



Compte-rendu

CRCL

14 janvier 2022



PARTICIPANT·ES

Association	Nom	Statut
CLCV	Joëlle Grille	Membre permanente
INDECOSA-CGT	Jean-Luc Bizeul	Administrateur locataire
CNL	Paul Pinchon Nicole Benkirane Marie-Blanche Fernandez	Administrateur locataire Membre permanente Membre invitée
CSF	Christian Dechenes Martine Bougerie	Membre permanent Membre invitée
AFOC	Georges Mavroyannis	Administrateur Locataire
CGL	Ahmed Mamache	Membre invité
I3F	Bruno Rousseau Julia Deschamps Lotfi Zouaoui Claire Mauplot Céline Allouis-Lebouc Elise Ducroux Philippe Bur	Directeur Gestion du patrimoine Chargée de mission Chargé de mission Chargée de mission Acheteuse Référente technique Responsable mission technique



ORDRE DU JOUR

- **Diagnostics de Performance Energétique** (Intervention Elise Ducroux)
- **Marché Entretien Ménager/ Gestion des déchets** (Intervention C.Mauplot et C.Allouis-Lebouc)
- **Indicateurs sociaux de décembre 2021 (Document en pièce jointe)** (Intervention L.Zouaoui)



DIAGNOSTIC DE PERFORMANCE ENERGETIQUE

(INTERVENTION ELISE DUCROUX)



Evolution du dispositif

1^{er} juillet 2021 : entrée en vigueur de la réforme des DPE

= **Refonte complète du dispositif**, dont les modalités de calcul des étiquettes

➡ **Impact sur l'étiquetage du parc 3F** : nécessité de renouveler l'ensemble des DPE du parc pour actualiser notre politique de rénovation énergétique sur le patrimoine

➡ **Lancement de campagnes DPE en masse sur 3 ans** (2022 à 2024)



Modalités des campagnes

Obligation réglementaire des diagnostiqueurs de se déplacer sur site **pour effectuer des relevés techniques** :

- Ces relevés portent sur **le mode de chauffage ou de production d'eau chaude, la ventilation, l'isolation**, etc.
- Ces relevés sont effectués **en parties communes et en parties privatives**.
- ➔ **Obligation réglementaire de visiter un échantillon de logements** (prise en compte de la typologie, de l'étage, de l'orientation...) : **prise de rdv préalable** par le diagnostiqueur avec les locataires concernés



Questions



REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **CLCV:** Est-ce que le diagnostiqueur est déjà choisi? Est-ce qu'il s'agit d'un prestataire indépendant? Est-ce que 3F le connaît déjà?
- ✓ **I3F :** Il s'agit d'un prestataire extérieur puisqu'il faut être certifié. Pour la campagne 2022, ce sont les prestataires déjà sous contrat avec 3F pour réaliser les DPE sur notre patrimoine au fil de l'eau (Innax et Socobat Expertises) qui vont réaliser la campagne. Le contrat actuel arrive à échéance à la fin de 2022. Il y aura une remise en concurrence pour la poursuite de la campagne en 2023 et 2024.

- ✓ **CSF:** Est-ce qu'en plus des questionnements et des visites, est-ce que des photos seront prises également pour réaliser ces diagnostics?
- **I3F :** Les prestataires seront équipés d'un certain nombre d'instruments de mesures, et pourront être amenés à utiliser des caméras thermiques par exemple.

- ✓ **AFOC:** Est-ce que ça pourrait remettre en cause les réhabilitations prévues pour les programmes F et G? Est-ce que vous allez refaire des diagnostics pour ces bâtiments? Par quelles résidences allez-vous commencer? Quel diagnostic sera retenu pour un bâtiment avec des logements ayant des diagnostics différents?
- **I3F :** Il y a peu de probabilités que les étiquettes « F » et « G » actuelles sortent de ces catégories. Mais il est possible que des étiquettes qui étaient auparavant « E » avec l'ancienne méthode de calcul basculent en « F » d'où l'intérêt pour nous de les connaître très rapidement. Nous devons re diagnostiquer tout notre parc. Pour 2022, nous allons prioriser les quelques « F » et « G » qu'il reste et nous allons élargir aux étiquettes « E » et « D » qui pourraient basculer. Cela va nous permettre de bien vérifier que nos priorités actuelles sont les bonnes et si ce n'est pas le cas de remettre en priorité les immeubles qui ressortiraient à travers ce diagnostic. Si plusieurs classes énergétiques au sein d'un même bâtiment, nous retiendrons l'étiquette la plus défavorable pour la programmation de nos travaux. Globalement nous devrions avoir des étiquettes similaires ou avec des différences d'une seule classe. .
Nota : Le raisonnement du mode d'échantillonnage se fera au bâtiment. Nous pouvons estimer entre 5 et 10 logements visités par bâtiment pour les bâtiments de moins de 100 logements et au-delà de 10 logements pour les bâtiments de plus de 100 logements.

- ✓ **INDECOSA-CGT:** Il serait bien d'en profiter pour constater que les chaudières ont la possibilité de fonctionner correctement pour éviter que chaque hiver elles tombent en panne.
- **I3F :** Les DPE répondent à une exigence règlementaire mais ne traduisent pas nécessairement la réalité. La réalité des problèmes de chaudière pendant la mise en chauffe est conditionnée au fait d'avoir des installations et des équipements qui fonctionnent et qui fonctionnent au niveau de performance attendu. C'est un enjeu d'exploitation pour 3F sur lequel nous devons collectivement rester mobilisés et sur lequel vous devez nous interpeller autant que nécessaire.



REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **CLCV:** A propos du mode d'échantillonnage, ce qui caractérise un logement c'est aussi son mode exposition. Est-ce que la sélection en tiendra compte?
- **I3F :** L'exposition est prise en compte dans la constitution de l'échantillonnage.

- ✓ **CNL:** La nouvelle législation sur les DPE va-t-elle s'imposer dans les mêmes conditions aux copropriétés?
- **I3F :** Dans les prochaines années, les copropriétés seront soumises à la réalisation d'un DPE bâtiment et d'un plan pluriannuel de travaux si l'étiquette le nécessite :
 - À partir de janvier 2024 pour les copropriétés de plus de 200 lots,
 - À partir de janvier 2025 pour les copropriétés entre 50 et 200 lots,
 - À partir de janvier 2026 pour les copropriétés de moins de 50 lots.En outre, ce DPE devra être renouvelé ou mis à jour tous les 10 ans, sauf dans le cas où un diagnostic réalisé après le 1er juillet 2021 montre que le bâtiment est classé A, B ou C.

- ✓ **CSF:** Serait-il possible d'obtenir la liste des résidences qui vont être diagnostiquées département par département?
- **I3F :** Nous communiquerons la liste du patrimoine concerné par la campagne 2022.



MARCHE ENTRETIEN MENAGER ET GESTION DES DECHETS

(INTERVENTION CLAIRE MAUPLLOT ET CELINE ALLOUIS LE BOUC)

Contexte du renouvellement du marché
Entretien Ménager – Gestion des déchets

En août 2017, 42 marchés d'Entretien Ménager et de gestion des Ordures Ménagères ont été signés pour une période allant du 1^{er} septembre 2017 au 31 août 2021.

