



CHARTRE POUR AMELIORER LE DIALOGUE  
ENTRE LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES ET IMMOBILIERE 3F  
SUR LA QUALITE DE SERVICE

Conclue entre Immobilière 3F et les Confédérations de locataires, signataires du Plan de Concertation  
Locative

## **PREAMBULE**

---

Dans le cadre du Projet d'entreprise 2011-2016, Immobilière 3F a entrepris d'actualiser les engagements de service qu'elle a pris en 2007 au titre du précédent Projet d'entreprise. Elle a souhaité associer à ses travaux, les Confédérations de locataires.

En conséquence, conformément au Plan de Concertation Locative signé le 26 mai 2011, qui introduit la notion de réunions thématiques sur des sujets divers, Immobilière 3F et les Confédérations se sont réunies dans le courant de l'année 2012 pour approfondir la thématique de la qualité de service.

Par cette Charte, résultat des réunions de travail avec les Confédérations, Immobilière 3F prend des engagements pour améliorer ses pratiques et prestations ainsi que pour faire progresser ses prestataires dans le même sens, dans le but d'offrir aux locataires une qualité de service adaptée à leurs besoins.

La présente Charte décrit les dispositions générales de mise en œuvre ainsi que les dispositions particulières propres aux domaines sur lesquels Immobilière 3F s'engage, définis d'un commun accord avec les Confédérations.

Comme mentionné plus haut, la présente Charte s'inscrit dans le cadre du Projet d'entreprise 2011-2016 et de son calendrier ; les engagements d'amélioration pris par Immobilière 3F s'entendent sur cette période. Cette Charte prend effet à compter de sa date de signature.

## **1. DISPOSITIONS GENERALES**

---

### **1.1. Pilotage**

Les parties décident de créer la Commission Qualité de Service pour piloter la présente Charte. La Commission Qualité de Service est composée de représentants d'Immobilière 3F et de deux représentants par Confédération de locataires, signataires du Plan de Concertation Locative.

Elle se réunira au premier, deuxième et quatrième trimestre de chaque année.

La première réunion de qualité de service aura pour objet de définir le calendrier de travail entre Immobilière 3F et les Confédérations.

### **1.2. Déploiement**

Les parties ont défini ensemble les domaines prioritaires sur lesquels Immobilière 3F doit s'engager. Les parties conviennent que la mise en place d'engagements de service – sur tout ou partie des domaines prioritaires - est une façon pratique, concrète et éprouvée d'améliorer la qualité de service.

Par conséquent, il revient désormais à Immobilière 3F d'établir les engagements de service qu'elle prendra sur chaque domaine prioritaire défini.

### **1.3. Moyens**

Immobilière 3F déterminera et mettra en œuvre les moyens, méthodes et outils nécessaires pour être en capacité de respecter les engagements de service définis. Le dimensionnement des moyens sera du seul ressort des sociétés.

Néanmoins, Immobilière 3F informera les Confédérations des moyens mis en œuvre, en particulier les budgets affectés aux travaux lors des CDCL et auprès des associations de locataires pour les programmes concernés, ainsi que la liste des travaux.

#### **1.4. Mesure**

Les engagements de service seront mesurables et cohérents avec les domaines prioritaires définis. Immobilière 3F définira les indicateurs de mesure associés à chaque engagement de service.

Immobilière 3F déterminera et mettra en œuvre les méthodes appropriées de mesure des engagements de service ; en particulier Immobilière 3F réalisera ou fera réaliser toute enquête de mesure de la satisfaction qu'elle jugera nécessaire. Immobilière 3F consultera les Confédérations pour leur présenter la méthodologie retenue.

Immobilière 3F sera à la disposition une fois par an des Confédérations pour une vérification des méthodes de mesure et d'enquête.

#### **1.5. Communication**

A l'occasion des réunions de la Commission Qualité de Service, Immobilière 3F communiquera les résultats des mesures aux Confédérations ainsi que les actions correctives envisagées dans le cas où les engagements ne seraient pas atteints.

Immobilière 3F publiera les résultats sur le site internet. La Commission Qualité de Service ne se substitue pas aux CRCL et aux CDCL.

La Commission Qualité de Service rendra compte de ses travaux au Conseil Régional de Concertation Locative.

#### **1.6. Amélioration**

A l'occasion des réunions de la Commission Qualité de Service, Immobilière 3F sera à l'écoute attentive des Confédérations quand elles feront état de situation inacceptable de non qualité. Les Confédérations fourniront, quand ce sera possible, toutes informations utiles et factuelles (programme, date, photos, pétition...) à Immobilière 3F pour que cette dernière soit en capacité de traiter les situations relevées. Immobilière 3F s'engage à mener les actions pour éliminer les situations de non qualité.

