



Compte-rendu de la Commission Qualité de Service du 17/05/2022

Travaux d'adaptation des logements Entretien Ménager et Gestion des Déchets

DGP et DT IDF / Cellule pilotage marchés DGP

Présents

Joëlle GRILLE (CLCV)
Paul PINCHON (CNL)
Jean-Pierre CHARRIOT (CNL)
Annie DUVERGER (CNL)
Jean-Luc BIZEUL (INDECOSA-CGT)

David MEGRIER (Directeur délégué DGP)
Julia DECHAMPS (Chargée de mission)
Claire MAUPLOT (Chargée de mission)
Céline ALLOUIS-LE BOUC (Responsable marchés)

1/ Travaux d'adaptation des logements à la perte d'autonomie

Document de présentation joint au compte-rendu.

Les représentants des locataires ont fait part des éléments suivants :

- La qualité du travail des entreprises est primordiale
- Les délais de traitement des demandes doivent être impérativement raccourcis et pilotés
- Redonner de la transparence aux décisions de gestion qui sont prises par les équipes (information locataire) car les locataires ne comprennent pas que l'on propose à une personne de plus de 70 ans de déménager dans un autre logement car elle occupe seule un F4.
- Définir une politique claire en la matière de ce service rendu.
- Assurer un meilleur contrôle de la réception

2/ Contrat Entretien ménager et Gestion des déchets

Après avoir enquêté le personnel 3F et les actuels prestataires des marchés traitant de l'entretien ménager et des ordures ménagères, la concertation du 17 mai 2022 finalise les études en cours par le recensement des attendus des locataires à l'égard desdits marchés, par la voix de leurs représentants.

Pour ce faire, il a été proposé au groupe de travail une nouvelle méthode de concertation basée sur des techniques de dynamique collective, cette méthode devant nous permettre d'identifier :

- Les standards qualité attendus
- Les améliorations prioritaires
- Les évolutions envisagées ayant un impact fort sur la satisfaction

Nota, cette réunion fait suite aux premiers échanges sur ce sujet qui avaient eu lieu lors du CRCL du 14/01/2022.

1/ Standards qualité attendus

Qu'est-ce qu'une résidence « bien entretenue » ?

- Voir la différence du « avant / après » passage de l'agent d'entretien / du gardien.
- On ne doit pas constater de différence entre les prestations réalisées par les prestataires et celles réalisées par les gardiens : même standard qualité attendu (appliquer des méthodes de nettoyage universelles)
- L'absence d'incivilités et le respect du travail des agents d'entretien (gardiens ou prestataires).

- Le respect des conditions de travail des agents d'entretien (gardiens ou prestataires) : « *Si on est mal dans son boulot, le boulot est mal fait ...* ».
- Les espaces verts doivent être aussi propres que les parties communes intérieures ; cette propreté ne s'entend pas uniquement par le ramassage des déchets qui s'y trouvent mais également par la tonte ou le fleurissement de ces espaces.
- L'absence de rats.
- Le respect des process établis pour garantir la propreté attendue.
- Un investissement financier / des économies d'échelles.

Ainsi on entend que la propreté d'une résidence ne doit pas résulter de la seule intervention du marché d'entretien ménager :

Attendus du marché EM-OM	Attendus attachés à d'autres marchés ou actions de cohésion sociale
<ul style="list-style-type: none"> - Des parties communes intérieures et extérieures doivent être sans déchets et qui doivent sentir bon. - Le respect des agents en charge de l'entretien ménager et de leurs conditions de travail (ne plus laisser l'agent laisser ses affaires dans les circulations de caves ...) - Le respect des process/méthodes de nettoyage - Le respect des obligations contractuelles et de l'obligation de résultat - Une maîtrise financière des coûts 	<ul style="list-style-type: none"> - Marché Espaces Verts : les jardins doivent être mieux entretenus (pelouses tondues, parcs fleuris...) - Marché 3D : la propreté c'est un lieu non infesté de rats et de cafards... Des infestations majeures participent à la dégradation des programmes immobiliers. - Pas d'incivilités : plus d'abandons ou de jets de déchets par les fenêtres => travail de cohésion sociale à mettre en œuvre au sein des programmes autour du « vivre ensemble »

2/ Les évolutions nécessaires à apporter à l'entretien ménager

Un atelier a été mené autour de cinq axes de réflexion pour comprendre ce qu'il faut maintenir, accentuer, diminuer, envisager ou arrêter dans les prestations d'entretien ménager.

