



Compte-rendu

CRCL

26 novembre 2021



PARTICIPANT·ES

Association	Nom	Statut
CLCV	Joëlle Grille (Visio)	Membre permanente
CNL	Annie Duverger (Présentiel) Marie-Blanche Fernandez (Visio) Jean-Pierre Charriot (Présentiel) Nicole Benkirane (Visio)	Membre permanente Membre invitée Membre permanent Membre permanente
CSF	Martine Bougerie (Visio)	Membre invitée
AFOC	Georges Mavroyannis (Visio)	Administrateur Locataire
I3F	Bruno Rousseau Stéphane Ducret Julia Deschamps Lotfi Zouaoui Pascal Braban Céline Allouis-Lebouc Anne-Sophie Guénault Thomas Rémy	Directeur Gestion du patrimoine Directeur délégué Gestion du patrimoine Chargée de mission Chargé de mission Directeur pôle support opérationnel Acheteuse Responsable technique du patrimoine Chef de projet technique



ORDRE DU JOUR

- **Suivi Charte** (Indicateurs sociaux d'octobre)
- **Renouvellement 2022 des contrats d'entretien et de maintenance**
- **Point chaudières** (Sujet CLCV)
- **Incidences de la réforme des APL sur les allocataires 3F** (Sujet CNL)
- **Nouvelles fonctionnalités de l'Espace locataires**



Envoyés par mail le 22/11/2021

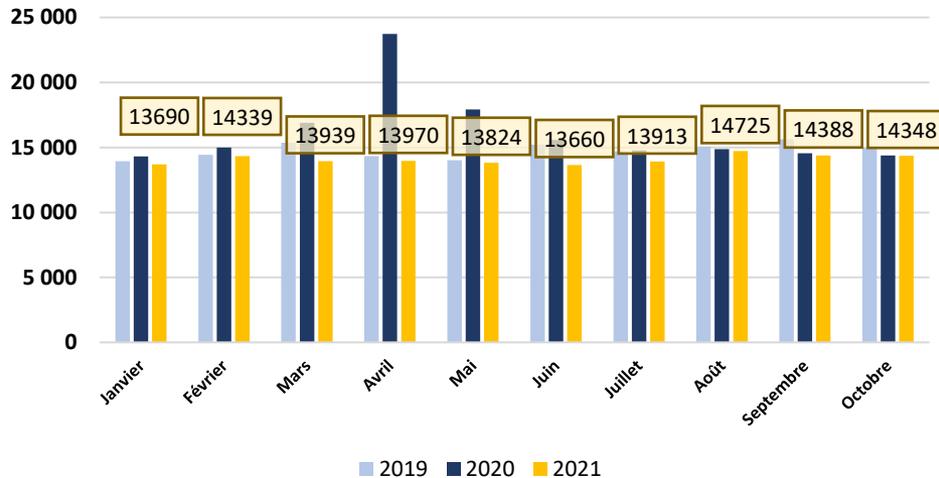
SUIVI CHARTE

INDICATEURS À OCTOBRE 2021

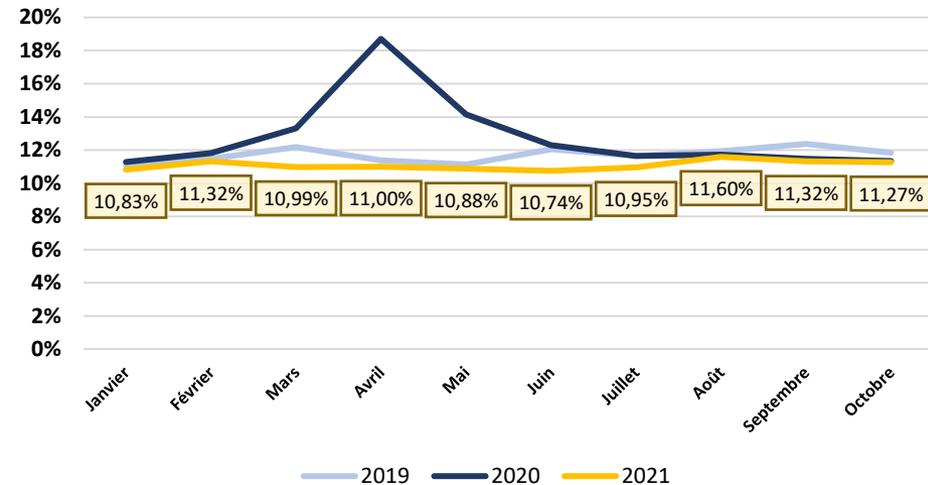
Indicateurs

Précontentieux (Locataires avec un impayé de moins de 3 mois)

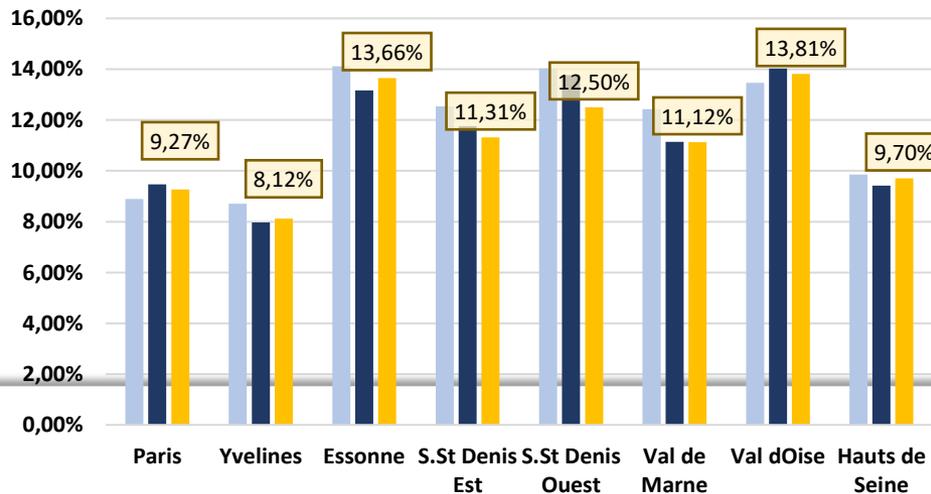
Nombre de locataires en précontentieux (mensuel)



Part des locataires en précontentieux (mensuel)