Le rôle d'alerte des Confédérations, dans ce cadre, ne se substitue pas aux contrôles réalisés par Immobilière 3F.

#### **1.7. Coopération**

Par leur implantation dans les territoires et leur capacité de mobilisation des adhérents, les Associations affiliées aux Confédérations s'efforceront, dans la mesure du possible, à relayer, soutenir ou mettre en œuvre aux côtés d'Immobilière 3F, toute action de valorisation du travail fait auprès des habitants et de sensibilisation des habitants au respect de leur cadre de vie et des règles de vie en collectivité.

## **1.8. Diffusion de la Charte**

Immobilière 3F s'engage à diffuser et commenter la présente Charte auprès de l'ensemble des directeurs départementaux, responsables habitat, chefs de secteur et gardiens de la société ainsi qu'auprès des CDCL.

De la même façon, les Confédérations signataires s'engagent, dans la mesure du possible, à diffuser et commenter la présente Charte auprès de l'ensemble des associations de locataires qui leur sont affiliées et qui interviennent sur le patrimoine d'Immobilière 3F.

## **2. DISPOSITIONS PARTICULIERES**

---

### **2.1. Entrée dans les lieux et remise en état des logements à la relocation**

Immobilière 3F s'engage à s'assurer du bon état des logements à la relocation, en particulier, l'état des sols, des murs, des plafonds et des ouvertures des logements. Elle fera procéder au contrôle systématique de la plomberie-robinetterie et de l'installation électrique et fera réaliser les travaux nécessaires. Immobilière 3F veillera à ce que chaque logement dispose d'une installation électrique acceptant une puissance suffisante pour assurer le fonctionnement des équipements électriques courants.

Immobilière 3F informera les nouveaux locataires qu'ils ont la possibilité de signaler aux gardiens des problèmes non constatés et non consignés au moment de l'état des lieux d'entrée, dans le mois qui suit l'entrée dans les lieux pour un défaut important et pendant le premier mois de la période de chauffe pour l'état des éléments de chauffage. Dans ce cas, après vérification, les formulaires pourront être modifiés en conséquence et signés à nouveau par le gardien et le locataire.

Immobilière 3F améliorera la procédure de gestion des étiquettes de boîte aux lettres et de mise à jour du système d'interphonie.

En complément des panneaux d'affichage, les gardiens informeront les nouveaux locataires de l'existence d'une association de locataires sur les programmes concernés, pour autant qu'ils en connaissent l'existence.

Au moment de l'entrée dans les lieux, Immobilière 3F proposera au nouvel arrivant le service « Contrat Confort » pour les interventions et menues réparations, normalement, à sa charge. Immobilière 3F lui remettra, avec le livret d'accueil, une documentation, vue avec la Commission Qualité de Service, contenant toute l'information nécessaire sur le contenu, l'intérêt, le coût mensuel et les conditions de résiliation de cette prestation. La Commission Qualité de Service étudiera les conditions dans lesquelles une rétractation pourrait être appliquée.

### **2.2. Rénovation des logements occupés**

Immobilière 3F s'engage au bon état des logements occupés. Pour ce faire, elle réalisera un plan annuel de réhabilitation des immeubles et mènera des campagnes annuelles de remplacement d'équipements vétustes. Dans le cadre de ces opérations, Immobilière 3F s'engage à consulter les Associations afin de s'assurer que les lesdits travaux correspondent bien à leurs attentes et veillera à ce que l'information donnée aux locataires avant et pendant les travaux soit précise.

Par ailleurs, pour traiter les situations isolées, Immobilière 3F réservera annuellement un budget de gros entretien pour remettre en état, ces logements occupés dont la situation le nécessite et qui lui auront été signalés. Dans ce cadre, elle s'engage à intervenir dans ces logements selon certaines conditions qu'il reviendra à la Commission Qualité de Service de déterminer.

Dans le cas spécifique des sinistres et des dégâts des eaux en particulier, Immobilière 3F fournira aux locataires concernés toute l'information utile pour un règlement rapide de la situation et s'attachera à améliorer les délais de réparation de la cause du sinistre, pour autant que la responsabilité des travaux lui incombe. Immobilière 3F s'engage à déterminer, en accord avec la Commission Qualité de Service, des délais standards d'intervention pour ces réparations en fonction du type de sinistre (fuite, infiltration).