L'objectif de ces marchés est de garantir un niveau de propreté, de confort et d'hygiène définis dans le cahier des charges afin que nos locataires vivent dans des résidences d'aspects agréables avec un coût maîtrisé,

Les résultats des enquêtes de satisfaction et des retours d'expérience ont révélé des **insatisfactions quant à la qualité des prestations de service** tant dans l'exécution de ces prestations que dans le suivi de ces dernières.

Des avenants de prorogation ont été signés afin de nous permettre de procéder à une refonte en profondeur du marché dans un souci d'amélioration de la qualité de service pour une prise d'effet des nouveaux marchés début 2023.

Zoom sur le Marché Actuel

➤ **OBLIGATION DE RESULTAT :**

Tous les moyens humains et matériels nécessaires à la bonne exécution des prestations objet du contrat doivent être déployés pour atteindre la propreté attendue.

➤ **PRESTATIONS FORFAITAIRES :**

- **L'entretien et le nettoyage des parties communes intérieures et extérieures** sur la base d'une fréquence déterminée par les Chefs de secteurs et Responsables Habitat avant le lancement de la consultation.
- **Le traitement des ordures ménagères**, la fréquence étant dépendante des jours de passage du collecteur de chaque collectivité
- **La sortie des déchets volumineux du local au trottoir**, les jours de passage des collectes fixés par les communes

➤ **PRESTATIONS A BON DE COMMANDE :**

- **Le remplacement des gardiens** absents ou en restriction (congs annuels, maladie, formation, réunion,...)
- L'entretien des parties communes intérieures et extérieures résultant d'un **besoin non programmable voire exceptionnel** : enlèvement de graffitis, nettoyage de projections/déjections humaines ou animales, ...
- **Le traitement des déchets volumineux en dehors des jours de collecte communale.**

Le coût du marché EM/OM 2017/2021, hors prorogation, s'élève sur 4 ans à environ **95 millions d'euros TTC** (Forfaitaire R/NR et Bons de commande R/NR).

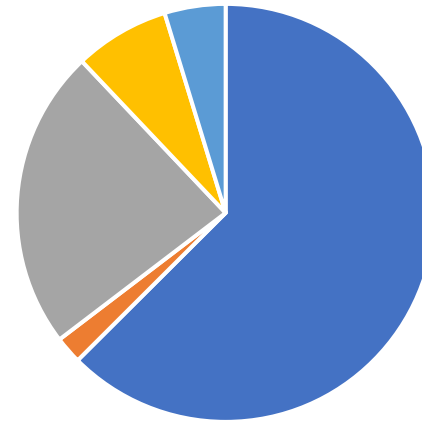
➤ Part des prestations forfaitaires :

- Forfaitaire récupérable => 62,5%
- Forfaitaire non récupérable => 2,1%

➤ Part des prestations à bons de commande :

- Remplacement gardiens => 23,4% (récupérable)
- Autres prestations de divers nettoyages
 - Récupérables => 7,3%
 - Non récupérables => 4,7%

Marché EM/OM : Nature des prestations



**Le futur marché 2023-2026,
quelles améliorations ?**

LES ACTIONS DÉJÀ MENÉES SUR LES MARCHES

Deux enquêtes ont été menées sur la qualité des prestations EM/OM :

- **Une enquête de satisfaction réalisée des gestionnaires de la proximité** d'autre part (gardiens, gestionnaires d'immeubles, chef de secteur et responsable habitat).
- **Une enquête auprès des prestataires** pour recenser tout axe devant être « travaillé » et pouvant permettre d'améliorer la qualité de service.

Une analyse des bons de commande établis tout au long du marché pour relever les prestations devant être ajoutées au BPU pour en maîtriser les coûts.

Au regard des conclusions tirées de ces enquêtes et de cette analyse, des actions correctives ont d'ores et déjà été menées sur les pièces du prochain marché EM/OM

➤ **Modification du CCAP :**

➤ **Mise en place d'une clause environnementale plus soutenue :**

Outre l'emploi de produits non nocifs pour les agents d'entretien, nos salariés et résidents, cette clause exige :

- l'emploi de matériels limitant au mieux les consommations d'eau et d'électricité
- l'emploi de consommables favorisant l'emploi de produits réutilisables ou sans emballage.
- l'emploi de produits concentrés, agro-produits ou biologiques

➤ **Ajout de pénalités** pour sanctionner les défaillances telles que :

- les pénalités liées aux défauts de qualité dans l'exécution de prestations de service, **qui bénéficieront directement aux locataires des résidences concernées**
- les pénalités contre le travail dissimulé
- Les pénalités relatives au retard dans la transmission des factures.

➤ **Modification du CCTP**

- **Description détaillée des attendus pour chacune des prestations** (forfaitaires ou à bon de commande) pour éviter toute contestation sur ce qui est, ou pas, prévu au marché.
- **Ajout de prestations au BPU du type :**
 - *Débarras des déchets spéciaux* : batteries, pneus, aérosols, gravats ... Ces déchets supposent le paiement de taxes liées à la spécificité des déchets à traiter
 - *Location de nacelle pour travaux en hauteur*
 - *Forfait déplacement* pour les bons de commande $\leq 100,00$ €HT.
- **Renforcement des moyens dédiés aux contrôles avec la création d'une application informatique :**
 - Faciliter les contrôles ménagers des gardiens et chefs de secteur
 - Mesurer le taux de performance des prestataires et de faciliter l'établissement des pénalités
 - Associer les résidents et leurs représentants aux contrôles
- **Modification de la taille des lots** pour assurer une optimisation des temps de travail à temps plein (limiter les temps de transport entre résidence)

LES ACTIONS RESTANT À MENER SUR LE FUTUR MARCHÉ

D'autres évolutions du marché liées à l'amélioration de la qualité de service sont possibles.

L'objectif de ce CRCL est d'échanger avec vous sur deux évolutions envisagées :

- l'entretien ménager étendu à l'après-midi
- Adaptation des temps de passage pour une amélioration de la qualité de l'entretien ménager

➤ **L'entretien ménager étendu à l'après-midi.**

- Aujourd'hui, nos contrats prévoient que le ménage soit exclusivement réalisé le matin

Cela a pour conséquence :

- la difficulté pour les prestataires de recruter des agents à temps plein et, de fait, de les former correctement
- Les agents démultiplient les employeurs pour s'assurer un emploi à temps plein : dans une même journée, ils peuvent travailler pour 3 employeurs différents et ne font que courir d'une résidence à une autre : le travail est parfois vite fait et pas toujours bien fait

⇒ **Etendre la réalisation des tâches d'entretien ménager à l'après-midi permettrait de mieux gérer les plannings des agents sur un périmètre donné en leur assurant des emplois à temps plein pour ainsi les fidéliser, mieux les former et finalement améliorer la qualité de service.**

➤ **L'ajustement du « critère temps moyen de passage » nécessaire à l'entretien des espaces communs pour les prestations forfaitaires**

Dans le marché actuel, certains prestataires ont « sous estimé » ou « sur estimé » leur temps de passage des espaces à nettoyer.

