



Compte tenu du contexte Covid 19, la réunion s'est tenue en visio conférence

*Ce document reprend les éléments présentés en réunion ainsi que les principales questions/réponses des associations.



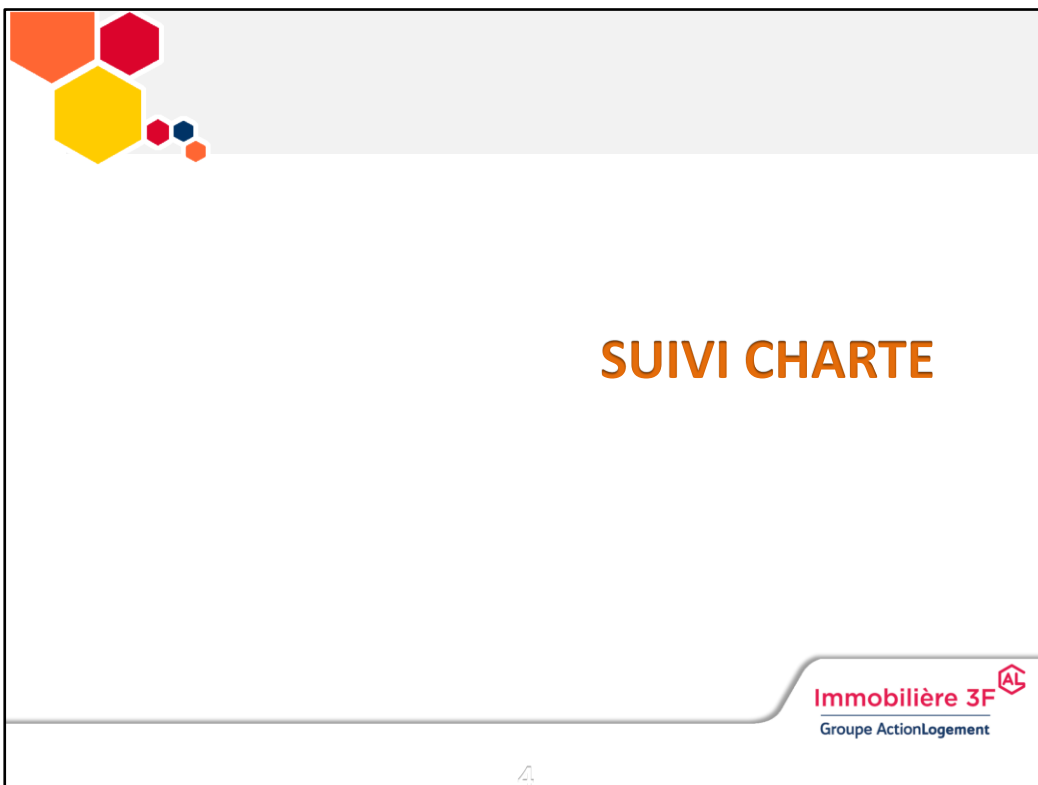
PARTICIPANT.ES

Association	Nom	Statut
AFOC	Georges Mavroyannis	Membre permanent
CLCV	Joëlle Grille Edward Watteew Marie-Lorraine Capel	Membre permanente Invité Invitée
CNL	Nicole Benkirane Paul Pinchon Marie-Blanche Fernandez	Membre permanente Administrateur Invitée
INDECOSA-CGT	Jean-Luc Bizeul Alice Cratère	Administrateur Membre permanente
I3F	Bruno Rousseau Stéphane Ducret Julia Deschamps Guillaume Dartois Laetitia Perrin Caroline Landeau Aude Vial Nicolas Payet	Directeur Gestion du patrimoine Directeur délégué Gestion du patrimoine Chargée de mission Chargé de mission Chargée de mission Responsable politique attributions et reservations Directrice Achats Responsable opérations techniques



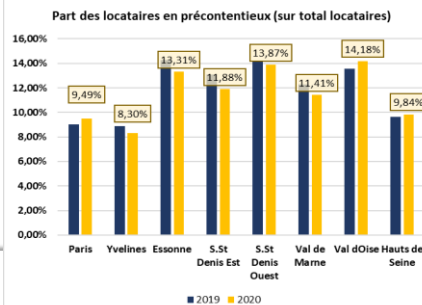
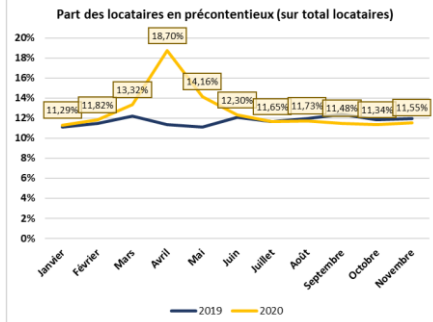
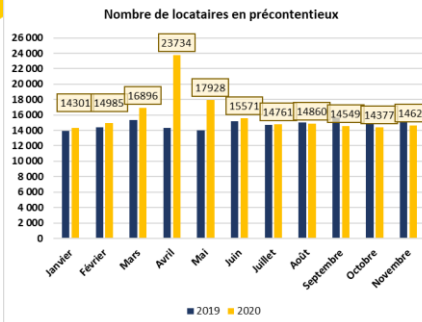
SOMMAIRE

- **SUIVI CHARTE (Indicateurs sociaux, actions sociales, travaux PMR)**
- **CONTRATS (Renouvellement, contrat confort et coup de pouce)**
- **CRITERES DE DECENCE LOGEMENT (décret 2017) – *Sujet AFOC***
- **DEMATERIALISATION DES CHARGES - *Sujet CLCV***
- **AVANCEMENT DES AUDITS CARTOGRAPHIE DES RISQUES - *Sujet CNL***
- **SOUS-LOCATIONS – *Sujet CNL***
- **RECENSEMENT DES SITES PUNAISES DE LIT – *Sujet CNL***
- **QUESTIONS/REPONSES - *Sujets CLCV***



Pour les prochains CRCL, les indicateurs sociaux seront envoyés en amont de la réunion, afin de libérer cet espace de temps pour pouvoir aborder d'autres sujets.

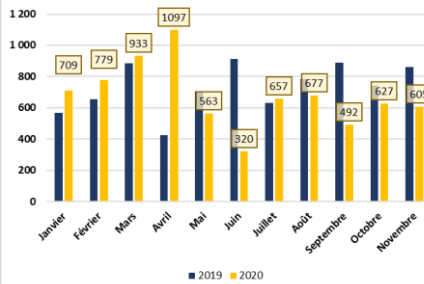
Indicateurs Précontentieux



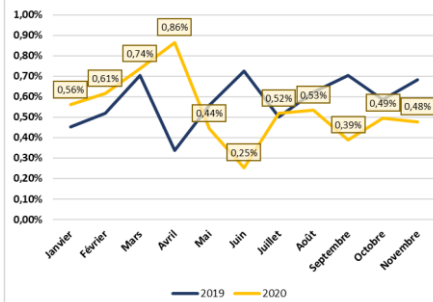
Pic important du nombre de locataire en précontentieux au mois d'avril 2020. Chiffre stable depuis juin et revenu en août en dessous de la valeur 2019. Phénomène non reproduit au confinement de novembre. Niveaux similaires à 2019 pour tous les départements.