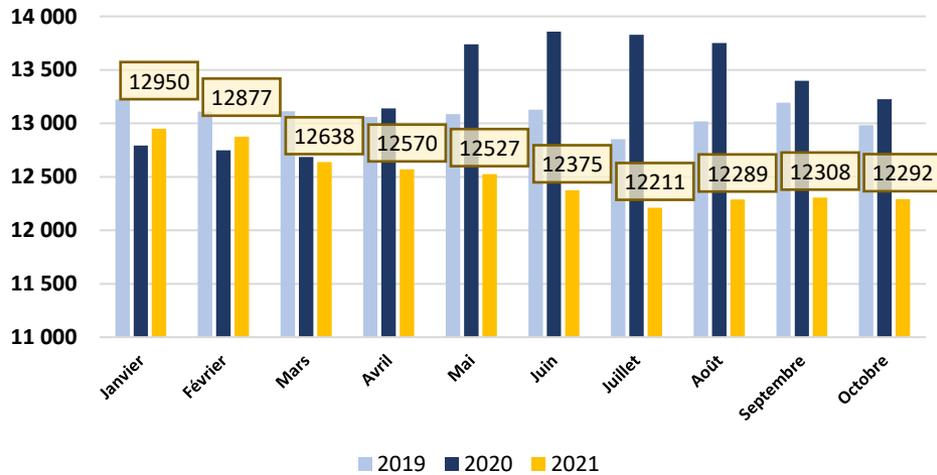
Part des locataires en précontentieux (mensuel)



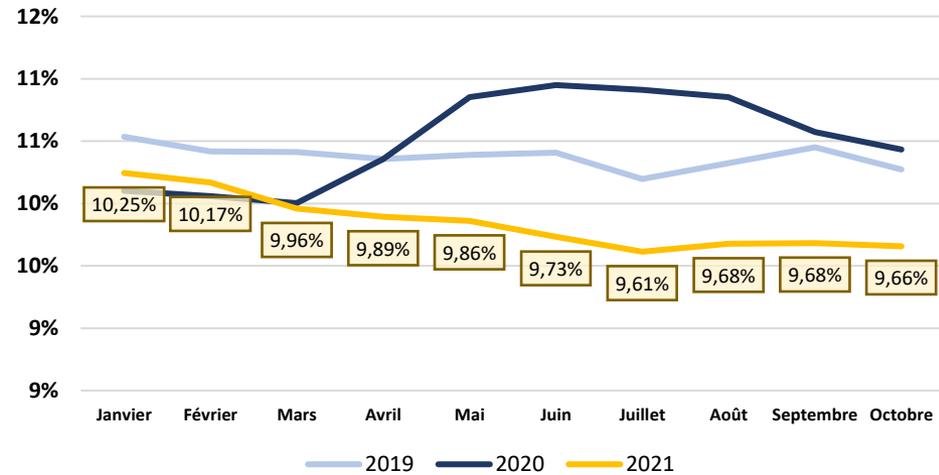
Nombre et part de locataires en précontentieux inférieur au niveau de 2020, y compris à celui d'après le pic du mois de mars 2020 (lié au confinement et qui n'a pas été reproduit). Un rebond est observé à l'été 2021, rattrapant le niveau 2020 à la même période, mais non-prolongé en septembre.

Indicateurs Contentieux

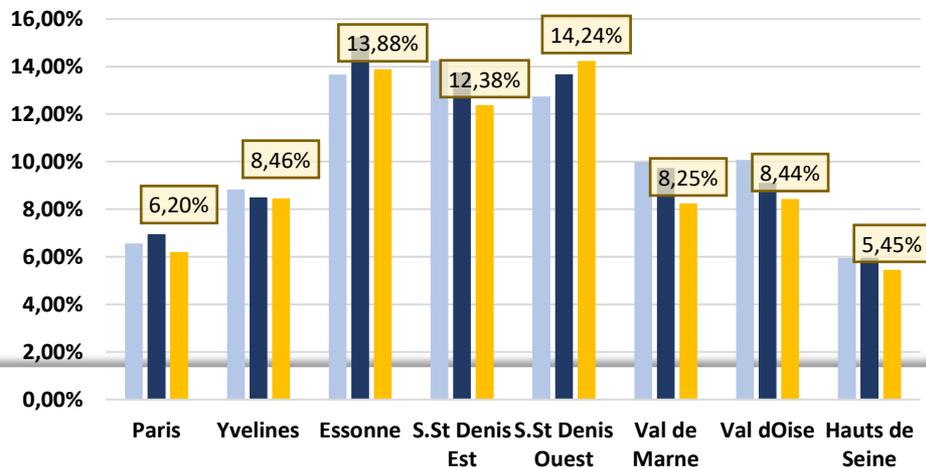
Nombre de locataires en contentieux (mensuel)



Part des locataires en contentieux (mensuel)



Part des locataires en contentieux (mensuel)

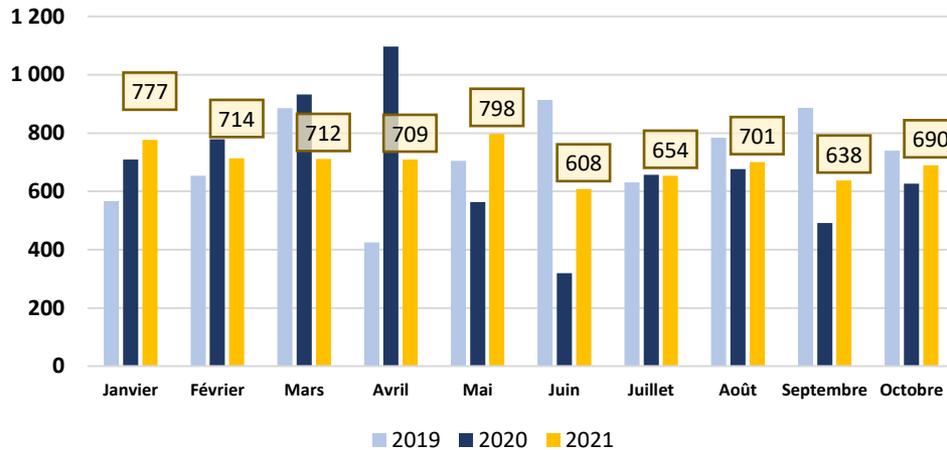


Nombre de locataire en contentieux en baisse constante depuis le début d'année 2021, sauf léger rebond en août. Agences de l'Essonne et Seine St-Denis plus impactées.