Cela a un impact direct sur la qualité de service et sur le cout de chaque prestation (voir le slide suivant)

Il est à noter que le coût du marché EM/OM dépend :

- De la fréquence de nettoyage
- Du prix horaire pratiqué par le prestataire
- **De la durée moyenne de traitement pour chaque zone à nettoyer estimé par les prestataires**

Ce critère « temps moyen de passage » permettra de comparer les différentes offres

A partir du retour d'expérience de ses équipes de proximité, 3F a fait sa propre estimation du temps moyen de nettoyage nécessaire pour que chaque zone à nettoyer soit correctement traitée.

Lors de l'analyse des offres, une attention particulière sera portée sur le temps de passage proposé par chaque candidat pour chaque zone de nettoyage :

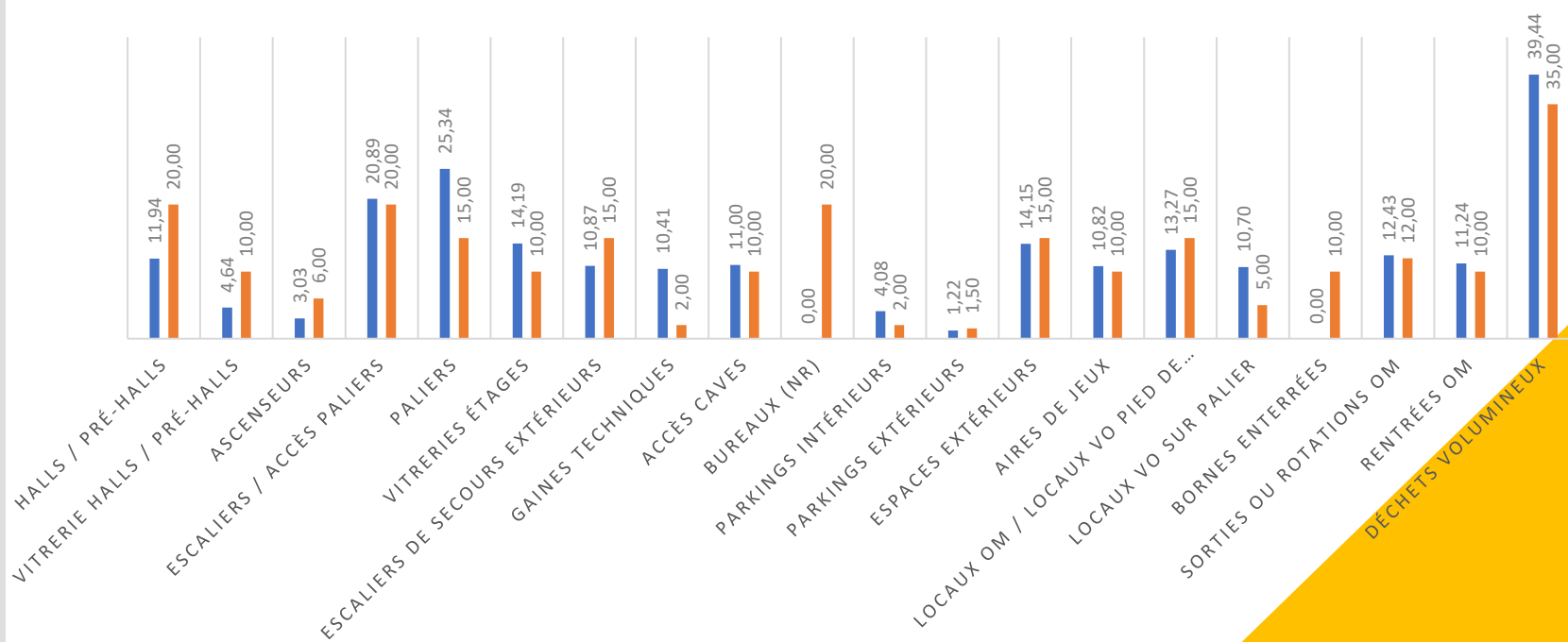
Un temps estimé trop bas (par exemple 2 minutes pour un ascenseur) **ou un temps estimé trop haut** (par exemple 30 minutes pour un palier) **sera pénalisant pour le candidat.**

L'ajustement du temps de passage pour procéder à un nettoyage satisfaisant aura un impact sur le coût de chaque prestation forfaitaire (en plus ou en moins)

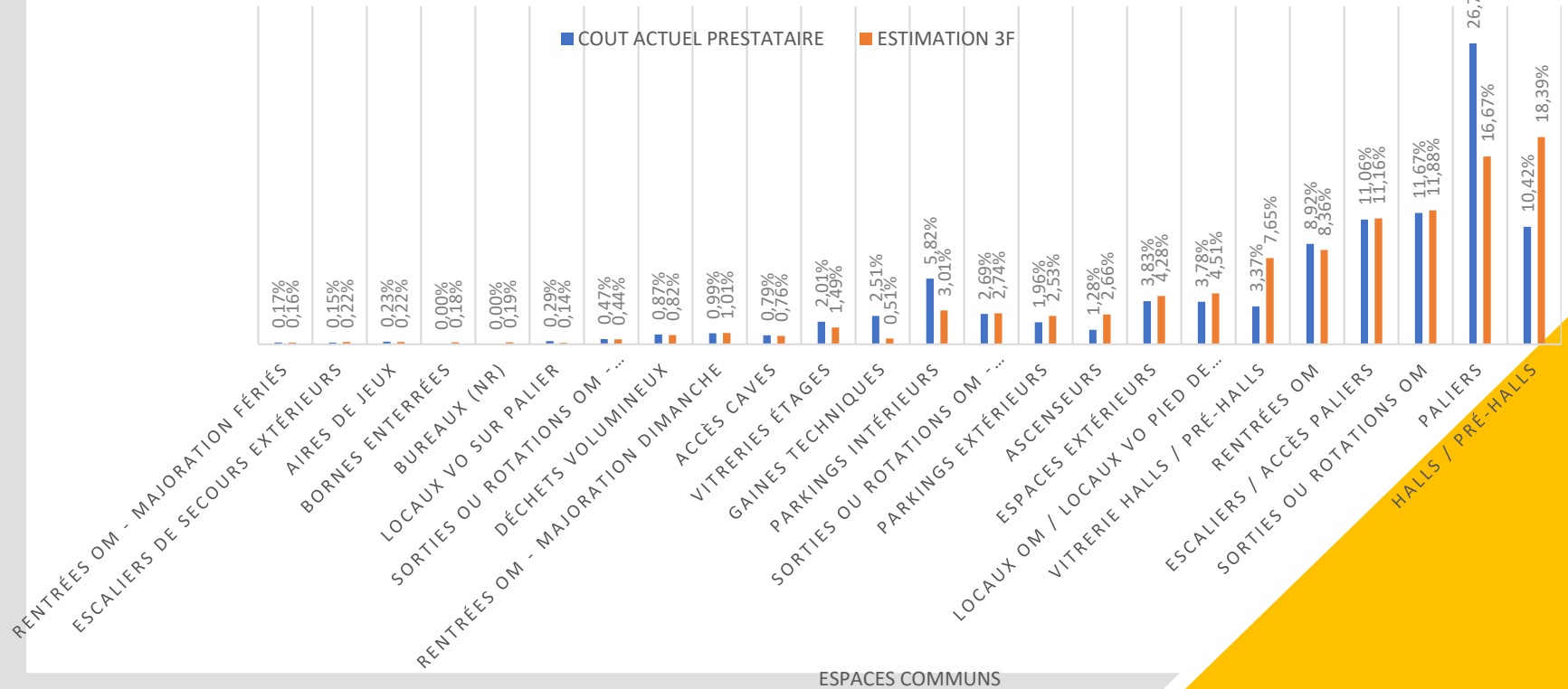
⇒ **3F vous propose d'échanger sur les durées minimales en-deçà desquelles vous estimez que les zones à nettoyer ne peuvent être correctement traités et de valider avec vous les zones prioritaires sur lesquelles mettre l'accent en terme de nettoyage.**