Indicateurs Primo-débiteurs

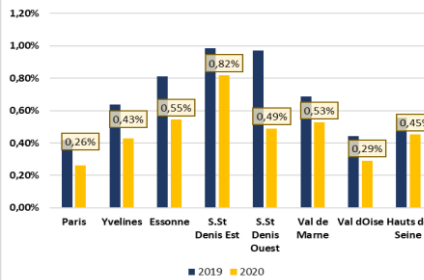
Nombre de nouveaux dossiers en pré-contentieux (primo-débiteurs)



Part des locataires primo-débiteurs (sur total locataires)

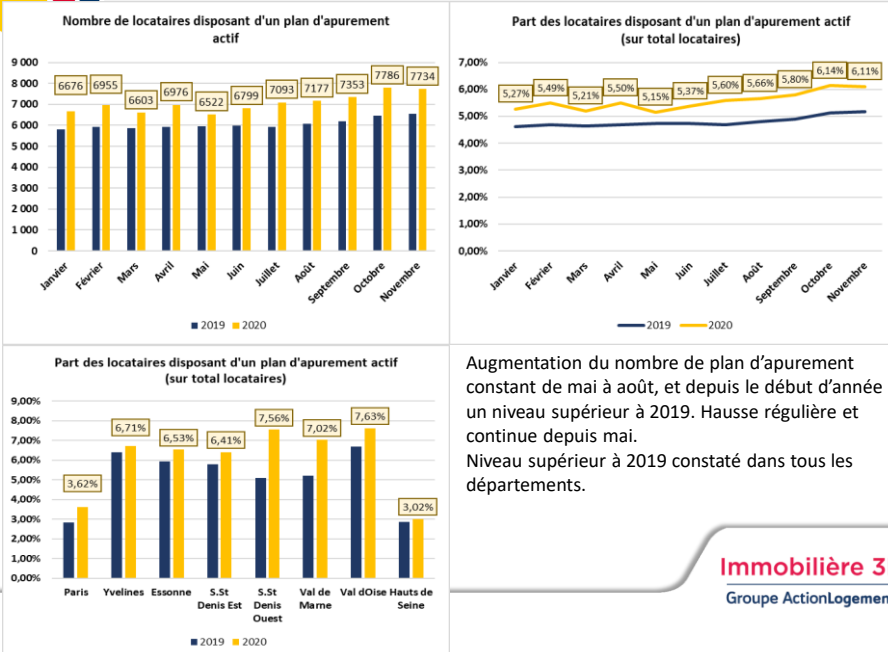


Part des locataires primo-débiteurs (sur total locataires)



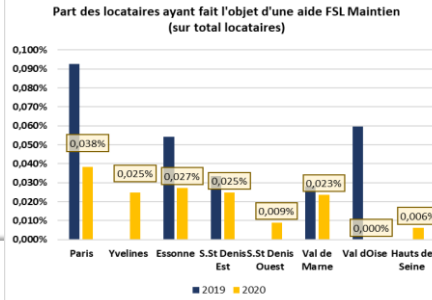
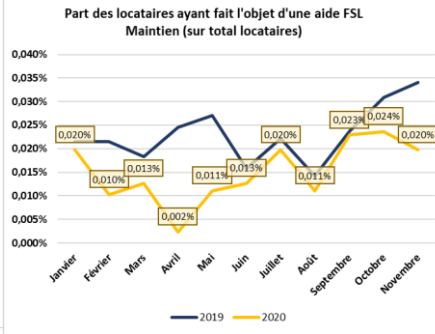
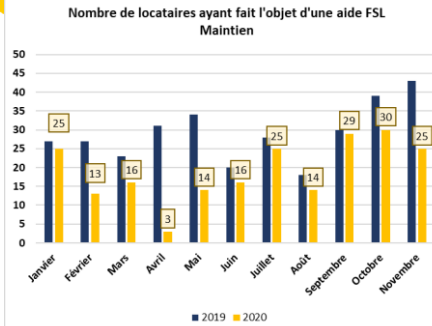
Pic du nombre de primo-débiteurs en mars et avril 2020. Diminution et retour à des valeurs inférieures à 2019 sur les mois suivants. Reprise observée en octobre mais encore inférieure au niveau de 2019 et ne s'est pas prolongée en novembre. Niveau inférieur à 2019 pour tous les départements. Les primo-débiteurs ont fait l'objet d'appels sortants.

Indicateurs Plans d'apurement



Augmentation du nombre de plan d'apurement constant de mai à août, et depuis le début d'année à un niveau supérieur à 2019. Hausse régulière et continue depuis mai. Niveau supérieur à 2019 constaté dans tous les départements.

Indicateurs Perception d'une aide FSL maintien



Nombre d'aide FSL maintien inférieur à 2019.



Accompagnement des locataires âgé.es isolé.es

Contacts sur le mois de re confinement (novembre 2020) :

(Appels téléphoniques + contacts gardien.nes) réalisés par les agences pendant le mois de novembre auprès des **locataires isolé.es âgé.es de 70 ans et plus** (9293 locataires) :

- **3 520** prises de contacts réalisées, soit 38% de la cible.
- **3 005** contacts établis, soit 32% de la cible, dont 154 contactés plusieurs fois.
- **68** accompagnements mis en place, soit pour 2% des locataires contactés.

Nature des accompagnements par les CAS mis en place :

- 56% pour accompagnement social (38 locataires)
- 18% problème de santé (12 locataires)
- 26% aide au quotidien (18 locataires).

Remarques :

- Coordonnées téléphoniques non indiquées pour 554 locataires (6%)
- Des locataires vulnérables identifié.es par les équipes de proximité ont également été contacté.es
- Sur l'agences du 93 EST, les locataires isolés âgés de 65 à 69 ans ont été également contacté.es (309 appels).



Accompagnement des locataires vulnérables

Prises en charge de salarié.es-locataires I3F, par le service d'accompagnement social d'ALS :

- 1^{er} contact : 239
- Diagnostic préalable : 176
- Accompagnement engagé (contrat signé entre ALS et le locataire) : 113

Origine de la difficulté	
Autre	3%
Décès	1%
Difficultés financières voire surendettement	28%
Diminution contrainte du temps de travail	27%
Fin ou rupture du contrat de travail dans les 12 derniers mois	8%
Perte du logement (expulsion, reprise / bailleur...)	6%
Problème de santé	15%
Rupture familiale (divorce, séparation, décohabitation...)	13%

Immobilière 3F 
Groupe ActionLogement

Données au 27/11/2020 des prises en charge sur la période du 01/01/2020 au 31/10/2020

10

CNL : Est-il possible d'avoir des précisions concernant les 6% relatifs à la perte du logement?