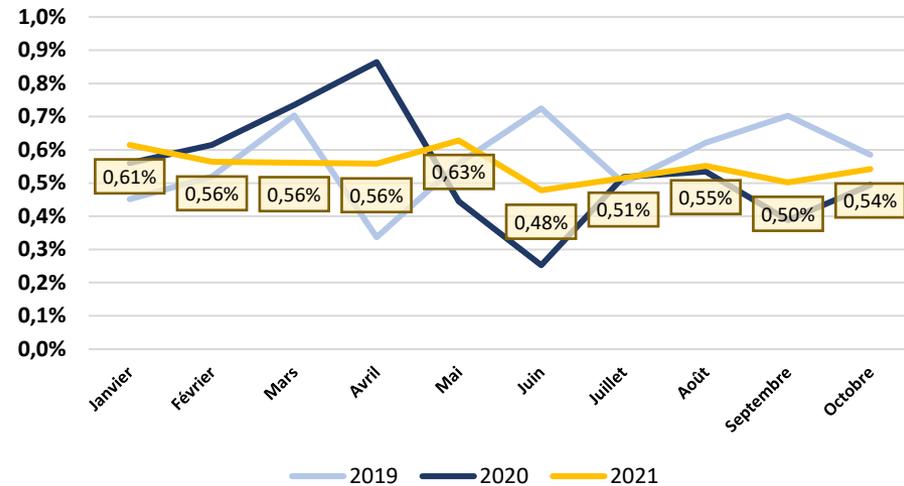
Indicateurs

Primo-débiteurs (Locataires avec un dossier précontentieux ouvert dans le mois)

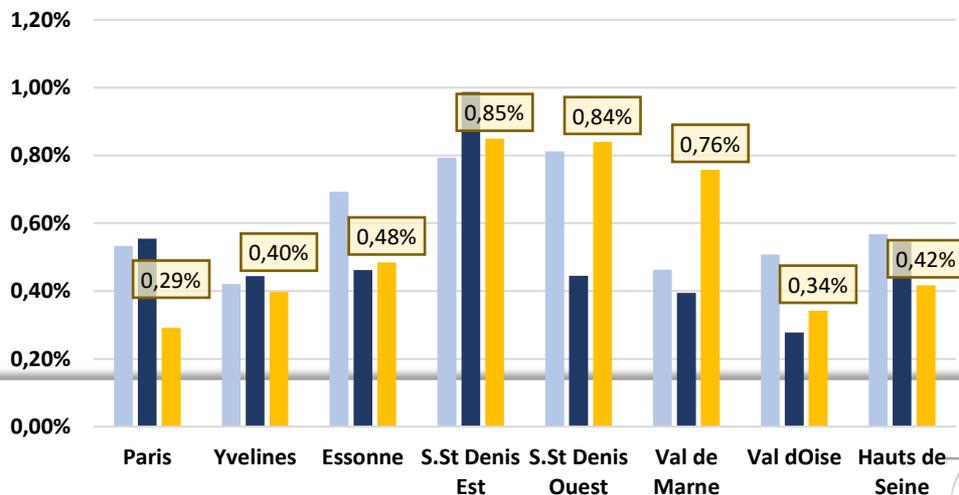
Nombre de nouveaux dossiers en pré-contentieux primo-débiteurs (mensuel)



Part des locataires primo-débiteurs (mensuel)



Part des locataires primo-débiteurs (mensuel)

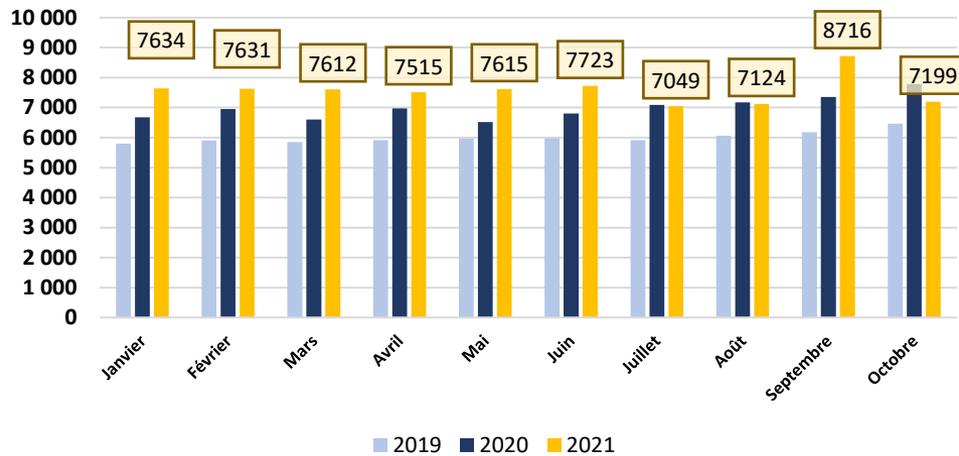


Pic d'avril 2020 liée au premier confinement non-reproduit en 2021, stabilisation des primo-débiteurs depuis début d'année 2021.

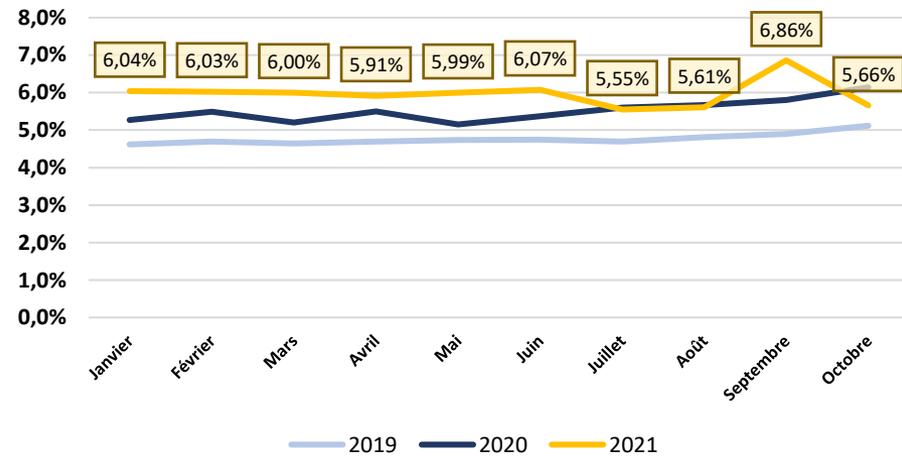
Indicateurs

Plans d'apurement (Actifs du mois)

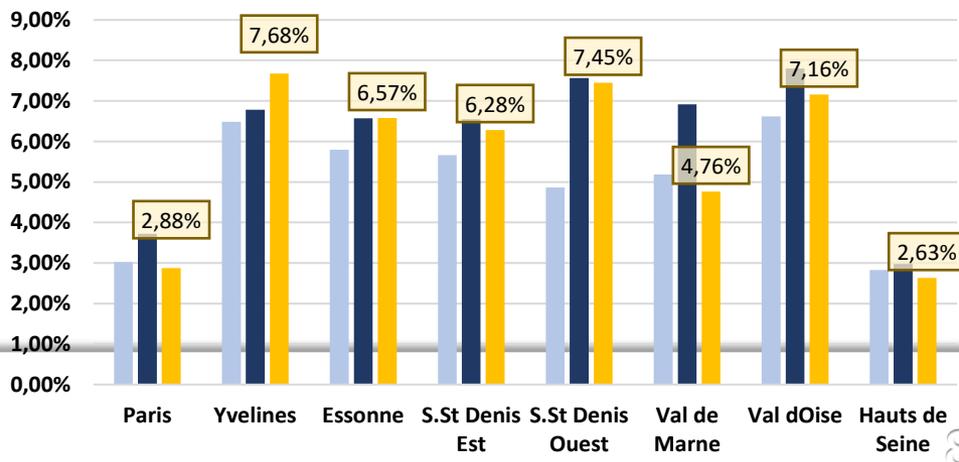
Nombre de locataires disposant d'un plan d'apurement actif (mensuel)