Pour que demain, l'entretien ménager chez 3F soit « Whaou », il serait nécessaire de :

COMMENCER A

- Appliquer une méthode de nettoyage universelle (3F/Prestataire) : mêmes méthodes de travail pour exécuter les mêmes critères qualité.
- Trouver des solutions pour l'éradication des rats non pas par des moyens chimiques mais « naturels » (emploi de furets).
Respecter l'entretien réalisé par les gardiens ou les agents d'entretien
- « Bouger » plus ensemble.
- Réduire la distance entre les gestionnaires et la locataires (par le contrôle ménager notamment)

MOINS DE

- Incivilités
- Souffleur pour nettoyer les espaces verts (trop bruyants et odorants)
- Laisser pour compte : les travaux en parties communes doivent être bien pensés/faits pour s'assurer un entretien facile par la suite. Ne pas réhabiliter des sites par morcellement pour ne pas créer de déséquilibres esthétiques sur un même programme.
- Stockage abusif dans les espaces communs (provenant des locataires, des agents d'entretien (gardien et prestataire)



PLUS DE

- D'informations auprès des locataires sur le respect du ménage et les incivilités.
- Contrôles ménagers (du type hebdomadaire).
- Respect de la communauté de vie.
- Maîtrise des charges au profit du locataire (éviter les remplacements « inutiles » en cas d'absence d'1 journée).
- D'espaces de loisirs – le maintien de la propreté ne doit pas se faire au détriment des relations sociales (interdiction d'accès certains espaces)

ARRÊTER DE

- Laisser les poubelles tous les weekends dehors ou en dehors des horaires de collecte.
- Jeter tous déchets par les fenêtres et par terre.

CONTINUER A

- Augmenter les cadences/fréquences de nettoyage en fonction des besoins.
- Ramasser les déchets par terre même en dehors des dates planifiées.
- Respecter le travail des agents et gardiens.
- Entretien autant les parties communes intérieures qu'extérieures et pas uniquement par l'entretien ménager.

On peut retenir ainsi comme axes d'amélioration :

- **Qu'il faut veiller au strict respect des termes du marché EM-OM tout en flexibilité :**
 - ➔ Les plannings d'intervention ne doivent pas être figés : le ramassage des déchets sur les espaces verts fixé un lundi ne doit pas empêcher l'agent (gardien/ prestataire) de ramasser les papiers gras ou cannettes qui peuvent se trouver aux abords un autre jour.
 - ➔ Les cadences doivent pouvoir être adaptées aux besoins spéciaux quand ceux-ci surviennent (squat).

- NB** _ il est jugé impératif que les critères qualité exigés aux prestataires de l'entretien ménager soient les mêmes pour les gardiens qui font le ménage. Les gardiens 3F doivent être évalués sur ces mêmes critères.

- **Qu'il faut travailler ensemble sur :**
 - ➔ La qualité des prestations ménagères et l'obligation de résultat à atteindre avec notamment :
 - . des contrôles tripartites (prestataire/I3F/Association de locataires),
 - . la prise en compte des alertes et affaires ouvertes sur l'espace locataires.
 - ➔ Les incivilités généralisées : stockage d'encombrants, jets de déchets divers ...

- **Que les agents d'entretien (gardiens ou prestataire) doivent être respectés :**
 - ➔ Quant au travail fourni.
 - ➔ Quant aux conditions de travail (ex : les agents d'entretien extérieur qui se changent dans les caves, qui n'ont pas accès à des sanitaires).

- **Qu'il faut veiller à la maîtrise des charges locataires :**
 - ➔ Avant d'envisager une augmentation du coût du marché, faire respecter le marché et mieux analyser les offres avant attribution.
 - ➔ Ne plus procéder à des remplacements pour toute absence gardien en dehors des congés annuels ou maladie. Un gardien en formation une journée peut accomplir les tâches ménagères un autre jour de la semaine, il n'est pas nécessaire de commander une prestation au Prestataire.

- **Qu'il ne faut pas envisager la propreté d'un programme immobilier sur le seul aspect de l'entretien ménager :**
 - ➔ L'entretien des espaces verts et des parties communes extérieures est tout aussi important quant à l'image d'une résidence. Des espaces extérieurs mal entretenus (pelouse non tondue régulièrement, présentant des mauvaises herbes en abondance ...) émettent l'image d'un site sale et n'invite donc pas à le maintenir propre.
 - ➔ Des sites infestés par des nuisibles rampants ne peuvent donner l'image d'un site propre même s'il n'y a pas de déchets par terre.

- **Qu'il faut mieux réhabiliter et/ou construire :**
 - ➔ Employer des revêtements résistants et facile d'entretien.
 - ➔ Contrôler davantage la réalisation des travaux. Des travaux mal faits impliquent des dégradations prématurées et donc des difficultés d'entretien courant.

3/ Les évolutions du contrat déjà envisagées

Suivant les réflexions déjà engagées par 3F sur le marché d'entretien ménager, des axes d'amélioration du marché ont été présentés, certains pouvant répondre aux attendus listés plus haut avec les membres du CRCL présents à la commission.