TEMPS MOYEN EN MINUTES POUR CHAQUE ZONE DE NETTOYAGE DES PARTIES COMMUNES

■ TEMPS MOYENS PRATIQUES ■ TEMPS PROPOSE I3F



ESTIMATION COUT MOYEN PAR AN DES PRESTATIONS FORFAITAIRES



ESPACES COMMUNS



REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **CNL**: Dans le cadre de l'enquête satisfaction qui a été réalisée, quel était le contenu de l'enquête? Pourquoi les locataires n'y ont pas été associés ?
- **I3F** : Cette enquête était une enquête interne réalisée auprès de nos équipes de proximité afin d'évaluer le contrat sur le respect des clauses contractuelles. Elle évaluait autant la qualité de service que la qualité de l'exécution des prestations et leur suivi. Nous avons réalisé une enquête satisfaction globale auprès des locataires en 2021. Parmi les points d'attente très forts, la propreté des parties communes est un sujet d'insatisfaction (63% de locataires satisfaits) et ce, sur tous les territoires d'Ile-de-France.
- ✓ **CLCV**: Dans l'ajout de prestations au BPU, est ce que le débarras des déchets spéciaux (batteries, pneus, aérosols, gravats ...) est récupérable? Sur le graphique qui présente la répartition des prestations récupérables et non récupérables, est-ce que nous pourrions avoir le détail qui a permis de concevoir ce graphique?
- **I3F** : Le débarras des déchets spéciaux n'est pas récupérable. Ce type d'information n'est pas précisé dans le marché car cela ne concerne pas l'exécution à réaliser par le prestataire. C'est une organisation qui est réalisée en interne avec notre direction financière. Lorsque des prestations sont rajoutées au BPU, ces prestations font l'objet d'un contrôle par notre direction financière avec qui nous décidons quelle prestation est récupérable ou non. C'est lorsque chaque ligne est commandée que l'imputation se fait automatiquement. Concernant le graphique, celui-ci a été réalisé à partir d'une extraction de l'ensemble des factures sur les 4 dernières années et de leur imputation définitive en fonction de la ventilation comptable qui fixe la part récupérable ou non récupérable. Nota: sur les parts à bons de commande, dans le cadre des prestations « diverses » en dehors des lignes de commande des remplacements gardiens, nous sommes presque à 5% de bons de commande non récupérables contre 7,3% pour ce qui est récupérable. Il y a beaucoup de prestations qui devraient être récupérables et que nos équipes de proximités ne passent pas en récupérables partant du principe que leur nature sont dues à des incivilités.
Dans le cadre de ce nouveau contrat, nous re vérifierons le paramétrage des prestations récup/non récup.
- ✓ **CNL** : Les visites de contrôles contradictoires avec les amicales étaient déjà possibles et pratiquées.
- **I3F** : Jusqu'à maintenant nous étions sur des contrôles contradictoires trimestriels. L'idée est de faire du contrôle continu plus aléatoire, plus soutenu, plus souvent avec de temps en temps un contrôle contradictoire pour permettre de mesurer un taux de performance plus objectif sur la durée plutôt que sur un jour précis. Et de continuer à associer les amicales à ces contrôles.



REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ CNL : Concernant les ordures ménagères, au point de vue pourcentage, les gardiens ne font pas tout. Il y a des gardiens qui ne font pas les 2 mais qui devraient être payés pour les 2.
- I3F : Nous veillons à respecter les accords passés avec les représentants des locataires sur les questions de récupérations de gardiens et d'imputation de la part récupérable et non récupérable. S'il y a des anomalies ponctuelles qui sont relevées par les amicales, il faut le signaler aux agences et s'il y a des divergences le remonter au niveau du siège.

CLCV : Est-ce que l'outil informatique sera connecté aux demandes qui sont faites dans l'outil 3F de gestion de la relation client pour permettre de faire le lien avec les réclamations locataires?

I3F : Nous aimerions bien que ce lien soit possible mais pour l'instant notre outil actuel de gestion de la réclamation client ne le permet pas. Concernant la mise en place de l'application de contrôle des prestations, nous en sommes aux prémices mais nous travaillons avec la DSI pour voir ce qu'il sera possible de faire.

- ✓ **CNL :** concernant les contrôles qui seront effectués par les gardiens, les CDS et éventuellement les représentants des locataires, est ce que les dates seront décidées en toute confidentialités ou est ce que le prestataire sera prévenu de la date du contrôle?
- **I3F :** En général le CDS donne rendez-vous à une date fixée à son bureau à un prestataire mais sans indiquer quel programme sera contrôlé.
- ✓ **CSF :** Sur une résidence avec des conteneurs enterrés sur lequel était appliqué un pourcentage de 75% de charges récupérables car il était considéré que le nettoyage autour des conteneurs faisait partie de l'entretien ménager. Pourrait-on vérifier ce qu'il en est?
- **I3F :**
 - **Réponse en séance :** 3F vérifiera ce qui est indiqué dans la charte sur les charges de gardiennage
 - **Réponse post CRCL :** le nettoyage des abords des bornes enterrées par les gardiens est bien considéré comme une tâche matérielle et à ce titre récupérable.
Cf. Article I-A-1) Récupération du coût du personnel de gardiennage de la Charte pour améliorer le dialogue entre les amicales de locataires et Immobilière 3F sur les charges de gardiennage.

I - A - DISPOSITIONS RELATIVES A L'ACTIVITE DES GARDIENS SUR LES SITES D'IMMOBILIERE 3F

I-A-1) Pour l'appréciation de la réalisation des deux tâches matérielles visées au décret du 9 novembre 1982, modifié par celui du 19 décembre 2008 (entretien des parties communes et élimination des rejets), Immobilière 3F s'assure que l'activité des gardiens sur chacune de ces tâches soit significative.

Les tâches d'entretien ménager comprennent au minimum le nettoyage d'une des parties communes du programme.
De même, les tâches d'élimination des rejets comprennent au minimum une des tâches non exhaustives suivantes : la sortie ou la rentrée des conteneurs, ou le nettoyage-désinfection



REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **CSF** : Lorsque nous remontons des dysfonctionnements liés à un gardien, trop souvent cette réclamation n'est pas suivie des faits. Contrairement aux dysfonctionnements qui relèvent des entreprises.
- **I3F** : Nous suivons les affaires créées dans notre outil de gestion de la relation client et nous surveillons de très près les clôtures automatiques.

- ✓ **CLCV** : Est-ce que l'application de contrôle concernera également les gardiens ou juste les entreprises ?
- **I3F** : L'application est prévue pour contrôler notre marché et donc nos prestataires uniquement. Néanmoins ce qui est important c'est la qualité de service et la qualité perçue, que ce soit fait par le personnel 3f ou un prestataire et donc c'est ça que nous devons collectivement et progressivement arriver à partager et à mesurer. Et se mettre d'accord.