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



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



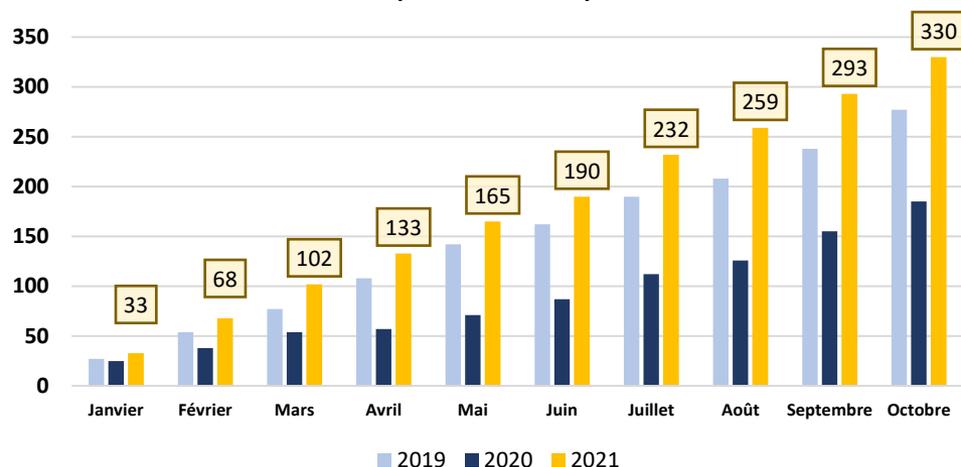
L'augmentation du nombre de plans d'apurement constatée en 2020 se poursuit sur 2021, conservant un niveau supérieur sur le premier semestre. Une chute substantielle est observée (liée à la durée des plans mis en place en fin de confinement 2020) à l'été 2021.



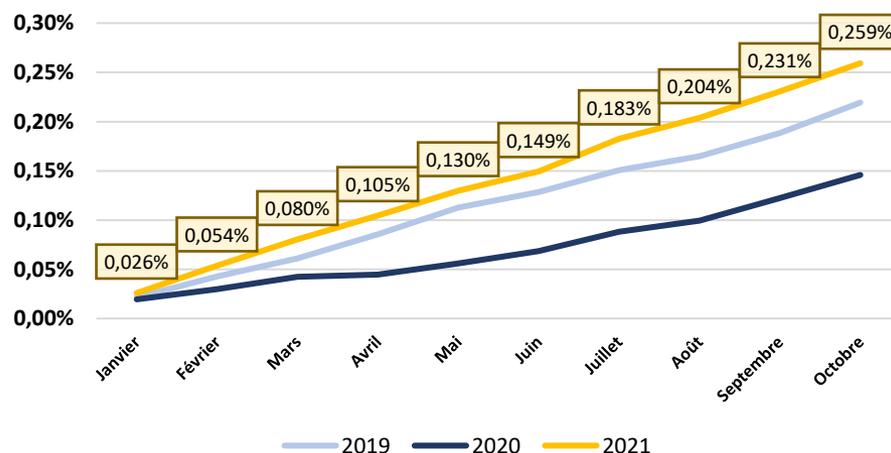
Indicateurs

Perception d'une aide FSL Maintien (cumul)

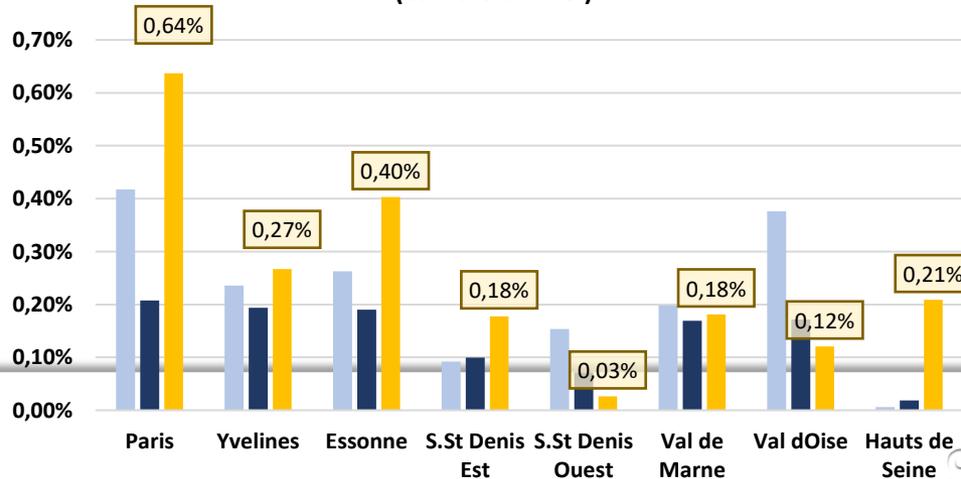
Nombre de locataires ayant fait l'objet d'une aide FSL Maintien (cumulé annuel)



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



Part des 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 agence de Paris.



RENOUVELLEMENT 2022 DES CONTRATS D'ENTRETIEN ET DE MAINTENANCE

(INTERVENTION ANNE-SOPHIE GUENAULT ET CELINE ALLOUIS-LEBOUC)



Renouvellement contrats 2021

Renouvellement :

Entretien des toitures-terrasses

- Périmètre : IDF
- Allotissement : 1 lot par département
- Prestations :
 - Maintenance préventive (visites d'entretien biennale)
 - Maintenance corrective (travaux de réparation)
- Sélection du prestataire : 50% prix - 50% qualité
- Prestataires :
 - GEC IDF (75 77 78)
 - SOPREMA ENTREPRISES (91 92 93)
 - SMAC (94 95)
- Date de signature du marché : 03.05.2021
- Durée : 2 ans, reconductible 1 fois 2 ans



Renouvellement contrats 2021

Nouveau marché :

Contrôle des prestations d'entretien courant de la voirie

- Périmètre : IDF
- Allotissement : Lot unique IDF
- Prestations :
 - Contrôle d'un devis sans déplacement
 - Contrôle d'un devis avec déplacement
 - Démarches relatives à la DT-DICT pour le compte de 3F
 - Contrôle de la qualité de réalisation de travaux (en cours d'exécution et/ou en fin de travaux)
- Sélection du prestataire : 40% prix - 60% qualité
- Prestataire : CECOTECH / INSTRUCTA (groupement)
- Date de signature du marché : 29.01.2021
- Durée : ferme jusqu'au 31.03.2022 renouvelable 2 fois 1 an