I3F : Nous allons interroger ALS

Réponse post-CRL : Sur le motif « perte du logement » dans l'origine des difficultés des salariés locataires 3F accompagnés par les services d'ALS, il s'agit des personnes qui se retrouvent sans logement suite à une expulsion, une reprise par le bailleur mais également dans le cadre d'un contexte de violence ou dans le cadre d'une procédure de divorce – perte de la jouissance du logement. Il sera alors coché soit rupture familiale soit perte du logement selon l'urgence et l'appréciation du conseiller social.



Accompagnement des femmes victimes de violences et des violences intrafamiliales

(Article 5 de la Charte d'accompagnement des locataires – Covid-19)

Axes d'intervention :

Sensibilisation et formation des équipes 3F

- Communication sur les réseaux sociaux, son site internet, par affichage dans les espaces d'accueil et dans les halls afin d'informer les locataires des ressources à solliciter en cas de difficultés
- Mise en relation avec les associations spécialisées en cas de repérage de situations de violences conjugales
- Mise à disposition de logements auprès des associations membres de la FNSF d'hébergement en urgence ou d'attributions directes de logement dans le cadre de la mobilité interne.

En Ile de France : 48 propositions de logements à la FNSF et 34 attributions à fin novembre 2020

Immobilière 3F 
Groupe ActionLogement



Accompagnement des locataires victimes de violences conjugales

- **48 propositions de logements à la FNSF et 34 attributions à fin novembre 2020**

Zoom sur les attributions 2020 pour motif « Violences familiales » :

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept	Oct	En % des attributions
Total attributions "motif violences familiales" 2020	11	15	29	33	38	61	75	93	108	125	1.76%
Dont attributions locataires 3F	3	6	6	7	8	14	18	22	26	31	



Accompagnement des locataires victimes de violences conjugales

▪ Sensibilisation et formation des équipes

- ✓ **Actualisation de la « fiche Repères »** sur les réponses et l'accompagnement des victimes de violences conjugales destinée aux équipes de gestion et aux chargés d'accompagnement social.
- ✓ **Formation des CAS** en octobre 2020 avec des intervenants de la police nationale le thème des « violences intra-familiales ».
- ✓ **Publication d'un article** dans l'intranet pour sensibiliser les collaborateurs sur le sujet des violences conjugales et les informer sur les dispositifs d'aides aux victimes et d'alertes existants (à l'occasion de la journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes (25 novembre).

▪ Information et sensibilisation des locataires

La communication auprès des locataires sur les dispositifs d'aides et d'alertes pour les victimes de violences conjugales a été renforcée pendant le mois de novembre

- ✓ Des campagnes d'affichage dans les halls des résidences fin novembre
- ✓ Des publications sur le site 3F et les réseaux sociaux
- ✓ Une campagne de mails à l'occasion de la journée du 25 novembre
- ✓ Des flashes info dans l'espace locataires.



Immobilière 3F 
Groupe ActionLogement



Travaux PMR : conditions de reprise

➤ Modalités et conditions d'intervention travaux PMR

- ✓ Toutes les interventions sont réalisées en évitant tout contact rapproché avec les occupants du logement et dans le respect des « gestes barrières ».
- ✓ Les travaux doivent être réalisés dans le respect des consignes suivantes :
 - Eloignement de la zone de travaux par isolement dans une autre pièce des occupants présents dans le logement pendant les travaux
 - Pas d'accès à la pièce en travaux pendant toute la durée du chantier
 - Accord écrit préalable du locataire pour la réalisation des travaux et l'acceptation des consignes de sécurité.
- ✓ Préalablement à toute intervention, le prestataire contacte par téléphone le locataire pour vérifier les conditions de l'intervention.



Travaux PMR : conditions de reprise

Pour les travaux de plus d'une journée (cf. aménagement complet de salle de bain) :

- ✓ Les travaux peuvent être réalisés dans le respect des consignes du protocole s'il n'y a pas de personne à risque parmi les occupants du logement.
- ✓ Dans le cas où une personne à risque occupe le logement :
 - En priorité : rechercher avec le locataire à risque une solution d'accueil temporaire pendant la durée des travaux :
 1. Possibilité d'accueil en journée et pendant les travaux auprès du réseau de voisinage, familial ou amical
 2. Solution hôtelière, prise en charge par l'agence le cas échéant
 3. Solution de logement tiroir si possible pour les agences.
 - En l'absence d'une solution d'hébergement pendant les travaux :

En dernier recours et en cas de besoin essentiel, les travaux peuvent être réalisés en présence de la personne à risque avec une vigilance accrue quant à la bonne application et au respect des consignes renforcées prévues au protocole.

CLCV : Comment sont définies les « personnes à risque »?

I3F : Nous nous basons sur la liste définie par le Haut Comité de Santé Publique, à savoir : [Coronavirus : qui sont les personnes fragiles ? - Ministère des Solidarités et de la Santé \(solidarites-sante.gouv.fr\)](#)

AFOC : Est-ce que vous demandez aux locataires de fournir une attestation?

I3F : Non, nous nous basons sur du déclaratif, à partir d'un questionnaire posé aux locataires par l'entreprise avant d'intervenir.



Travaux PMR : suivi des demandes

➤ Gestion du stock des demandes en attente :

- ✓ Les nouvelles demandes de devis sont suspendues jusqu'à la fin de l'année sauf situation urgente.
- ✓ Les interventions doivent prioritairement être programmées sur les demandes en attente de travaux avec devis réalisés en veillant à prioriser les demandes pour échelonner les interventions en fonction de l'ancienneté, de l'urgence et de la nature des demandes, de la situation du locataire (personne à risque, isolée ou non, ...) et de la capacité du prestataire à réaliser les travaux.