- ✓ **CLCV** : Comment les pénalités pour les prestataires vont être calculées pour être réinjectées en déduction des charges récupérées des locataires ? A partir de quelle date?
- **I3F** : Les pénalités qui seront relatives au taux de performance du prestataire sur la qualité de service feront l'objet d'avoirs que nos comptables pourront réinjecter sur chaque programme concerné. Cela pourra permettre d'en faire bénéficier les locataires. Néanmoins, les pénalités ne sont pas une finalité. L'objectif c'est que le taux de performance soit bon et qu'il n'y ait pas de pénalités.

- ✓ **CLCV** : Nous avons demandé en commission qualité de service que les motifs de remplacement soient indiqués sur les bons de commande pour remplacement. A partir de quand cela sera-t-il fait?
- **I3F** : Un rappel sera réalisé aux agences en février 2022.

- ✓ **I3F** : Avis des associations sur l'extension de la réalisation des tâches d'entretien ménager à l'après midi?
- **Associations** : toutes les associations sont d'accord, le principal étant que le travail soit fait. De plus, les prestataires interviennent déjà les après-midi pour les conteneurs le jour de ramassage des OM.



REMARQUES/QUESTIONS

✓ **I3F : Concernant le « Critère temps moyen de passage » nécessaire : quelles zones nécessitent d'être ajustées?**

▪ **Concernant les paliers:**

- **AFOC** : Trouve que la durée de 25 minutes prévue pour les paliers est assez justifiée avec les tapis, l'encombrement des paliers et parfois la longueur des paliers.
- **CSF** : La CSF trouve que 25 minutes, cela paraît énorme.
- **I3F** : La durée de 25 minutes semble à 3F très importante, d'autant plus que des minutes se cumulent pour les escaliers de secours, les gaines techniques, les vides ordures, ... Les prestataires estiment le temps de travail par rapport aux surfaces. 3F s'interroge sur une incompréhension éventuelle de ce qui rentrerait dans la surface d'un palier pour un prestataire.

▪ **Concernant les escaliers:**

- **CLCV** : Sur les escaliers, nous ne savons pas comment cela se passe pour le nettoyage mais souvent ils ne sont pas bien entretenus (seau d'eau sale) et pas du tout décapés. Pour un décapage, il faut demander une prestation supplémentaire. Il devrait y avoir un décapage annuel qui pourrait être compris dans la partie forfaitaire.
 - **I3F** : Dans le CCTP, nous prévoyons que le nettoyage soit bien réalisé du haut vers le bas et pas l'inverse. C'est un travail que les prestataires doivent faire avec leurs collaborateurs. Concernant le décapage, normalement lorsque c'est bien entretenu, il n'est pas nécessaire de décaper. Pour le moment, cette prestation a été retirée des prestations forfaitaires car c'est très cher et que cela n'est pas nécessaire sur l'ensemble des résidences.
- **CSF** : La méthodologie actuelle de nettoyage des escaliers a bien évolué.
- **CNL** : Les escaliers sont nettoyés sur leur surface mais les contremarches et les plaintes sont souvent oubliées.
 - **I3F** : Dans le CCTP, cela a été bien détaillé. Cela a également été rajouté dans le bordereau de prix pour les bons de commande avec un prix pour la marche et un prix pour la contremarche à l'unité.
- INDECOSA-CGT : les rampes d'escaliers ne sont pas souvent nettoyées
 - **I3F** : Cela est bien prévu dans le contrat

→ Une réunion de brainstorming sera organisée avec les représentants locataires pour continuer à travailler ensemble sur ce sujet afin de progresser sur la propreté des parties communes.

→ Lorsque nous aurons choisi nos prestataires, ils viendront en CRCL (1^{er} semestre 2023) pour dialoguer et entendre les associations sur leurs attentes.