Renouvellement contrats 2021

Renouvellement :

Fourniture de produits et matériels d'entretien

- Périmètre : National (sauf Clairsienne et 3F Résidences)
- Allotissement : 2 lots
- Prestations :
 - Fourniture de produits d'entretien et consommables
 - Fourniture de matériels d'entretien
- Sélection du prestataire : 50% prix - 50% qualité
- Prestataires :
 - LOT 1 : GIRERD DISTRIBUTION
 - Immobilière 3F pour ses agences départementales situées dans le 75, le 78, le 92 et le 93
 - 3F Notre Logis, 3F Seine et Marne, 3F Grand Est, 3F Occitanie, 3F Sud, Immobilière Rhône Alpes
 - LOT 2 : SANOGIA IDF
 - Immobilière 3F pour ses agences départementales situées dans le 91, le 94 et le 95
 - Immobilière Atlantic Aménagement, 3F Centre Val de Loire, Immobilière Basse Seine
- Date de signature des marchés : 01.11.2021
- Durée : 2 ans, reconductible 2 fois 1 an



Renouvellement contrats 2022

12 marchés en perspective de remise en concurrence en 2022 :

- **Contrôle des prestations d'entretien des toitures terrasses** (février 2022)
- **MOE pour les travaux de gros entretien** (mai 2022 - avenants de prorogation en cours)
- **Travaux de ravalement** (mai 2022 - avenants de prorogation en cours)
- **Gros entretien peinture et revêtement de sol** (mai 2022 - avenants de prorogation en cours)
- **Entretien courant plomberie** (juin 2022)
- **Entretien courant électricité** (juin 2022)
- **Entretien ménager et sortie des ordures ménagères** (août 2022)
- **Travaux de réfection d'étanchéité en toiture terrasse** (septembre 2022)
- **Travaux d'adaptation des logements (PMR)** (septembre 2022)
- **Punaises de lit** (septembre 2022 – avenants de prorogation signés)
- **3D** (dératisation, désinfection, désinsectisation) (décembre 2022 – avenants de prorogation signés)
- **Assainissement** (décembre 2022 – avenants de prorogation en cours)

REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **CSF**: Est-ce que dans les prestations d'entretien courant de la voirie, il y a la réfection des bandes blanches délimitant les stationnements?
- **I3F** : Oui cela fait partie du bordereau de prix unitaire

- ✓ **CLCV**: Concernant le marché d'entretien des toitures-terrasses et le marché de réfection d'étanchéité en toiture-terrasse qui ne se terminent pas à la même date, est-ce que ce sont des sociétés différentes? Si oui, est-ce qu'il y a un lien entre ces 2 sociétés? Puisque si l'on entretient une terrasse qui manque d'étanchéité, ça n'a pas de sens.
- **I3F** : Les travaux d'entretien des toitures-terrasses ne comprennent pas uniquement les travaux de maintenance préventive des toitures-terrasses mais ils comprennent également les petites réparations collectives au niveau de l'étanchéité. Dès lors que nous menons des travaux de réfection complète des toitures-terrasses, nous passons sur l'accord-cadre traitant de la réfection des toitures-terrasses où nous avons des prestataires communs à l'accord-cadre traitant de l'entretien des toitures-terrasses (GEC et SOPREMA sont sur les 2 marchés).
Concernant le marché de contrôle des prestations d'entretien des toitures-terrasses, ce sont bien des prestataires différents. Nous regarderons si nous pouvons synchroniser ces 2 marchés pour embarquer à la fois le prestataire et le contrôleur sur les mêmes échéances.

- ✓ **AFOC**: Est-ce que le marché assainissement comprend le curage des canalisations? Si oui, quel est le rythme de passage prévu?
- **I3F** : Le curage des canalisations est bien prévu dans la partie préventive du contrat. La fréquence de passage est différente entre les canalisations horizontales et verticales :
 - Eu/EV
 - > curage préventif des collecteurs horizontaux intérieurs et extérieurs une fois tous les deux (y compris les fosses de décantation ainsi que la réfection des joints ciment des colonnes fuyardes);
 - > curage préventif des chutes une fois tous les quatre ans;
 - EP : le curage est au BPULes associations peuvent demander en CDCL les planning de curage prévu par agence pour s'assurer que le curage préventif est bien réalisé.



REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **AFOC:** Quelles sont les autres prestations prévues dans le marché assainissement?
- **I3F :** Il y a une garantie de bon écoulement donc la partie dégorgeement + la partie pompage + l'entretien des équipements (pompes de relevage).

- ✓ **CNL:** Est-ce que le prix du marché Assainissement sera modulé en fonction des prestations car il y a des prestations récupérables et des prestations non récupérables? Ou est ce que cela sera un tarif forfaitaire?
- **I3F :** C'est un prix qui varie selon les caractéristiques de notre patrimoine. Il y a un prix forfaitaire et un prix au niveau des interventions . Les parties récupérables et non récupérables ont été bien définies . Cela avait traité lors d'un dernier appel d'offres.

- I3F :** 3F propose que le prochain CRCL soit consacré au contrat d'EM-OM, marché structurant dans notre activité. Il nous semble important que nous ayons un temps de concertation et d'échange sur les attentes/ remontées des représentants locataires et présenter les réflexions actuelles 3F pour arrêter des options d'objectif/ d'attendu en terme de qualité.
- CNL :** Demande que la même démarche d'échanges soit faite sur le marché PMR.



POINT CHAUDIÈRES

(INTERVENTION THOMAS REMY)