CONTRATS



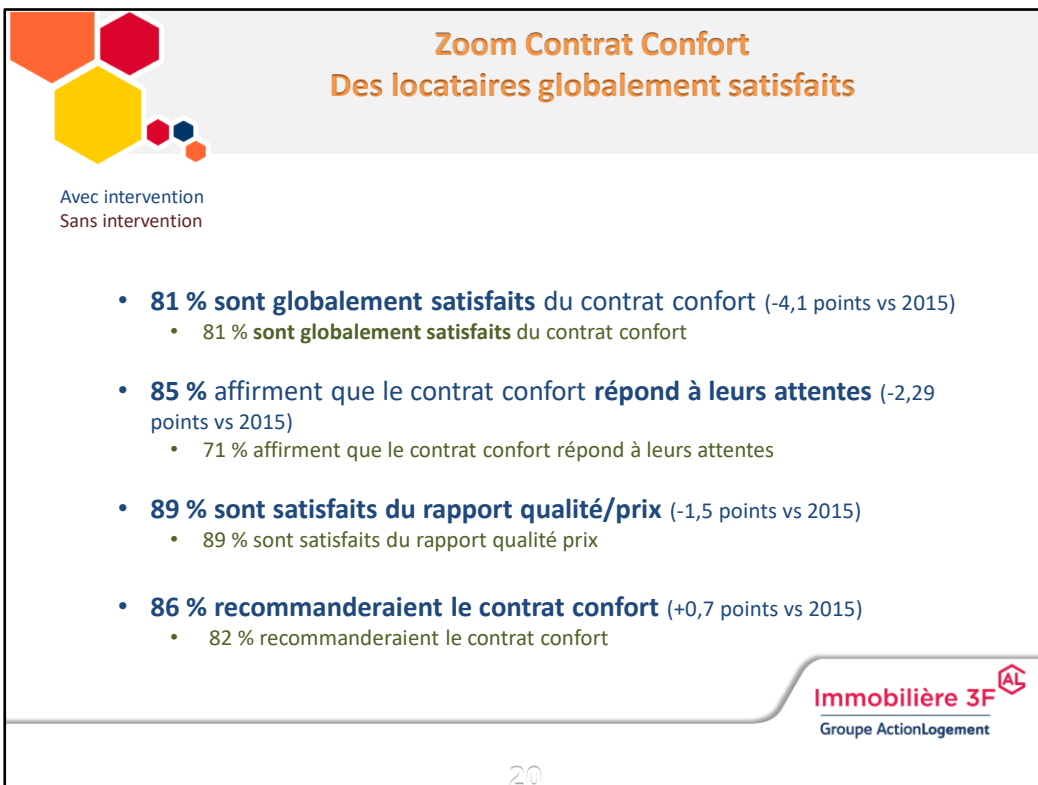
Renouvellement contrats 2020 (1/2)

- **Marché de contrôle des travaux de remise en l'état des logements et d'adaptation des logements**
 - Périmètre : IDF
- **Travaux de désamiantage des logements sous sous-section 3 en milieu vacant**
 - Périmètre : IDF
- **Multitechnique des parties communes**
 - Périmètre : 94
- **Marché de sécurisation des logements vacants et des locaux professionnels**
 - Périmètre : IDF + Filiales
- **Marché de dispositif d'une solution mobile pour le travailleur isolé**
 - Périmètre : IDF + Filiales
- **Solution de téléphonie du Service Clientèle**
 - Périmètre : Groupe 3F



Renouvellement contrats 2021

- **Marchés en perspective de remise en concurrence en 2021 :**
 - Entretien ménager et sortie des ordures ménagères
 - Produits et matériels d'entretien ménager
 - Service téléphonique d'astreinte week-end
 - Surveillance humaine
 - Déménagements
 - Externalisation de l'enquête SLS-OPS
 - Externalisation de la location des places de parking vacants
 - Solution de ChatBot et de Base de connaissance du Service Clientèle



CNL : Est-il possible de savoir sur quels types d'intervention les locataires sont satisfaits?

I3F : Une analyse plus poussée de l'enquête est en cours



ZOOM CONTRAT CONFORT Utilisation du contrat

- **Fréquence d'utilisation:**

Près de **60% des locataires ayant eu une intervention ont utilisé au moins 3 fois** le contrat confort depuis leur entrée dans le logement (+16 points vs 2015)

Zoom sur les 4 raisons de la non utilisation du contrat (locataires « adhérents » sans intervention) :

- 1- Le locataire n'a pas eu de dysfonctionnement : 66,6%
- 2- Le locataire n'y a pas pensé : 15,41%
- 3- Le locataire a effectué lui-même les réparations : 11,35%
- 4- Le dysfonctionnement n'était pas pris en charge dans le cadre du contrat : 6,64%

- **Prise de contact:**

69% des locataires ont pris contact directement avec le prestataire (+14 points vs 2015)

CNL : Est-il possible d'avoir plus d'informations sur les demandes d'intervention qui n'ont pas été réalisées car les dysfonctionnements n'étaient pas pris en charge dans le contrat?

I3F (Post CRCL): Nous n'avons pas cette information car il s'agissait d'une question à choix multiple sans possibilité de "préciser" cette réponse en particulier.



Zoom Contrat Confort: Les points d'amélioration 1/2

→ Le rdv avec le prestataire :


- **Améliorer la prise de rdv pour Paris, le Val d'Oise et les Yvelines** (Taux de satisfaction à 72,5% pour les Yvelines, 73,47% pour Paris, et 77,42% pour le Val d'Oise)
- **Réduire les délais d'attente au téléphone avant d'avoir un interlocuteur pour Paris et le Val de Marne** : Taux de satisfaction à Paris : 68,75%, et pour le Val de Marne : 75%
- **Améliorer le respect de la date et plage horaire du rdv** : Taux de satisfaction à 85,67% (soit -4,1 points vs 2015). Par agence, résultats en baisse excepté pour l'Essonne (+1 point vs 2015)
- **Améliorer l'information locataire en cas de retard ou report de l'intervention** : Seul 14,41% des locataires ont été prévenus lors d'un retard ou report de l'intervention (+3,3 points vs 2015)



Zoom Contrat Confort: Les points d'amélioration 2/2

→ L'intervention du prestataire :

- **Améliorer le contrôle effectué lors de la première intervention** : 75,56% des locataires affirment que le technicien n'a pas vérifié tous les équipements du logement lors de la première intervention
- **Améliorer le taux de réparation des pannes après la première intervention** : 62,7% des interventions ont été réparées dès la première intervention (-6,5 points vs 2015)
- **Améliorer la transmission d'une fiche de passage par le prestataire, suite à son passage** : Action effectuée à 50,6% (-15,1 points vs 2015)



Zoom Contrat Confort: La communication, l'information

→ Souhait d'un dépliant de présentation du contrat confort :

- 74 % des locataires ayant eu une intervention
- 80% des locataires n'ayant pas eu d'intervention

Concernant les locataires n'ayant pas eu d'intervention seulement :

- 29% connaissent les prestations incluses dans le contrat confort
- 33% connaissent le numéro du prestataire

CNL : Est-il possible d'avoir le nombre de contrats par département?

