



# CDCL

## 23 juin 2020

### Direction Départementale de Paris

- **Pendant le confinement**
- **Plan de déconfinement**
- **Charte d'Accompagnement des personnes fragiles**
- **Actualités Agence**

Immobilière 3F   
Groupe ActionLogement

1

♦ En préambule,

Mme GUSBERTI n'a pas réussi à se connecter via TEAMS et nous a rejoint par téléphone pour la fin de la séance.

♦ Le trombinoscope actualisé de l'Agence → à envoyer aux membres CDCL en septembre 2020



# Pendant le confinement

**Du 16 mars au 10 mai**

Immobilière 3F   
Groupe ActionLogement



## Principes généraux de fonctionnement

- **Tous les accueils ont été fermés au public** : espaces d'accueil gardien.nes, bureaux des chef.fes de secteur, agences, siège.
- **Les personnels de proximité (gardien.nes, employé.es d'immeuble) assuraient un entretien ciblé sur les mesures d'hygiène** ainsi que la gestion des ordures ménagères.
- **Les personnels de proximité restaient joignables par téléphone**, la priorité étant donnée aux appels techniques d'urgence.
- **L'activité de gestion locative** était assurée par les collaborateurs et collaboratrices en télétravail
- **L'activité du service clientèle**, bien que réduite, a pu être maintenue grâce à la mise en place progressive du télétravail pour 75% des ETP du service, permettant de prendre des appels à distance et de traiter les demandes extranet.
- **Les interventions techniques d'urgence ont été maintenues** selon les capacités des entreprises:
  - **Dans les logements** : fuite d'eau importante, dégorgements, panne générale d'électricité dans le logement, panne de chauffage individuel/VMC,
  - **Dans les parties communes** : panne d'ascenseur ou désincarcération, panne générale d'électricité et éclairage, engorgement, intervention curative de sécurité incendie, fuite d'eau importante, panne de chauffage collectif, mise en sécurité de bris de glace, condamnation des locaux OM à la suite d'un incendie, décondamnation des portes d'accès (hall/parking).



## Continuité de service et adaptation des processus de gestion locative.

### Attributions :

- **Des commissions d'attributions dématérialisées** ont été mises en place permettant d'assurer la poursuite des attributions et de préparer la sortie du confinement  
Au 30/04 : 906 logements ont ainsi été attribués depuis le début du confinement en Ile de France
- **Les visites de logement, signatures de baux, emménagements ont été reportés** à la sortie du confinement, à l'exception des **situations d'urgence** (violences intrafamiliales, sans domicile...)  
Au 30/04 : près de 100 personnes en Ile de France ont ainsi pu emménager pour répondre à des situations d'urgence.



## Continuité de service et adaptation des processus de gestion locative.

### Recouvrement :

**Le nombre de locataires en premier impayé de loyer a quasiment doublé** entre mars et avril (21000 locataires en incident de paiement à mi-avril).

- Une démarche proactive a été engagée auprès des locataires pouvant rencontrer des difficultés :
  - **Campagne d'appels téléphoniques** par les équipes de recouvrement et des chargés d'accompagnement social.
  - **Vigilance sur les locataires les plus fragilisés** par la crise sanitaire.
  - **Accompagnement individuel** : étude de chaque situation au cas par cas et de toutes les solutions possibles et mobilisables (étalement du paiement, saisine du Fonds de solidarité pour le logement, activation de garanties et d'aides à destination des salariés...).
  - **Mise en place de plans d'apurement adaptés aux situations**
  
- Afin de pallier le retard de la distribution des avis d'échéance du mois de mars envoyée début avril (**retards de plus de 15 jours dans l'acheminement du courrier**), **les avis d'échéance d'avril ont été systématiquement dématérialisés pour les locataires ayant un compte actif sur l'extranet locataires**. Pour les autres locataires, les quittances ont été distribuées par les équipes de proximité ou par la poste pour les locataires habitant sur des résidences sans gardien.



## Continuité de service et adaptation des processus de gestion locative.

➤ Des **dispositions relatives aux régularisations de charges et au SLS** ont été prises.

**Pour les charges :**

- La priorité a été donnée aux versements des régularisations de charges créditrices
- Les régularisations débitrices ont été reportées.

**Pour la facturation forfaitaire du SLS** (dossiers incomplets ou aux non-réponses de la campagne SLS 2019-2020) :

- Suspension temporaire de la facturation des SLS forfaitaires dès l'échéance d'avril échu, jusqu'à une date à définir en fonction de l'évolution des conditions sanitaires et de l'impact de la mesure ;
- Lancement à l'issue de cette période d'une campagne d'appels sortants pour relancer les statuts incomplets et non-réponses.

**Sûreté Tranquillité** : depuis le début du confinement, **civisme et calme ont été constatés sur les résidences.**

Quelques sites ont été touchés par des actes de malveillance et des interventions ponctuelles ont été nécessaires et coordonnées avec la police et les préfetures. Les dernières semaines, un relâchement a néanmoins été observé dans le respect des règles de confinement.