« CHAUDIÈRES Questions CLCV

- **« Délais d'intervention des prestataires sous contrat et les indemnités dues aux locataires en cas de non respect de ces délais.** *Lors d'une campagne de changement de chaudière à Paris 13ème, un certain nombre de nouvelles chaudières sont tombées en panne quelques jours après l'installation (pas de chauffage, pas d'eau chaude). Le prestataire , Garanka-Courteille qui a signé un contrat de maintenance ne respecte pas les délais d'intervention . Les rendez-vous sont donnés pour la semaine suivante (délais du contrat 24H du 15/10 au 15/05- les pièces sont pourtant disponibles dans les 48H au plus d'après le technicien). Certains locataires sont promenés de semaine en semaine sans eau chaude ni chauffage en hiver. Pourquoi entreprendre de tels travaux en plein hiver? »*
- ✓ **Réponse I3F :** Nous rencontrons des difficultés avec l'entreprise Garanka, qui n'a pas respecté les plannings sur cette année, d'où le décalage évoqué. Le nouveau DG de l'entreprise a été reçu dernièrement pour en discuter, il a pris des engagements de réorganisation. Concernant le programme sur Paris 13ème, renseignements en cours.
- **« Température inférieure à 19° l'hiver.** *Vérification systématique des fenêtres qui laissent passées le vent, l'eau ou le bruit. changement de joints et remise en jeu impossible à faire aux locataires, ce n'est pas de l'entretien courant . Pourquoi pas intégrer ces vérifications dans un contrat de maintenance fenêtres? Comment revoir les contrats de chauffage avec les prestataires pour que les locataires de plus en plus en télétravail ou âgés n'aient pas froid dans leur logement ? »*
- ✓ **Réponse I3F :**
 - Il revient aux agences, lorsque c'est généralisé, de programmer une révision des menuiseries ou des travaux de remplacement.
 - Le besoin est identifié et nous envisageons le montage d'un marché menuiseries ext/serrurerie/vitrierie.
 - En complément, les 71 000 locataires disposant actuellement d'un Contrat confort ou Coup de Pouce Senior peuvent faire intervenir le prestataire au niveau de la vérification des fenêtres (mise en jeu, remplacement des joints). Une vérification se fera lors des visites préventives prévues tous les 2 ans s'il n'y a pas eu de demande d'intervention.
 - Pour les températures dans les logements : lorsque le sujet est généralisé sur un programme, l'agence départementale peut remonter l'info pour établir un avenant au contrat avec l'exploitant, afin de relever le niveau de température.



REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **CSF + CLCV:** Quels sont les moyens de substitution que doivent assurés les prestataires? Quelle prise en charge des dépenses liés à ces moyens?
- **I3F :** Il s'agit de fournir des convecteurs électriques (radiateurs d'appoint). Le surcoût électrique est pris en charge par le prestataire, comme prévu dans le marché. Pour clarifier les choses entre les locataires et 3F, y compris dans la relation avec nos prestataires, 3F va analyser la consommation/jour moyenne par type d'appareil pour proposer une indemnité électrique qui pourrait être versée de la panne à la réparation du dysfonctionnement.

- ✓ **CNL:** Comment 3F peut remédier à des situations où les prestataires annoncent qu'ils vont intervenir mais n'interviennent pas? Quel type de contrôle pour s'en assurer?
- **I3F :** C'est un vrai sujet. 3F reconnaît que les engagements pris par les prestataires ne sont pas toujours tenus, en terme de moyens de substitution et d'information. Sur ces sujets là , le relai des représentants locataires auprès de 3F pour faire remonter des situations concrètes , tant vis à vis des agences que du siège pour que nous rappelions bien nos prestataires à leurs obligations. Il est nécessaire de nous appuyer sur notre capacité de réaction collective : faire en sorte que la circulation de l'information soit la plus réactive possible. La plateforme du prestataire dédiée aux demandes d'intervention et réclamations permet de tracer les pannes totales et donc quantifier les pénalités

- ✓ **CLCV:** Les problèmes de chaudière empêchent également de prendre des douches. Quel moyen de substitution pour cela? Et quid de l'indemnité des locataires qui se retrouvent sans chauffage, sans eau chaude et avec des jours de congés posés car les interventions sont reportées de jour en jour.
- **I3F :** Le prestataire doit informer les locataires 10-15 jours à l'avance. Pour la substitution, le prestataire peut fournir des petits chauffe-eaux. Pour toute situation particulière, faire remonter le programme concerné.



INCIDENCES DE LA REFORME DES APL SUR LES ALLOCATAIRES 3F

(INTERVENTION PASCAL BRABAN)



Janvier 2021 - Réforme (contemporanéisation) de l'APL

Principes :

- Les droits à l'APL sont calculés non plus sur les revenus N-2 mais sur les revenus des derniers mois
- La réévaluation des droits n'intervient plus tous les ans mais tous les 3 mois

Effets :

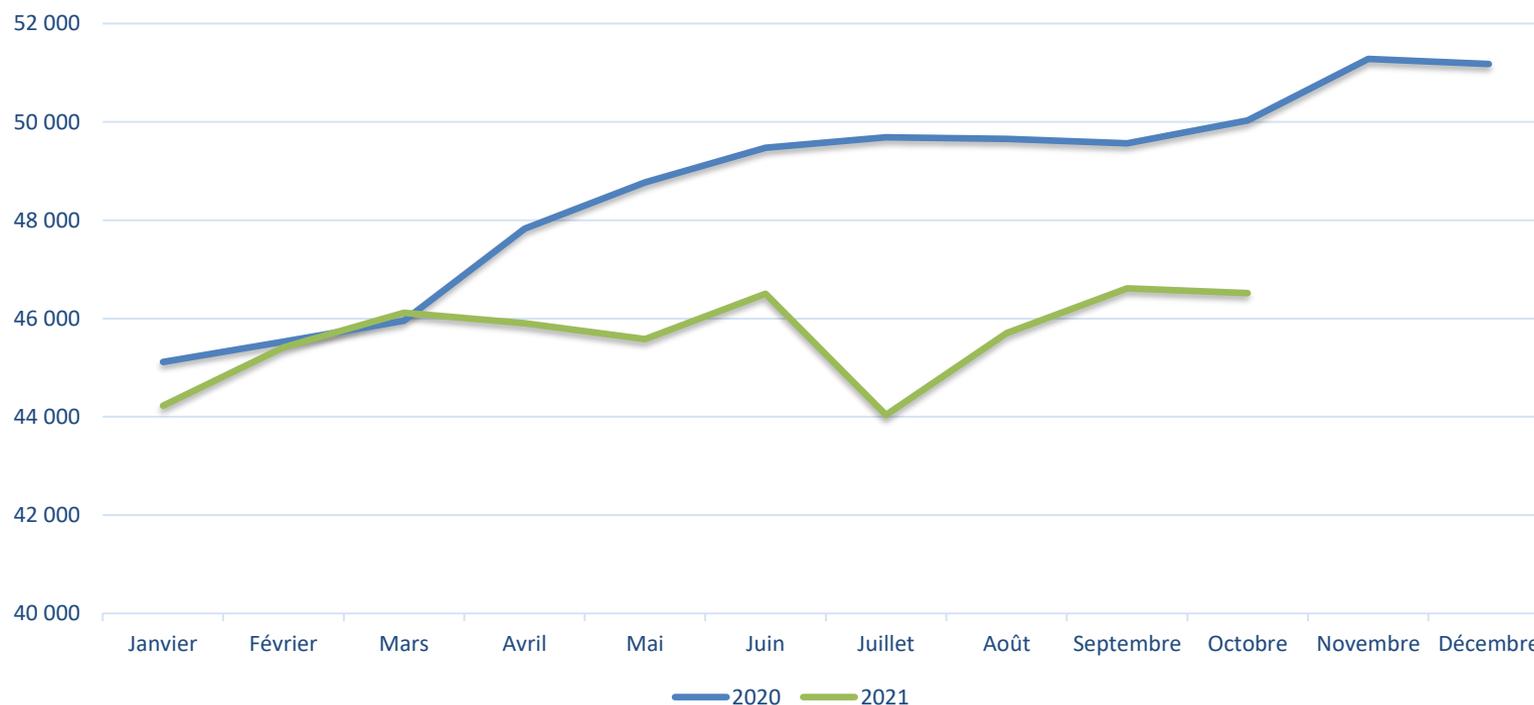
- Les personnes ayant une baisse récente de ressources voient leur APL augmenter
- Celles qui déclarent une augmentation de ressources récentes voient leur APL diminuer