I3F (post CRCL) :

Au 13/01/2020, 60 123 contrats confort en Ile-de-France:

75 : 3 505

77: 1 468

78: 9 819

91: 15 702

92: 10 043

93: 11 586

94: 8 214

95: 7 340



Evolution des contrats Confort et Coup de pouce seniors

Constat : Mise en cohérence du contrat entreprises de multitechnique au contrat locataires (confort et coup de pouce seniors)

- **Prestations**
 - **Retrait du contrat locataire :**
 - Réfection électrique du logement (coût > 500€)
 - Réparation de parquet (hors compétence des entreprises de multitechnique)
 - **Ajout dans le contrat prestataire : urgences (3h)**
 - Fuites d'eau importantes nécessitant la coupure d'une colonne montante.
 - Portes palières bloquées (hors perte de clefs)
 - Débouchage de canalisations horizontales ne nécessitant pas de moyens mécaniques
- **Horaires d'intervention** : modifiées selon les heures contractuelles de 8h30 à 18h30



Evolution des contrats Confort et coup de pouce seniors

Evolution des prestations : La visite d'entretien

Objectifs :

- ✓ Faire bénéficier à tous les titulaires d'un contrat confort / coup de pouce seniors d'une visite d'entretien
- ✓ Permettre via le préventif un meilleur entretien du logement
 - **Confort :**
 - **Tous les ans** dès la 1ère intervention curative
 - **Tous les 2 ans** sans demande d'intervention curative dans le logement durant cette période. Prise de contact avec le locataire pour planifier une visite d'entretien préventive afin de contrôler l'ensemble des équipements, et planifier si nécessaire les réparations identifiées
 - **Coup de pouce seniors :**
 - Sans demande d'intervention curative dans le logement **au bout de 6 mois**, le prestataire prend contact avec le locataire pour planifier une visite d'entretien préventive afin de contrôler l'ensemble des équipements, et planifier si nécessaire les réparations identifiées.

INDECOSA-CGT : Le contrat coup de pouce senior n'est pas connu

I3F : Une campagne de communication est prévue début 2021 auprès des locataires qui en sont déjà bénéficiaires et auprès des locataires de 70 ans et + qui ne l'ont pas.



Evolution des contrats Confort et coup de pouce seniors

Résultat des négociations

- Signature avec les entreprises d'un avenant au contrat intégrant l'ensemble des évolutions
 - **Sans surcoût pour les contrats confort**
 - **Avec une baisse du coût du contrat coup de pouce seniors pour 7 départements**, l'écart entre le contrat confort et coup de pouce seniors considéré comme injustifié par 3F (et parfois variable d'un département à l'autre)
 - 20% de majoration pour tous les départements
 - 0% pour le 95 (par de surcoût du prestataire entre les 2 contrats)
- Modification du contrat locataire pour le mettre en adéquation avec le contrat entreprise et le rendre plus lisibles
- Baisse du prix du contrat coup de pouce seniors (hors 95)
- Abaissement de l'accès au contrat coup de pouce seniors à 70 ans

Date d'application : 01/01/2021

Immobilière 3F 
Groupe ActionLogement

27


Commentaire post CRCL : le travail d'actualisation du contrat locataire et la préparation de la campagne de communication locataires sont en cours. Les membres du CRCL seront tenus informés.



NOUVEAUX CRITÈRES DE DÉCENCE POUR UN LOGEMENT (SUJET AFOC)


Questions/ Réponses - Intervention de Nicolas Payet, DGRDI

Immobilière 3F 
Groupe ActionLogement



Etiquettes patrimoine I3F

	75	78	91	92	93	94	95	Total général	%
A	592	178	814	86	229	202	187	2 288	2%
B	392	1 372	2 688	838	4 191	2 286	1 491	13 258	10%
C	4 407	3 165	6 512	5 570	9 224	6 354	7 450	42 682	32%
D	4 296	6 354	9 162	6 080	5 560	8 628	4 918	44 998	34%
E	2 270	3 629	1 901	2 995	4 205	3 614	1 297	19 911	15%
F	949	636	322	610	161	270	262	3 210	2%
G	315	72	179	66	52	48	34	766	1%
Sans étiquettes (travaux en cours)	158	814	1 366	591	1 297	999	434	5 659	4%
Total général	13 379	16 220	22 944	16 836	24 919	22 401	16 073	132 772	100%



29

I3F : Nous ne sommes qu'à 1% de patrimoines dits « énergivores » (moyenne nationale des bailleurs 7%). Ceux-ci feront tous l'objet d'une rénovation avant le 31 décembre 2022.

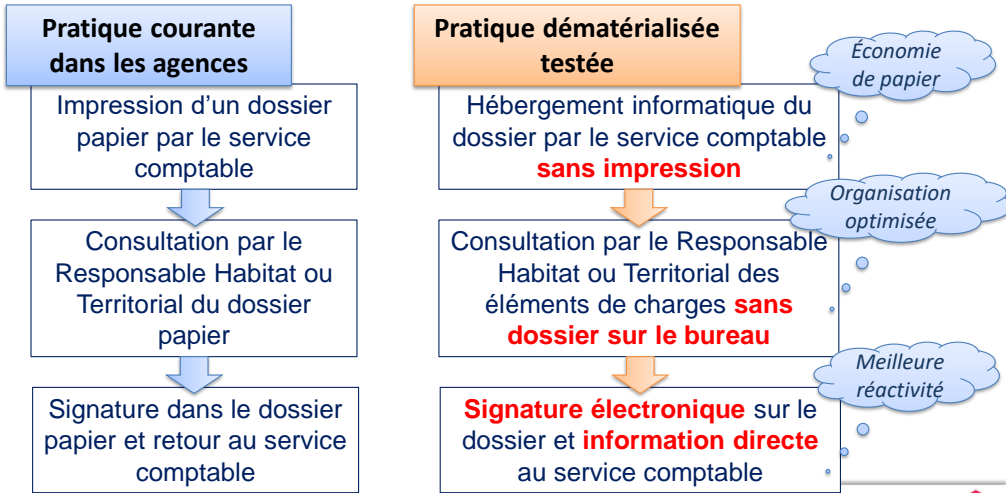
AFOC : A partir de quand I3F intervient lorsqu'il y a un problème d'infiltrations d'air parasites à cause de fenêtres vétustes ou de dysfonctionnements permanents des moteurs de ventilation mécanique contrôlée (VMC)?

I3F : En attendant les rénovations de ces programmes, les locataires peuvent signaler un tel problème à leur agence. Bruno Rousseau s'engage à venir visiter les logements concernés lors d'une de ses prochaines visites de patrimoine sur Paris.



DEMATERIALIZATION CONTRÔLE DE CHARGES (SUJET CLCV)

Dématérialisation des charges - En agence -



Immobilière 3F 
Groupe ActionLogement

Dématérialisation des charges - Contrôle -

Pratique courante avec les agences

Mise à disposition du dossier au format papier à l'agence

Rendez-vous de contrôle par l'amicale des locataires du programme à l'agence

Échanges avec le Responsable Habitat ou Territorial pour accord ou observations

Pratique dématérialisée testée

Transmission des éléments du dossier par **courrier électronique** du Responsable

Contrôle des charges par l'amicale des locataires du programme **à domicile**

Signature d'un quitus à transmettre à au Responsable pour accord sur le dossier ou les correctifs à apporter

Consultation facilitée

Pas de déplacement

Meilleure collaboration

immobilière 3F 
Groupe ActionLogement



Dématérialisation des charges - Où en somme nous ? -

En test dans les agences de Seine Saint Denis

Le processus dématérialisé a été proposé aux amicales de locataires des programmes des agences de Seine Saint Denis (Est et Ouest), sur la base du volontariat.