### **2.3. Propreté des parties communes**

Immobilière 3F prend pour engagement de garantir un bon niveau de propreté et d'entretien des parties communes. Sur les immeubles ou les sites les plus dégradés, elle mettra en place des Plans Propreté en associant les Associations à la définition et à l'animation de ces plans.

Immobilière 3F s'assurera qu'est bien affichée dans tous les halls d'immeuble, la fréquence de réalisation des tâches d'entretien ménager sur le bâtiment considéré et précisant qui du gardien ou d'un fournisseur externe effectue en temps normal (hors période d'absence) les prestations.

Immobilière 3F veillera à la bonne organisation de la rotation des containers d'OM et en particulier, aux horaires de rentrée et de sortie. Elle s'assurera de l'entretien aux abords des lieux de stockage des containers ou des containers enterrés.

Immobilière 3F contrôlera les prestations trimestriellement et de façon aléatoire.

Immobilière 3F consacra annuellement une part suffisante de son budget de gros entretien à la remise en état des parties communes les plus dégradées (peinture, changement des sols, ...).

Immobilière 3F s'engage à améliorer la gestion des encombrants pour des raisons de propreté voire de sécurité.

### **2.4. Fonctionnement des équipements en partie commune**

Immobilière 3F s'engage à garantir la fiabilité du fonctionnement des ascenseurs, des installations de chauffage et des portes de parking. Elle exigera le strict respect du contrat signé aux entreprises en charge de leur entretien et de leur maintenance et leur demandera en particulier de systématiser l'information donnée aux locataires en cas d'arrêt ou de panne de l'équipement et d'améliorer et fiabiliser les délais d'intervention et de réparation. 3F s'assurera, lors de la signature du contrat, que l'entreprise dispose d'un stock suffisant de pièces de rechange. En cas de réparation nécessaire, Immobilière 3F s'engage à passer commande pour des réparations rapides.

Concernant les ascenseurs, Immobilière 3F fixe comme objectifs au prestataire de délivrer les personnes bloquées sous 45 minutes et de remettre en service les équipements sous 72 heures. Pour toute panne dépassant ce délai, et sans possibilité d'utiliser un autre appareil, Immobilière 3F mettra en place un service de portage au bénéfice des personnes en difficultés. La Commission Qualité de Service s'attachera à réfléchir à la question de l'assistance des personnes à mobilité réduite.

Immobilière 3F s'engage à faire respecter les contrats par les prestataires sous peine de pénalités.

Immobilière 3F s'engage à définir et à communiquer aux Confédérations les façons dont les locataires lésés pour défaut de service pourraient bénéficier financièrement des pénalités versées par les entreprises défailtantes.

La Commission Qualité de Service sera informée une fois par an, des résultats des évaluations des entreprises et des suites qui y ont été données.

## **2.5. Intervention sur des équipements en partie privative**

Immobilière 3F s'engage à faire progresser les entreprises chargées des interventions et des réparations dans les logements.

Pour les interventions systématiques, Immobilière 3F intégrera dans les contrats avec les entreprises, au fur et à mesure de leur renouvellement, l'exigence d'information préalable des locataires dans un délai raisonnable avant leur passage.

Pour les réparations, Immobilière 3F intégrera dans les contrats avec les entreprises, au fur et à mesure de leur renouvellement, l'exigence des rendez-vous à la demi-journée et l'application de pénalités dissuasives en cas de non-respect de ces rendez-vous.

Immobilière 3F s'assurera de la qualité des travaux et des réparations réalisés dans les logements des locataires par les entreprises mandatées. Immobilière 3F mettra en place des indicateurs pour suivre les prestations des entreprises.

Immobilière 3F s'engage à adapter la procédure de réception des travaux en partie privative pour y donner un rôle aux locataires.

La Commission Qualité de Service aura à clarifier les conditions d'installation des détecteurs de fumée pour les locataires de plus de 75 ans.

## **2.6. Maîtrise et régularisation des charges locatives**

Immobilière 3F s'engage à maîtriser le montant des charges locatives sans baisser le niveau de prestation dans les logements et les parties communes. Pour ce faire, elle engagera toutes les démarches nécessaires d'identification, d'analyse et de réduction des postes élevés de charge dans les domaines du chauffage, de l'eau et des prestations ainsi que les projets de travaux nécessaires.

Immobilière 3F s'engage à régulariser, pour un maximum de programmes, les charges de l'année N pour le 30 juin de l'année N+1 au plus tard.

Immobilière 3F présentera aux Confédérations lors du dernier CRCL de l'année N, les évolutions générales prévues pour les acomptes de charges de l'année N+1 et se tiendra à disposition des associations de locataires pour les évolutions concernant leurs programmes.