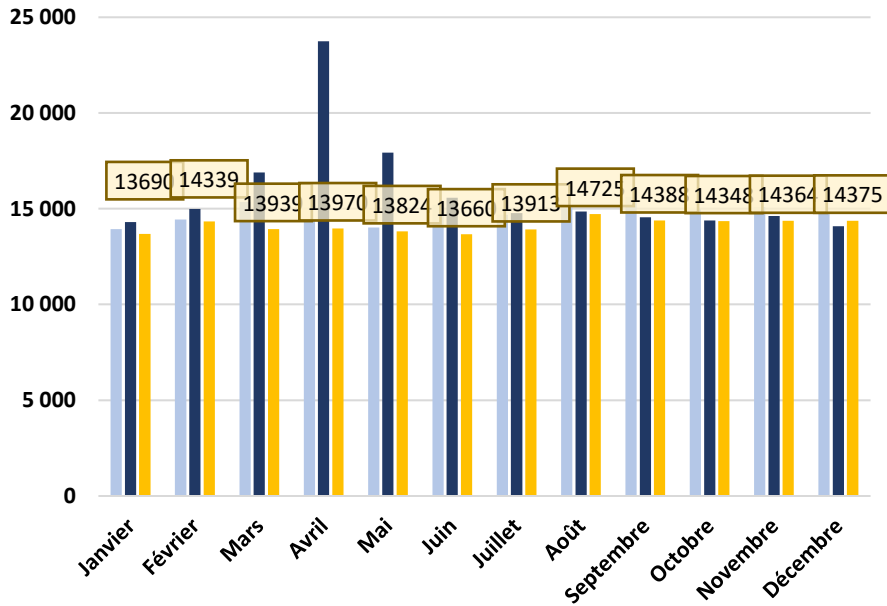
Envoyés par mail le 13/01/2022

SUIVI CHARTE

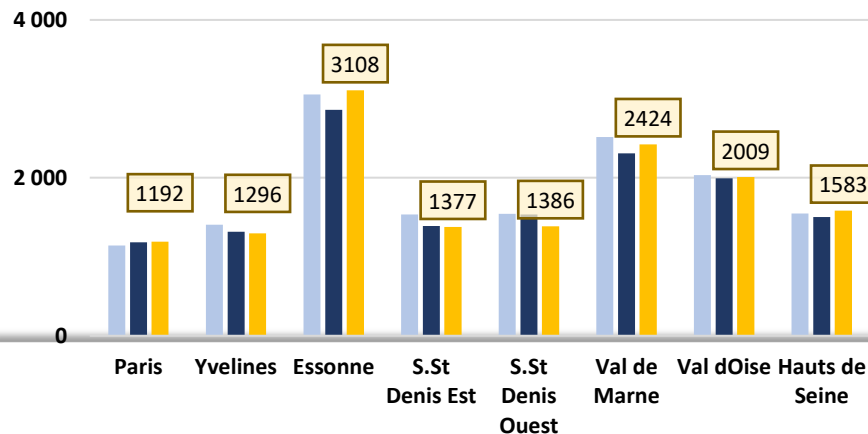
INDICATEURS À DÉCEMBRE 2021

Indicateurs Précontentieux

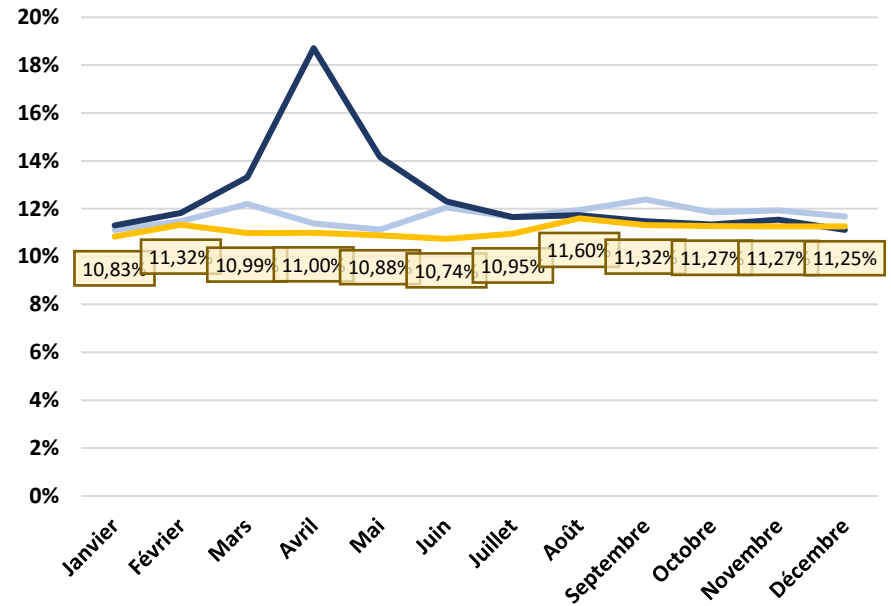
Nombre de locataires en précontentieux (mensuel)



Nombre de locataires en précontentieux (mensuel)



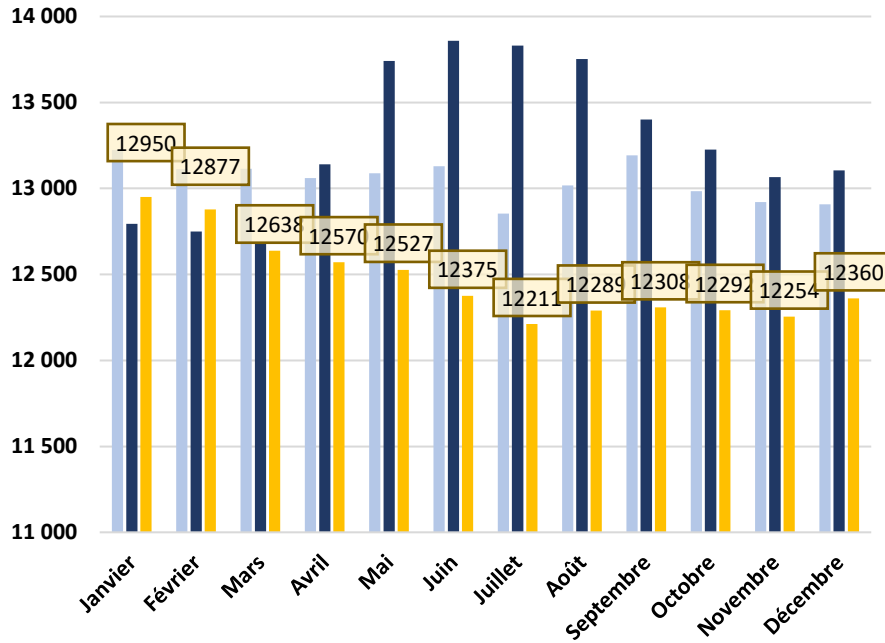
Part des locataires en précontentieux (mensuel)



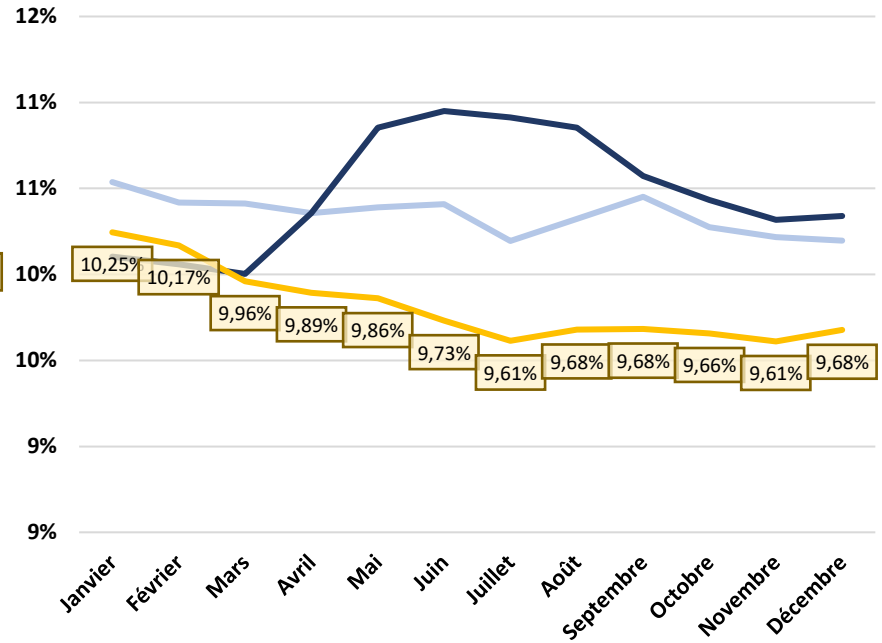
Nombre et part de locataires en précontentieux inférieur au niveau de 2020, y compris à celui d'après le pic du mois de mars 2020 (lié au confinement et qui n'a pas été reproduit). Un rebond est observé à l'été 2021, rattrapant le niveau 2020 à la même période, mais non-prolongé en septembre.

Indicateurs Contentieux

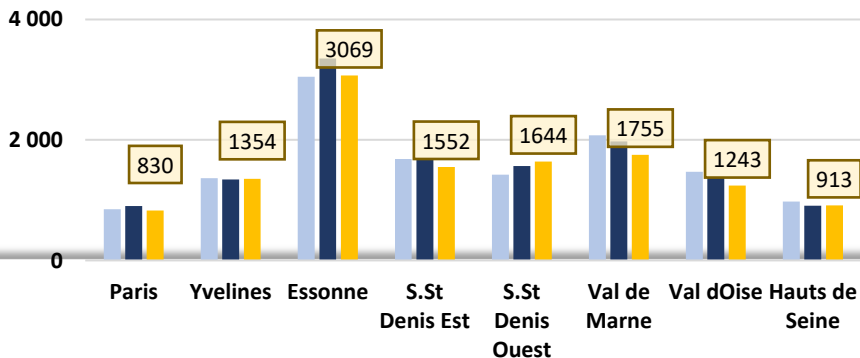
Nombre de locataires en contentieux (mensuel)



Part des locataires en contentieux (mensuel)



Nombre de locataires en contentieux (mensuel)