Des résultats

La satisfaction est globale à la fois pour les équipes des agences 3F et pour les amicales des locataires.

Des perspectives

En appui sur le retour d'expérience positif des agences de Seine Saint Denis, l'organisation dématérialisée sera proposée à l'ensemble des agences 3F d'Île-de-France en 2021.

CLCV : Est-ce que les associations seront informées des agences qui mettront en place ce dispositif?

I3F : Oui. Un point est d'abord prévu avec les directeurs d'agence.



AVANCEMENT DES AUDITS AUPRÈS DES AGENCES I3F D'IDF LIÉS À LA CARTOGRAPHIE DES RISQUES (SUJET CNL)

Immobilière 3F 
Groupe ActionLogement



Démarche

UN AUDIT INTERNE concernant l'attribution des logements en placement direct

Cet audit a été réalisé sur les directions territoriales du 93, la direction départementale du 94 et le service politiques sociales attributions et réservations.

Il sera conduit sur l'ensemble des agences au T1 2021 et renouvelé régulièrement.

UN PLAN D' ACTIONS pour améliorer le dispositif de contrôle interne

L'amélioration du dispositif de contrôle interne porte principalement sur le renforcement des contrôles en matière de traçabilité et de suivi exhaustif des placements de logement en direct ainsi que le renforcement des contrôles relatifs à l'authenticité et la complétude des documents à conduire lors de l'instruction des dossiers.

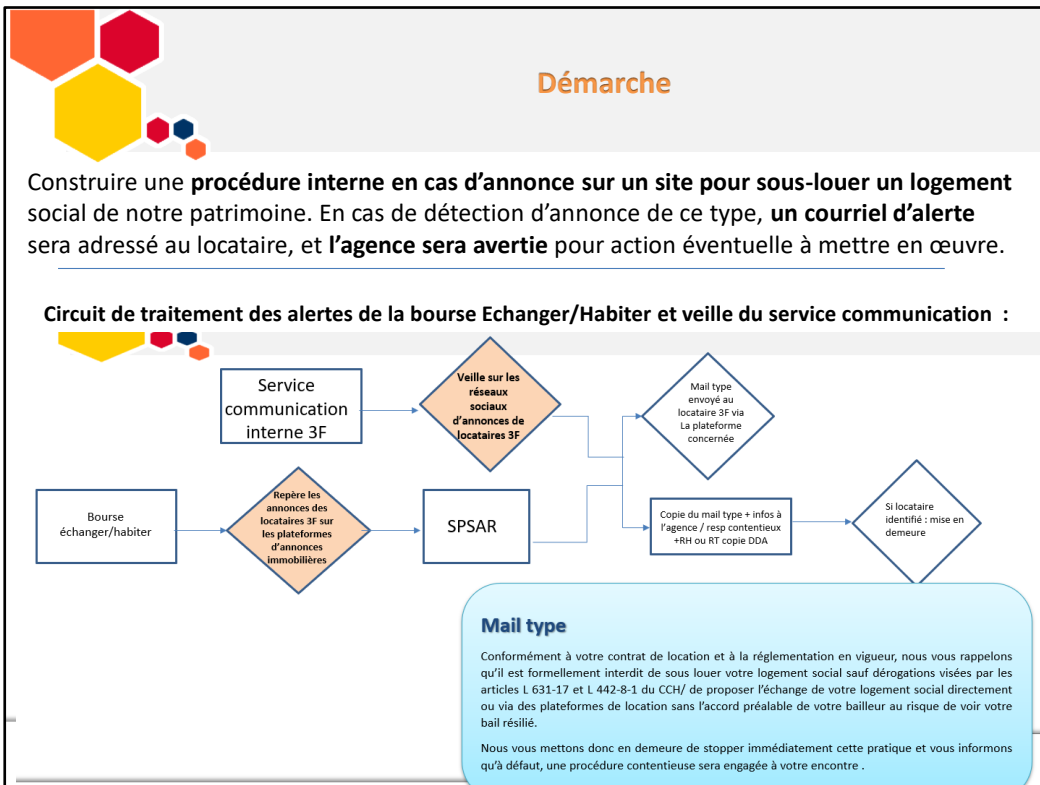
AFOC : Un placement direct, est-ce que cela signifie qu'il n'y a pas de passage en CALEOL?

I3F : Les dossiers passent toujours en CALEOL. Pour certaines catégories de logements (loyers plus élevés, grandes typologies, ...), nos réservataires peinent parfois à identifier des candidats intéressés. Nous publions alors ces offres via la plateforme Cityloger pour ouvrir le champ des possibilités sur ses logements tout en respectant la réglementation.



**BONNES CONDUITES MISES EN
ŒUVRE DEPUIS LE CA DU 14
OCTOBRE 2020 CONTRE LES SOUS-
LOCATIONS
(SUJET CNL)**

Immobilière 3F 
Groupe ActionLogement



CLCV : Dans le 91, il y a des % élevés de sous-location. Quid des sous-locations qui ne passeront pas par des annonces et qui passeront en direct?

I3F : Nous mettons en place plusieurs types d'actions pour détecter les situations de sous-location, notamment la vigilance et les signalements des équipes de proximité ou l'étude de l'enquête ressources et les non-réponses à cette enquête.

INDECOSA-CGT : il y aurait des cas de sous-location à Ezanville

I3F : Faire remonter à l'agence pour levée de doute



PUNAISES DE LIT



Sites concernés en 2019

Nombre de sites infectés par les punaises de lit - année 2019

Agence	Nombre de ESI patrimoine agence	Nombre de ESI touchés	Ratio	Nombre de logements patrimoine agence	Nombre de logements touchés	Ratio
75	237	59	25%	13214	172	1,30%
77	179	27	15%	8065	53	0,66%
78	309	42	14%	15839	75	0,47%
91	345	58	17%	22638	195	0,86%
92	350	63	18%	16779	157	0,94%
93 E	183	35	19%	11695	61	0,52%
93 O	184	42	23%	11695	90	0,77%
94	341	73	21%	21720	231	1,06%
95	264	49	19%	15934	185	1,16%
Total	2392	448	19%	137579	1219	0,89%

Nombre de sites infectés par les punaises de lit - 2018

Agence	Nombre de ESI patrimoine agence	Nombre de ESI touchés	Ratio	Nombre de logements patrimoine agence	Nombre de logements touchés	Ratio
75	234	43	18,38%	13124	148	1,13%
77	168	2	1,19%	7677	4	0,05%
78	304	6	1,97%	15686	11	0,07%
91	331	26	7,85%	22195	60	0,27%
92	328	23	7,01%	16136	59	0,37%
93	344	48	13,95%	22417	211	0,94%
94	318	37	11,64%	21364	93	0,44%
95	256	21	8,20%	15621	54	0,35%
Total général	2283	206	9,02%	134220	640	0,48%

39

CLCV : Est-il prévu de passer un accord sur les punaises de lit?