Immobilière 3F exigera des prestataires que les factures soient complètes, précises, compréhensibles et explicables pour le contrôle des charges. Immobilière 3F vérifiera que les factures sont conformes aux bons de commande ou ordres de service.

Immobilière 3F tiendra à disposition des associations de locataires les contrats d'entretien et de maintenance et leurs synthèses nécessaires au contrôle des charges.

Immobilière 3F présentera chaque année à la Commission Qualité de Service, le planning de renouvellement des contrats et préviendra les Confédérations des renouvellements de contrat pour les informer de toute modification importante et prendre en compte les éventuelles évolutions nécessaires.

Immobilière 3F s'engage à répondre sous 1 mois aux questions des associations de locataires relatives à la régularisation des charges et à adapter sa procédure pour être en capacité de présenter les dossiers de charges aux associations avant l'imputation de la régularisation aux locataires.

## **2.7. Gestion des réclamations**

Immobilière 3F s'engage à répondre à un maximum de courriers de réclamation sous 10 jours calendaires. Par ailleurs, Immobilière 3F s'engage à optimiser les délais de traitement des problèmes qui lui sont signalés, quel que soit le canal de signalement utilisé : par le gardien, par téléphone au Service Clientèle 3F, par courrier envoyé à l'agence ou par internet.

Immobilière 3F s'efforcera de faire respecter les heures de présence des gardiens dans les espaces d'accueil conformément aux horaires prévus et d'élargir ces horaires, dans la mesure du possible et selon le planning de réalisation des tâches matérielles.

Immobilière 3F s'engage à répondre aux demandes urgentes des locataires pendant le week-end et à faire intervenir les entreprises habilitées pour régler les dysfonctionnements selon les motifs et les délais fixés dans les contrats. Immobilière 3F analysera les problèmes justifiant les appels des locataires au service Urgence WE.

## **2.8. Information des locataires**

Immobilière 3F s'engage à améliorer l'information donnée aux locataires. Elle veillera en particulier à la qualité des affiches apposées dans les panneaux d'affichage dans les halls d'entrée et sera attentive à leur actualisation dans un délai rapide en cas de modification, en particulier celle indiquant la liste des numéros utiles pour le programme, notamment le téléphone fixe du gardien rattaché à l'immeuble.

Immobilière 3F conduira un chantier de simplification et d'amélioration de la qualité des documents et courriers destinés aux locataires, en associant la Commission Qualité de Service.

Immobilière 3F préviendra, dans les meilleurs délais, après chaque relevé, les locataires dont la consommation d'eau a considérablement augmenté et s'engage à ce que le montant de la régularisation ne dépasse pas 50 euros par mois, dans la mesure où le plan d'étalement n'excède pas le 31 décembre de l'année, sauf situation exceptionnelle.

Immobilière 3F s'engage, là où il n'y a pas de radio relevé, à faire afficher les dates de relevé des compteurs par le prestataire.

Dans le cadre de la Convention d'Utilité Sociale, Immobilière 3F s'est engagée à finaliser les Diagnostics de Performances Energétiques sur tous les programmes d'ici fin 2013. Ces diagnostics seront mis à disposition des associations de locataires qui en feront la demande.

## 2.9. Gestion du départ des locataires

Immobilière 3F s'engage à proposer systématiquement la visite conseil aux locataires qui vont quitter leur logement. Elle donnera une estimation du coût de remise en état du logement à la charge du locataire, selon les critères et les termes de l'accord collectif de mai 2008 relatif aux états des lieux de sortie.

Immobilière 3F s'engage à améliorer les délais d'envoi de la liquidation de compte.

Immobilière 3F pourra, par exception et dans le respect des textes en vigueur, accepter un non démantèlement systématique des travaux effectués par le locataire sortant, dès lors que ceux-ci sont récents, améliorent l'existant, sont conformes aux règles de l'art, respectent les normes de sécurité (électricité, gaz, ...) et que le locataire entrant les accepte en l'état en renonçant à en demander l'entretien à Immobilière 3F et en renonçant à tout recours contre Immobilière 3F en cas de dysfonctionnement ultérieur.

Fait à Paris, le 30 mai 2013

Pour la société  
Immobilière 3F



Pour l'association  
AFOC



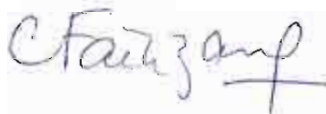
Pour la Confédération  
CGL



Pour la Confédération  
CLCV



Pour la Confédération  
CNL



Pour la Confédération  
CSF