Devant ces constats, la CAF nous informe avoir introduit des correctifs dans l'évaluation des droits



Indicateurs échéances APL, AL et RAP (Nombre d'allocataires)

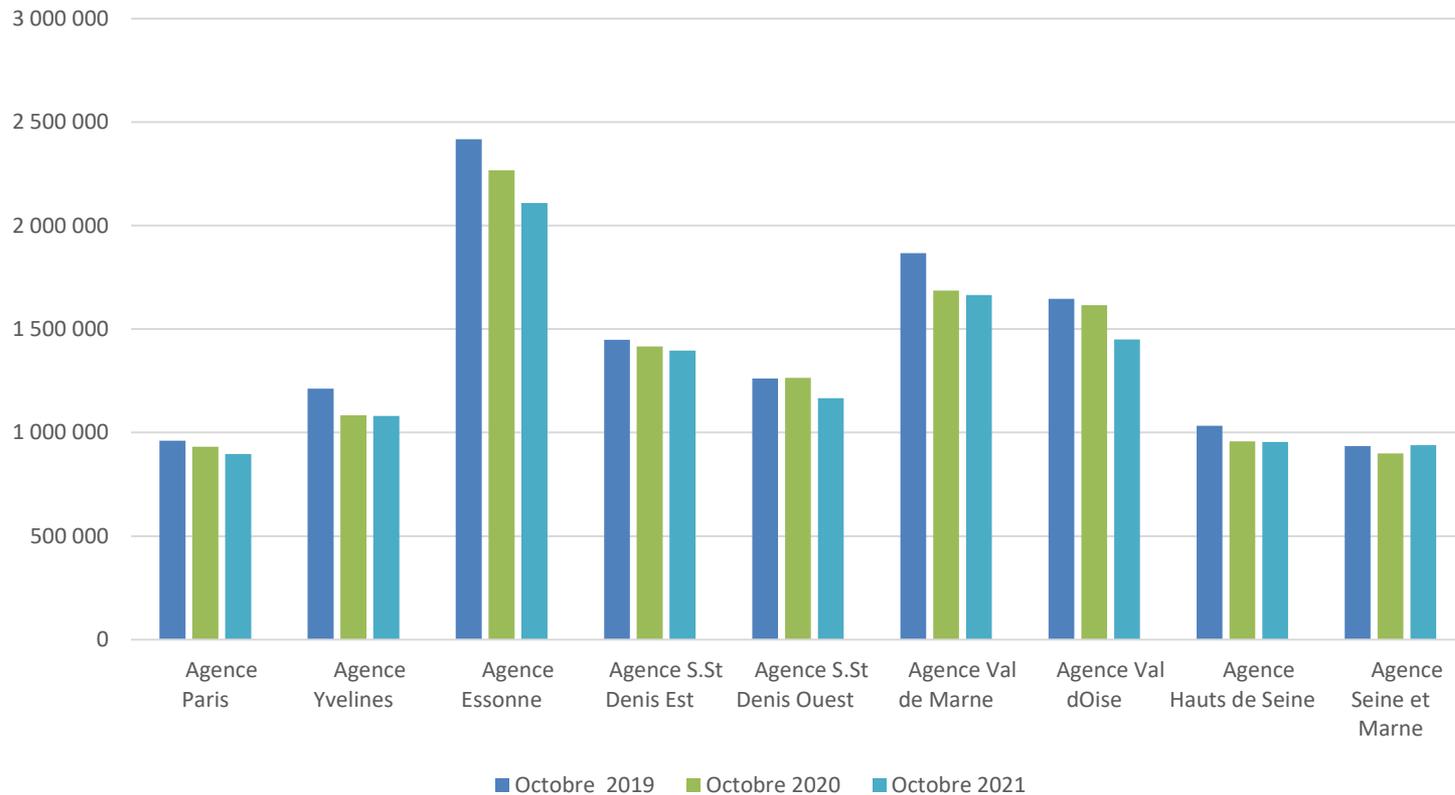
Evolution de la volumétrie APL DGP+77



En 2021, une progression de la volumétrie est confirmée après des difficultés techniques signalées en juillet. Le niveau d'allocataire depuis la réforme de janvier 2021 reste en deçà des chiffres de 2020.

Indicateurs quittance APL

Quittancement APL et AL DGP + 77



Un rattrapage progressif des versements APL, depuis la réforme de janvier 2021, plus lent sur certains départements

Etude sur les locataires entrants du 1^{er} semestre 2021 (APL estimée non versée)

Agences	APL Régularisée	Pas de droit	Retard CAF	Manque pièce locataire	Autre (dette soldée, changement régime AL, APL bloquée)	Pas d'information	Total	
PARIS	8	1			1	4	14	
SEINE ET MARNE	14		2	1		1	18	
YVELINES	2		1		1		4	
ESSONNE	6		6		2	4	18	
HAUTS DE SEINE	4	1	3	1			9	
SEINE ST DENIS EST	5		2			15	22	15 cas non renseignés
SEINE ST DENIS OUEST	5					6	11	
VAL DE MARNE	6	1	3		1	3	14	
VAL D'OISE	8	1		1		1	11	
TOTAUX	58	4	17	3	5	34	121	
%	48%	3%	14%	2%	4%	28%	100%	

Réalisation d'une campagne d'appels sortants sur l'été 2021 auprès des nouveaux entrants (janvier à juin 2021) avec une estimation APL, non versée et une dette > 1000 €

On constate une régularisation de l'APL pour 48 % des locataires.

Pour 14 %, ce retard est dû à la CAF.



REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **CNL**: Pour le 93, pourquoi y a-t-il 15 cas non renseignés?
- **IBF** : Il s'agit de personnes que nous n'avons pas réussi à contacter dans la période d'été, en juillet/août.
Nous allons continuer à faire des analyses fines pour vérifier si le taux d'APL régularisées (48%) était conjoncturel et si cela s'améliore.
Nous en reparlerons au CRCL de février.