I3F : Un accord a déjà été passé sur la récupérations des coûts. Les comptes-rendus sur ce sujet sont disponibles sur le site web 3F.



QUESTIONS/RÉPONSES CLCV

« En cette période de Covid_19, vous annoncez que les espaces d'accueil avec un seul gardien sont fermés mais restent joignables par téléphone. Or dans plusieurs résidences, les gens ont trouvé un message manuscrit indiquant de contacter le service clientèle 3F. »

Nous avons informé sur place nos locataires en deux temps :

1/ Lors de l'annonce du reconfinement, les équipes ont immédiatement mis un mot d'information sur les espaces d'accueil pour prévenir les locataires de leur fermeture provisoire.

2/ Dans les jours suivants, nous leur avons demandé de les remplacer par **des affiches précisant les numéros des gardiens et gardiennes et le numéro du SC3F.**

Il est donc possible que ces consignes n'aient pas été suivies de manière uniforme.

Si vous avez connaissance de résidences dans lesquelles ces informations ne sont pas indiquées, ce que nous regrettons, nous vous conseillons d'en informer le/la responsable habitat/territorial concerné.e.

Le fichier « chaine de proximité » qui vous a été transmis dans le cadre du PCL vise à faciliter la communication avec vous et améliorer notre réactivité au plus près du terrain et des locataires.



Immobilière 3F
Groupe ActionLogement



« Pourquoi le nom du ou de la chargée d'accompagnement social (CAS) ne figure pas sur les panneaux 3F ou sur les documents parlant des mesures Covid ? En effet les locataires sans gardien ou sans relation de confiance avec leur gardien doivent pouvoir contacter directement et confidentiellement ce ou cette interlocuteur/trice pour discuter de problèmes délicats et confidentiels. »

. »

Nous privilégions la centralisation des appels au service clientèle afin d'avoir une traçabilité des demandes pour le premier contact. Lorsque le collaborateur, en l'occurrence le/la CAS, le contact direct est privilégié et les numéros de téléphone sont communiqués.

Pour mémoire, ce point avait déjà été évoqué entre-nous lors de la concertation sur la mise à jour de la nouvelle charte d'accompagnement des personnes fragiles économiquement.

Extrait Article 2. « Contact téléphonique avec le Service Clientèle 3F de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi. Après le premier contact, dans le cadre de sa démarche d'« aller vers », Immobilière 3F encourage le contact direct avec les collaborateurs pour le suivi des situations des locataires et leur accompagnement »



« Pourquoi 3F ne quittancera pas le mois de novembre aux commerces (qui sont des commerces de proximité et qui travaillent plus que d'habitude) et que le mois de novembre est quittancé normalement aux locataires dont une grande partie a des revenus diminués ? »

Afin de soutenir l'activité des petits commerces soumis à une fermeture administrative dans le cadre du deuxième confinement, 3F s'est engagé à un abandon des loyers de novembre. Cette mesure est donc une **mesure ciblée à certains commerces uniquement** et qui n'avaient plus d'activité. Les commerces dont l'activité était autorisée ont été quittancés au mois de Novembre. Par ailleurs, cette disposition s'inscrit dans le cadre d'un dispositif gouvernemental plus large de soutien à l'activité économique impactée par la crise sanitaire.

Concernant les locataires de logement, les dispositifs d'aides financières gouvernementales, **les aides sur quittance mise en œuvre par Action Logement, l'APL et les mesures mises en place par I3F (notamment l'allongement des plans d'apurement, la recherche d'aides spécifiques à leur situation, ...)** permettent d'accompagner les locataires fragilisés économiquement pour ne pas les mettre en difficulté pour le paiement de leur quittance.



« Pourquoi la téléalarme des ascenseurs qui n'est pas récupérable est-elle systématiquement récupérée dans toutes les résidences 3F avec ascenseurs, en dépit des décisions des commissions départementales de conciliation (CDC), pourrait-on envisager sur cette question un accord négocié comme à Paris-habitat ? »

Concernant le principe de récupération des charges, le secteur social a toujours considéré, depuis la loi ENL de 2006, que les dépenses liées aux entretiens des ascenseurs sont récupérables dans la mesure où l'article L.442-3 du CCH nous permet de récupérer ces frais.

Notre département juridique considère que la décision du TI de 2016 reflète une mauvaise interprétation des textes par le juge de 1ère instance. D'ailleurs, une autre décision du TI de Paris de 2018 a confirmé notre position en considérant que **les charges de téléalarme sont bien récupérables**.

A notre connaissance, il n'existe aucune décision de la Cour de cassation qui tranche cette question pour le secteur social de la récupérabilité des charges de téléalarme.

A ce stade, nous maintenons la récupération de ces dépenses, tout en s'assurant que nos factures font bien une distinction claire entre part récupérable et part non récupérable.

Concernant plus particulièrement le litige du cas d'espèce, nous avons bien noté votre recommandation de transiger. Toutefois, la stratégie judiciaire qu'on abordera en cas d'assignation par l'amicale mériterait d'être débattue au moment opportun.

CNL et CLCV : En désaccord avec I3F sur ce sujet. Souhait de revoir ce point.
I3F : Ce sujet sera inscrit à l'ordre du jour du prochain CRCL



« Dans les résidences où le prix de l'entretien au mètre carré de surface habitable atteint 9 €, le salaire du gardien doit être récupéré à 40 % depuis la lettre de Didier Jeanneau du 11 avril 2017. De même dans les résidences où le gardien n'effectue qu'une des deux tâches matérielles, son salaire doit être récupéré à 40 % sur les charges. Pourquoi, cela n'est-il pas appliqué, malgré la lettre du 11 avril 2017 de Didier Jeanneau aux fédérations de locataires ? »

Cette règle est une directive de la DGP et elle est toujours applicable. Notre contrôle interne ne signale aucune anomalie sur la mise en place de cet engagement. Nous vous remercions de nous communiquer les résidences pour lesquels cette règle n'est pas appliquée afin que nous puissions revenir vers vous avec une analyse de la situation



« Comment la remise en jeu des fenêtres, qui laissent passer l'air, peut-elle être facturée aux locataires en fonction de l'avis du gardien, comme le dit la direction 3F du 94 ? »

La réponse sera apportée par la Direction départementale du 94



« Logements locatifs sociaux des organismes HLM bénéficient d'un abattement de TFPB de 30 % s'ils sont situés dans un quartier prioritaire de la politique de la ville. Serait-il possible que dans ces quartiers, tous les locataires 3F puissent en contrepartie bénéficier du contrat confort ? »

L'abattement TFPB correspond au montant des actions de sur-entretien ou de renforcement de la gestion menées par I3F sur ces résidences et fait l'objet d'une convention avec les collectivités locales. Le contrat confort ne fait pas partie des dépenses éligibles à ce dispositif.