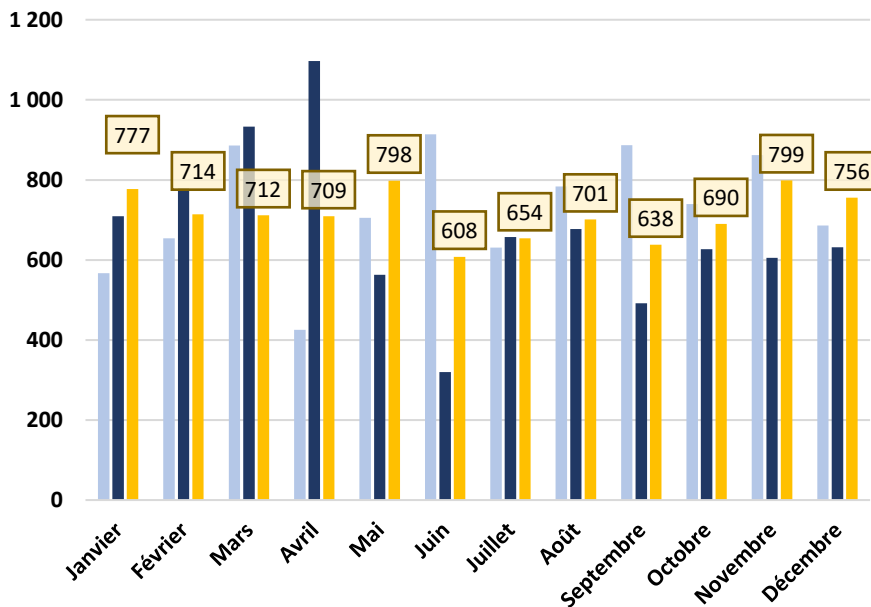


Nombre de locataire en contentieux en baisse constante au premier semestre 2021 avant stabilisation sur le second. Agences de l'Essonne et Val de Marne plus impactées.

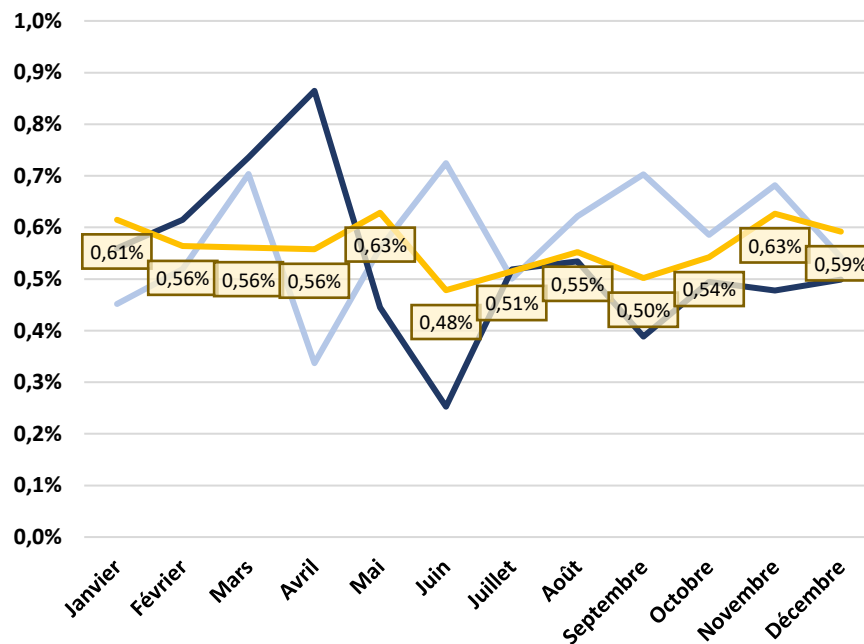


Indicateurs Primo-débiteurs

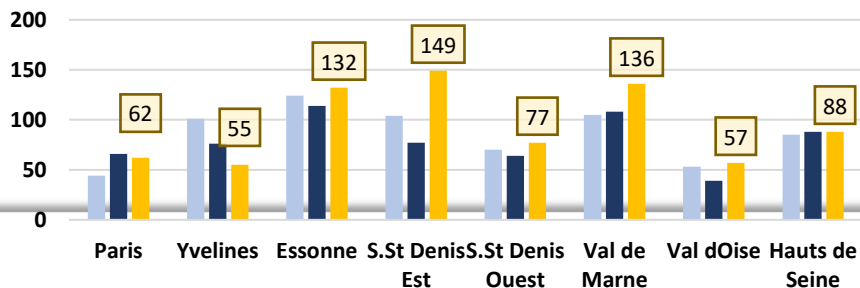
Nombre de nouveaux dossiers en pré-contentieux primo-débiteurs (mensuel)



Part des locataires primo-débiteurs (mensuel)



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

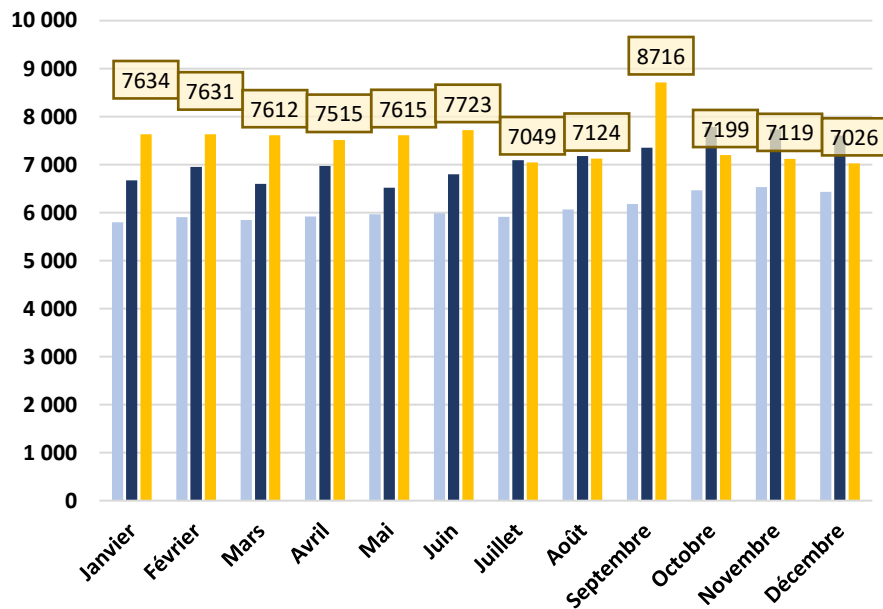


Pic d'avril 2020 liée au premier confinement non-reproduit en 2021, stabilisation des primo-débiteurs depuis début d'année 2021.