NOUVELLES FONCTIONNALITÉS DE L'ESPACE LOCATAIRES

EVOLUTION DE L'ESPACE LOCATAIRE => NOVEMBRE 2021 (1/4)

COLLECTE DES ASSURANCES : DÉVELOPPEMENT D'UN FORMULAIRE ACCESSIBLE RUBRIQUE « MON CONTRAT »

En cliquant sur « assurance », le formulaire de saisie « contrat d'assurance » s'ouvre. Vous devez :

- Saisir le nom de votre compagnie d'assurance
- Saisir le numéro de votre police d'assurance
- Saisir la date de début et la date de fin de validité de votre assurance
- Joindre votre attestation d'assurance en pièce-jointe
- Cocher la case qui certifie de l'exactitude des informations saisies
- Enregistrer 👍

Illustration



Après avoir cliqué sur « enregistrer » dans le formulaire de saisie, la synthèse des principales informations saisies apparaît dans la vignette « mon contrat ».

Cette synthèse reprend les données suivantes :

- Nom de l'assurance
- Date de validité de l'assurance
- Justificatif d'assurance que vous pouvez télécharger

EVOLUTION DE L'ESPACE LOCATAIRE => NOVEMBRE 2021 (2/4)

DEMANDE ADMINISTRATIVE ET TECHNIQUE : POSSIBILITÉ DE JOINDRE JUSQU'À 3 PIÈCES JOINTES

The screenshot shows the 'Administratif' (Administrative) request form. The interface includes a top navigation bar with a hamburger menu and a back arrow, and a left sidebar with menu items: Accueil, Mon compte, Mes demandes (highlighted in red), Mon contrat, Changer de logement, and Informations utiles. At the bottom left is a 'Déconnexion' button with a cookie icon. The main content area has a title 'Administratif' and a section 'Précisez votre demande (obligatoire)' with a text input field labeled 'Votre commentaire'. Below this is a file upload section: 'Joindre vos fichiers au format .jpeg ou .pdf max 1Mo (3 fichiers max.) (facultatif)' with a red warning 'Tout envoi est définitif et non modifiable' and a red '+ Ajouter' button. At the bottom is a large pink 'Envoyer ma demande' button.

The screenshot shows the 'Technique' (Technical) request form. The interface is similar to the administrative form, with a top navigation bar and a left sidebar. The main content area has a title 'Technique' and a section 'Veuillez choisir le patrimoine concerné' with two radio button options: 'Logement' and 'Parties Communes'. Below this is the 'Précisez votre demande (obligatoire)' section with a text input field labeled 'Votre commentaire'. The file upload section is identical to the administrative form: 'Joindre vos fichiers au format .jpeg ou .pdf max 1Mo (3 fichiers max.) (facultatif)' with a red warning and a red '+ Ajouter' button. At the bottom is a large pink 'Envoyer ma demande' button.

EVOLUTION DE L'ESPACE LOCATAIRE => NOVEMBRE 2021 (3/4)

PILOTES AGENCE DU 78, IRA ET 3FGE : DÉVELOPPEMENT DU SUIVI DU TRAITEMENT DE LA DEMANDE

Jusqu'à présent, vous pouviez voir si votre demande administrative ou technique était ouverte ou classée.



Dès à présent, vous pouvez suivre l'avancement du traitement de votre demande en disposant des étapes intermédiaires de suivi (exemple ci-dessous illustrant le traitement d'une demande technique nécessitant une intervention).

The screenshot displays the 'Mes demandes' (My requests) interface. At the top, it shows 'Ouvertes : 2' (Open: 2) and 'Classées : 30' (Classified: 30). A modal window titled 'Suivi' (Follow-up) is open, showing a timeline of request processing steps:

- 13/10/2021** (with a green checkmark icon): Prise en charge par vos équipes de proximité (Taken over by your local teams).
- 13/10/2021** (with a green checkmark icon): Demande d'intervention faite au prestataire (Intervention request made to the provider).
- En cours** (with a yellow hourglass icon): Prestation Réalisée (Service Completed).

On the right side of the modal, there are two entries for '11/10/21' with '1 fichier(s) envoyé(s)' (1 file(s) sent) and a 'Suivi' button.

The interface also includes a sidebar with navigation options: Accueil, Mon compte, Mes demandes (highlighted), Mon contrat, Changer de logement, Informations utiles, and Déconnexion. A 'Nouvelle demande' (New request) button is visible at the bottom right.

EVOLUTION DE L'ESPACE LOCATAIRE => NOVEMBRE 2021 (4/4)

COMMUNICATION LOCATAIRE RÉALISÉE SUR CES DEVELOPPEMENTS => PUBLICATION D'UNE INFO'COM ACCESSIBLE SUR LA PAGE D'ACCUEIL DE L'ESPACE LOCATAIRE INCLUANT UN PDF EXPLICATIF EN TÉLÉCHARGEMENT
(CI-DESSOUS, ILLUSTRATION DE L'INFO COM' PUBLIÉE POUR LES LOCATAIRES D'IRA, DE 3FGE ET DU 78)

The screenshot displays the 'IMMOBILIERE 3F' tenant portal. The main content area is titled 'Votre référence locataire : [REDACTED]'. It features three primary sections: 'Mes demandes' (29 open, 0 closed), 'Solde' (0 € as of 25/09/2018), and 'Mon dernier avis d'échéance' (with a download button). A 'Nouvelles fonctionnalités' notification is highlighted with a blue oval, containing the text: 'Découvrez les 3 nouvelles fonctionnalités accessibles dans votre espace locataire en [cliquant ici](#)'. The left sidebar includes navigation options like 'Accueil', 'Mon compte', 'Mes demandes', 'Mon contrat', 'Changer de logement', and 'Informations utiles'. A 'Déconnexion' button is located at the bottom left.

REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **CNL**: Est-ce que la taille (1MO) des pièces jointes pourraient être augmentée?
- **I3F** : Pour permettre à tous les locataires de déposer des pièces jointes, nous sommes obligés de respecter ce format pour des raisons de serveur. Précision: il s'agit de 1 MO par pièce jointe et il est possible d'en déposer 3. Lorsqu'une pièce jointe est déposée, il est également possible de redimensionner les images. D'après les tests réalisés avant la mise en production, cela ne devrait pas poser de problème.



PROCHAINES REUNIONS



Prochaines réunions

- Commission Qualité de service dédiée aux dossiers de charges (Clarification des documents) : Jeudi 2/12 de 15h à 17h
- Forum des Associations Locataires : réunion de préparation du forum le 16 Décembre
- Prochain CRCL spécial contrat EM-OM + sujet DPE: vendredi 14/01 de 14h30 à 16h30