« Quels modules de formation initiale ou continue des gardiens sur la concertation locative et les rapports avec les associations et groupements de locataires ? Peut-on avoir connaissance des contenus de formation dédiée aux gardiens concernant la concertation, puisque certain.es gardien.nes envisagent les associations de locataires avec hostilité ? »

Les gardien.ne.s sont formés à la qualité de la relation clientèle par un cabinet extérieur - ARPEGE.

Les gardien.ne.s sont les premiers interlocuteurs des locataires. A ce titre la formation a pour objectif de conduire à :

- Maîtriser les règles de base de la communication interpersonnelle
- Savoir traiter une réclamation locataire
- Prévenir et gérer les conflits courants
- Se positionner comme représentant de 3F et adapter des attitudes « commerciales »

Toutefois, ils n'ont pas de mission spécifique en matière de concertation locative, même s'ils y participent en pratique dans le cadre de projets spécifiques : réhabilitation/résidentialisation, rénovation des parties communes jardins partagés, ...

Sur la question de l'hostilité, il serait vain de nier que ces postures n'existent pas. Elles sont fort heureusement rares. C'est pourquoi, la concertation locative est prise en charge par nos équipes d'encadrement.

Le dialogue qui doit présider à une concertation locative de qualité repose sur l'écoute, le respect et l'acceptation de la position de l'autre. Sur ce point, il appartient à toutes et tous de rester vigilant.e.s et bienveillant.e.s, même quand la colère, le ressentiment ou le ras-le-bol dominant la situation.



« Il semble qu'il existe une réflexion afin de mettre des bornes électriques dans les parkings, les locataires attendent, où en êtes-vous ? »

La Direction Technique Ile-de-France (DTIDF) a engagé une réflexion sur le thème des infrastructures de recharge pour véhicules électriques. Un sondage a été envoyé aux agences en pour les associer à la réflexion et recenser les besoins des locataires sur cette thématique.

Un point sur ce sujet pourra être réalisé lors d'un CRCL en 2021.



« Existe-t-il un médiateur indépendant chez 3F comme chez d'autres bailleurs ou doit-on s'adresser à [Medicys.fr](https://www.medicys.fr) ? »

Il n'existe pas de médiateur indépendant chez 3F. Pour la direction juridique de 3F, l'activité de gestion locative des organismes Hlm n'entrerait pas dans le champ d'application de ces textes. En effet, il résulte de la jurisprudence de la Cour de cassation que le contrat de bail n'est pas un contrat de prestation de service mais un contrat de louage de chose. En revanche, les contrats de vente et de prestation de service passés entre un professionnel et un consommateur relèvent bien du domaine de l'ordonnance.

Toutefois, c'est un dispositif que nous n'écarterons pas de mettre en place en 2021.



Prochain CRCL

➤ Mardi 19 janvier 2021 de 14h à 15h30

CNL : Souhaite reprendre les commissions qualité de service

I3F : Une commission sera programmée en janvier pour présenter, comme convenu, et échanger sur les résultats de l'enquête espaces verts



ANNEXES



Accompagnement des locataires âgé.es isolé.es

Contacts sur le mois de re confinement : répartition par agence

Agence	Nb de seniors	Nb d'appels réalisés	Nb de locataires contactés une seule fois	Nb de locataires contactés plusieurs fois	Nb de locataires accompagnés par un CAS suite à la prise de contacts		
					pour accompagnement social	pour problème de santé	pour aide au quotidien
75	1 335	359	300	59	2	4	3
77	363	108	108		10	3	4
78	1 141	502	502		3	1	3
91	1 300	327	289		3		1
92	1 314	423	239		3	3	2
93 EST	595	419	385	0	4	0	3
93 OUEST	724	644	549	50	0	0	0
94	1 548	154	154				
95	973	584	479	45	13	1	2
DGP	9 293	3 520	3 005	154	38	12	18



Renouvellement contrats 2020 Détail

- **Marché de contrôle des travaux de remise en l'état des logements et d'adaptation des logements**
 - Périmètre : IDF
 - 1 contrat IDF - Entreprise titulaire : Qualiconsult
 - Sélection des entreprises : 50% prix – 50% qualité
 - Durée : 1 an renouvelable 3 fois 1 an
 - Evolution : suivi des anomalies constatées de niveau 1 – contrôle des sous-traitants / personnel sur chantier – point d'attention sur les situations de travail dangereuses – augmentation du nombre de contrôle – contrôle a posteriori pour les travaux d'adaptation des logements

- **Travaux de désamiantage des logements sous sous-section 3 en milieu vacant**
 - Périmètre : IDF
 - 2 contrats en IDF :
 - 75-78-91-95 : DI Environnement
 - 77-92-93-94 : Valgo
 - Durée : 2 ans renouvelable 2 fois 1 an
 - Sélection des entreprises : 50% prix – 50% qualité

- **Multitechnique des parties communes**
 - Périmètre : 94
 - 8 contrats, 2 par corps d'état, agence scindée en 2 zones géographique (entreprise attributaire d'un périmètre) :
 - Electricité courant faible, interphonie : IDEX – Sacofa
 - Electricité courant fort et relamping : Ouvrard – Sotrelec
 - Plomberie : Cogemust – Réolian Multitec
 - Menuiserie serrurerie : Unicia – Pro Tech System
 - Durée : 3 ans
 - Sélection des entreprises : 50% prix – 50% qualité
 - Evolutions : passage d'un marché mono-attributaire « tout corps d'état » à du corps d'état séparés – mise en place d'une campagne de relamping



Renouvellement contrats 2020 Détail

- **Marché de sécurisation des logements vacants et des locaux professionnels**
 - Périmètre : IDF + Filiales
 - 5 contrat : 4 IDF (VPSITEX, Sécurindoor, Protim) et 1 Filiales (VPSitex)
 - Durée : 2 ans renouvelable 2 fois 1 an
 - Sélection des entreprises : 60% prix – 40% qualité

- **Marché de dispositif d'une solution mobile pour le travailleur isolé**
 - Périmètre : IDF + Filiales
 - 1 contrat - Entreprise titulaire : WaryMe
 - Durée : 2 ans renouvelable 4 fois 1 an
 - Sélection des entreprises : 40% prix – 60% qualité
 - Evolution : application sur smartphone – équipement de l'ensemble des gardiens, CDS, RH et toute personne pouvant se trouver dans une situation de travailleur isolé – sélection des candidats avec une phase de test dans le cadre de l'évaluation technique

- **Solution de téléphonie du Service Clientèle**
 - Périmètre : Groupe 3F
 - 1 contrat - Entreprise titulaire : Eloquant
 - Durée : 3 ans renouvelable 1 fois 3 ans
 - Sélection des entreprises : 40% prix – 60% qualité
 - Evolution : sélection des candidats avec une phase de test dans le cadre de l'évaluation technique – outil de gestion des appels