Le niveau de satisfaction de ces axes a été évalué graphiquement par l'étiquetage d'émoticônes comme suit, la démultiplication et le choix du type d'émoticônes choisi nous donnant des indications complémentaires sur le niveau de satisfaction ou d'insatisfaction de l'amélioration présentée ainsi que celles ayant le plus d'impact sur la satisfaction :

Légende :



→ Satisfaisant



→ A voir/mitigé



→ Insatisfaisant

- N°1 _ Description détaillé des attendus pour toutes les prestations forfaitaires et/ou à bons de commande (exemple fourni : descriptif de l'entretien d'un ascenseur)
- N° 2 _ Création d'une application smartphone pour les contrôles propreté
- N°3 _ Développement des moyens mis à disposition pour exiger l'exécution des obligations contractuelles (taux de performance minimal sous peine de pénalités – développement des pénalités disponibles)
- N°4 _ Elargissement des plages horaires de nettoyage permettant au prestataire d'intervenir toute la journée (et non exclusivement le matin comme actuellement)
- N°5 _ Mise en place d'une clause environnementale pour exiger l'emploi de produits moins chimiques, réduire les déchets voire la consommation d'eau.
- N°6 _ Développement des prestations accessibles au bordereau de prix unitaires pour réduire le nombre de bon de commande sur devis et maîtriser davantage les coûts.
- N°7 _ Nouvel allotissement pour optimiser les temps de transport du personnel encadrant pour plus de présence sur site et économie d'échelles.
- N°8 _ Amélioration des conditions de travail des salariés prestataires en mettant à disposition des locaux pour entreprise équipés de sanitaires et de locaux de stockage.
- N°9 _ Simplification de la facturation _ moins de temps de traitement à l'édition et à l'enregistrement mais permettant toujours le contrôle des factures par les amicales
- N°10 _ création d'un outil de suivi interne pour faciliter d'une part le traitement des fiches résidences et de l'information locataires à propos des prestations d'entretien ménager et d'autre part le suivi administratif tout au long de la vie du marché (de l'analyse à la rédaction d'avenant en ajout ou suppression de patrimoine).

Nous retenons que les axes d'amélioration envisagés satisfont globalement les membres du CRCL même si certains d'entre eux émettent des doutes sur l'efficacité de certains de ces axes. Des doutes sont émis sur les moyens d'atteindre certains résultats :

- Favoriser les emplois à temps plein et la formation interne par l'élargissement des plages horaires de travail.
- Garantir plus de présentiel sur site du personnel encadrant en révisant le périmètre des lots afin de limiter les temps de transport.

4/ La propreté : l'affaire de tous !

Les membres du CRCL ont été sollicités sur le rôle des représentants locataires pour contribuer/participer au bon entretien d'une résidence.

Il a été, tout au long de la séance, retenu qu'il faut absolument pouvoir agir contre les incivilités présentes dans de nombreuses résidences.

Les associations indiquent agir individuellement par voie d'affichage sur ce sujet sans réussir malgré tout à atteindre le public visé. Il est noté par ailleurs que les actions de communication 3F sur le sujet n'ont pas plus d'effets.

Ne faut-il pas envisager de nouvelles actions communes (services de la cohésion sociale) pour agir contre ces incivilités qui dégradent les espaces communs ?

Les associations peuvent continuer à participer aux contrôles entretien ménager qui seront facilités grâce à l'application de contrôle. Elles peuvent par ailleurs continuer à jouer leur rôle de « lanceur d'alerte » lorsqu'elles ont connaissance de situations manifestes de non-propreté de sites dont l'entretien ménager se dégrade. Elles peuvent le faire sur leur espace locataire ou en prenant attache avec les directions départementales concernées.

5/ Les zones de nettoyage

Dans le cadre de la définition des périmètres concernés par les prestations d'entretien ménager un zonage a été établi par type d'espace (palier, escalier de secours, locaux OM...)

Pour s'assurer qu'aucun espace n'est oublié il était demandé aux participants de procéder à un contrôle du zonage établi pour nous alerter de tout manquement.

Par manque de temps, ce zonage sera transmis par voie de mail aux participants de la commission pour qu'ils puissent nous remonter tout commentaire par retour de courriel.

Il est confirmé que, lors du déploiement des marchés EM-OM, un point sera organisé avec les membres du CRCL pour leur présenter les nouveaux attributaires.

Les représentants locataires présents souhaiteraient le CCTP et le CCAP leur soient transmis pour prendre connaissance du marché avant cette rencontre avec les nouveaux Prestataires.

En fin de séance, il a été demandé aux participants d'apprécier la nouvelle méthode de travail employée lors de cette commission sur le sujet de l'entretien ménager.

Les retours sont satisfaisants, les participants ont trouvé cette nouvelle façon de faire très dynamique, très bien et très animée.