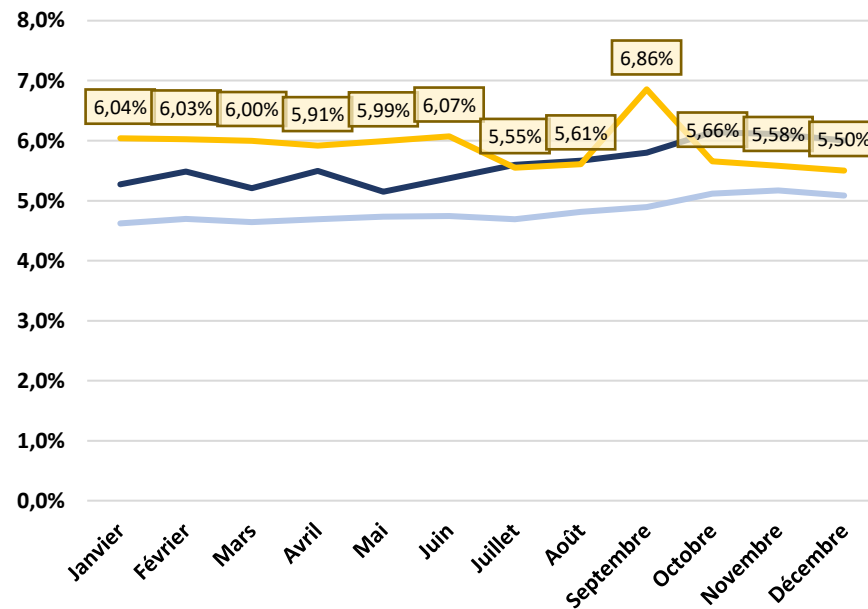
Indicateurs

Plans d'apurement

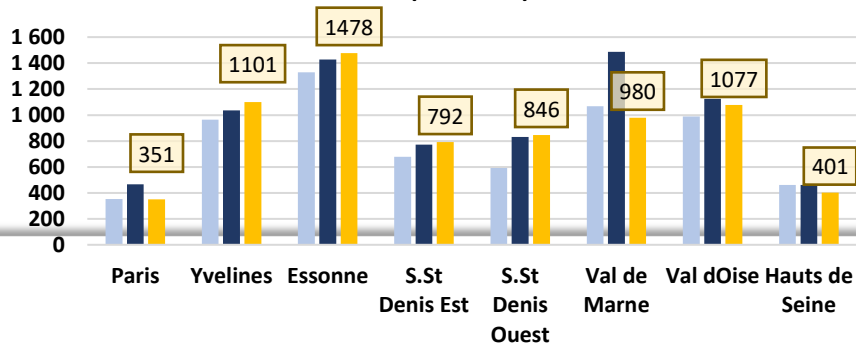
Nombre de locataires disposant d'un plan d'apurement actif (mensuel)



Part des locataires disposant d'un plan d'apurement actif (mensuel)



Nombre de locataires disposant d'un plan d'apurement actif (mensuel)



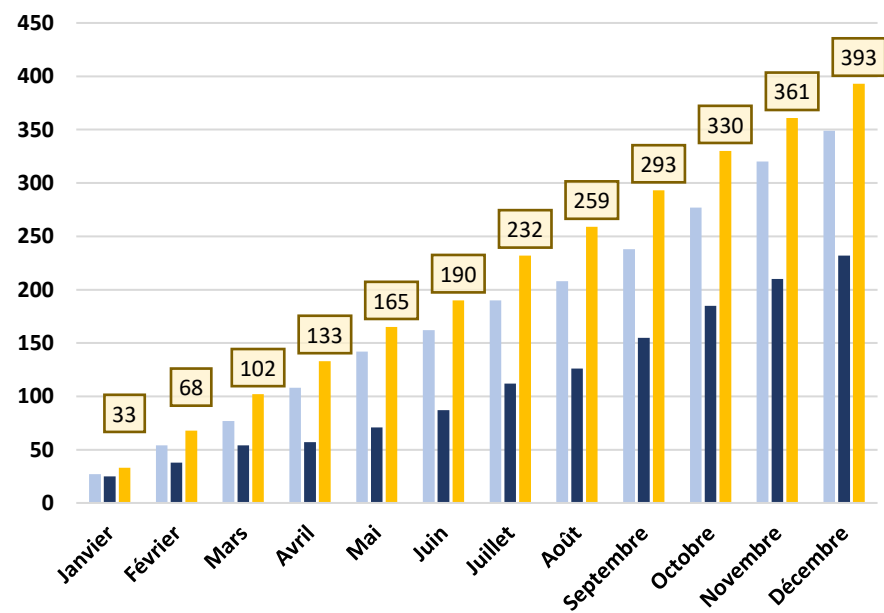
L'augmentation du nombre de plans d'apurement constatée en 2020 se poursuit sur 2021, conservant un niveau supérieur sur le premier semestre. Une chute substantielle est observée (liée à la durée des plans mis en place en fin de confinement 2020) à l'été 2021.



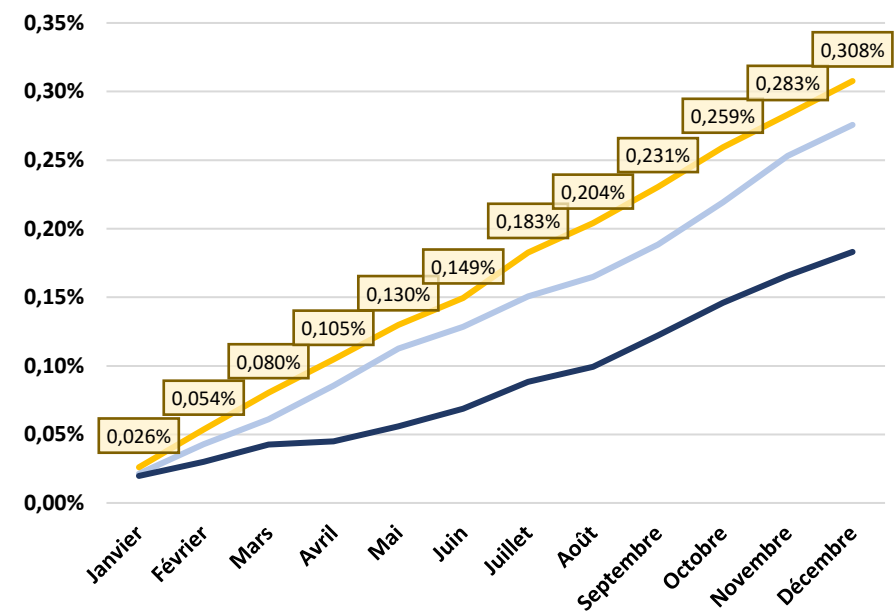
Indicateurs

Perception d'une aide FSL Maintien

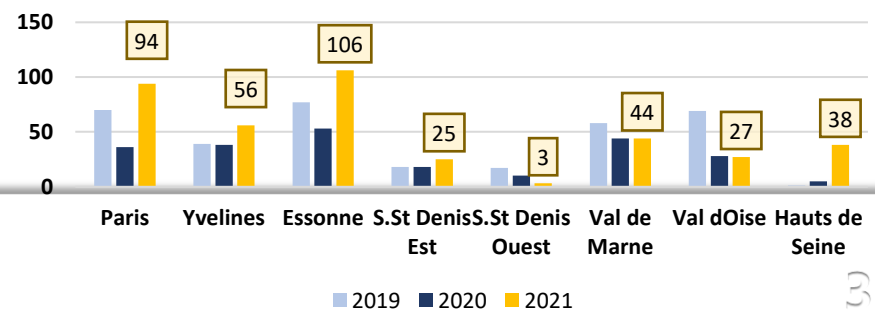
Nombre de locataires ayant fait l'objet d'une aide FSL Maintien (cumulé annuel)



Part des locataires ayant fait l'objet d'une aide FSL Maintien (cumulé annuel)



Nombre de locataires ayant fait l'objet d'une aide FSL Maintien (cumulé annuel)



Reprise significative du nombre d'aides FSL après une baisse en 2020 comparée à 2019. Plus fort impact sur agences de Paris et de l'Essonne.



PROCHAINE REUNION



Prochaines réunions

- **Prochain CRCL** : vendredi 25 février de 10h30 à 12h (visio + présentiel)



MERCI DE VOTRE ATTENTION