→ Remarque de l'assemblée : pas partout car les 15 premiers jours , il y a eu des débordements , notamment dans les cours intérieures

# Communication



## Communication :

- **Plusieurs communications ont été réalisées à l'attention des locataires** pour les informer de l'organisation mise en place :
  - Flyers dans l'avis d'échéance de mars
  - Affichages
  - Messages sur l'espace locataires
  - Site internet 3F
  - Mails
  - SMS.
- **Les membres du CRCL et des CDCL ont été informés** des mesures prises par I3F pour assurer la continuité de service et adapter ses services.
- Des réunions se sont tenues à la demande **des préfets ou des maires** sur les dispositions prises par les bailleurs (continuité de service + accompagnement des locataires)



# Plan de déconfinement

**Du 11 mai au 30 juin**

Immobilière 3F   
Groupe ActionLogement





## Principes généraux de fonctionnement

### A partir du 1er juin:

#### Accueil des locataires :

- **Réouverture des accueils physiques des agences** (le 15/06 pour le 93)
  - Installation de parois en plexiglas
  - Instauration d'un sens d'entrée/sortie
  - Marquage au sol à l'accueil
  - Suppression des documents papiers (livrets, flyers, ...) dans les espaces d'attente
  
- **Réouverture des espaces d'accueil des gardien.nes** (permanence)
  - Des dispositions particulières sont précisées par affichage sur place, afin de garantir la sécurité de tous et toutes.
  - L'accès est donné à une seule personne à la fois.
  - Le port du masque est recommandé à tous nos visiteurs.

#### Entretien ménager:

Les équipes de proximité continuent d'assurer, dans le respect de gestes barrières, les missions essentielles.

**À partir du 1er juin**, leurs missions d'entretien reprennent leur cours normal : entretien ménager - hall d'entrée, ascenseur avec insistance sur tous les points de contacts avec les mains - et les entrées et sorties des ordures ménagères, avec le matériel garantissant leur sécurité.



## Continuité de service et adaptation des processus de gestion locative.

### Travaux et interventions techniques

- Depuis le 11 mai, les travaux et interventions techniques dans les logements et les parties communes ont repris de manière progressive.
- Les prestataires traitent le stock des demandes d'interventions non urgentes, signalées durant le confinement.
- Les délais d'intervention peuvent être allongés pendant quelques temps.
- Pour protéger la santé de tous, il est important que les locataires suivent les consignes données par les entreprises qui interviennent :
  - respecter les gestes barrières,
  - répondre aux questions posées par téléphone par le prestataire avant son intervention

Il n'y a pas de reprise immédiate pour les passages préventifs en 3D dans les logements..

### Travaux PMR

Les travaux d'adaptation des logements pour l'accès des personnes à mobilité réduite (PMR) sont toujours suspendus.

### Les chantiers de réhabilitation en immeubles habités

- Les travaux qui ont été stoppés mi-mars reprennent progressivement
- Les locataires concernés sont informés de la reprise des travaux par un affichage dans les halls d'entrée. Un guide des bonnes pratiques est distribué dans leur boîte aux lettres.

### Les chantiers de construction neuve

Les chantiers stoppés mi-mars reprennent progressivement. Certains chantiers ont déjà repris depuis mi-avril.

- 3056L Travaux Aménagement Ascenseurs : pourquoi ne pas les avoir décalés puisque certaines personnes ne peuvent pas descendre par les escaliers ?  
I3F : portage mis en place, y compris spécifique pour PMR afin de permettre les rendez-vous notamment médicaux et autres obligations qui n'ont pas pu se réaliser pendant le confinement
- Résidence Duchefdelaville : balcons – période estivale  
Comment l'information sera-t-elle réalisée ? Les locataires ont peur de débarrasser pour rien ,
  - ☞ Question à poser à Camille Boitel – Service Technique



## Continuité de service et adaptation des processus de gestion locative

### Les commissions d'attributions

Les commissions d'attribution des logements se poursuivent en visioconférence pendant la phase de déconfinement.

### Les visites de logement

À partir du 1er juin, **les visites par les candidats sont à nouveau possibles**, dans les logements vacants et en dehors de travaux.

Pour ces visites, le port du masque est obligatoire.

### La signature du contrat de bail

Pendant la phase de déconfinement, **la signature des contrats se déroule à distance, par mail ou par courrier.**

### Les entrées et sorties dans les lieux

La réalisation des **états des lieux d'entrées et de sorties est possible** ; ils sont effectués en logement vide et en respectant les consignes de sécurité données par les équipes de 3F.

### Les échanges de logements

**Les échanges de logements sont toujours possibles en ligne via notre bourse d'échange**, accessible par votre [Espace locataire](#).

Les visites des logements sont désormais possibles en respectant les gestes barrières. Le port du masque est vivement recommandé.



## Communication

### Communication :

Le 29/05, l'information de la réouverture des accueils en agence et des espaces d'accueils des gardiens ainsi que des nouvelles dispositions 3F s'est faite par :

- Affichage
- L'envoi d'un mail ou d'un sms
- La publication d'un message dans l'espace locataires
- La mise en ligne du plan de déconfinement sur le site web



## Charte d'accompagnement des personnes fragiles

- La charte est en cours d'élaboration
- Une nouvelle CRCL aura lieu le 9 juillet 2020 pour en débattre et l'adopter



## Actualités Agence de Paris

- **Mobilités professionnelles**
- **Régularisations des charges**
- **Reprise des chantiers**
- **AL'IN**



## Mobilités professionnelles et recrutements

- Choukri TRABELSI Directeur Départemental Adjoint – à partir du 24/08/20
- Delphine ETIENNE Cadre Comptable – à partir du 24/08/2020
- Jean-Philippe GOUASMAT Chef de Secteur 15<sup>ème</sup> – Pôle 1
- Margaux MODESTE CAS - CDD remplacement Céline AMIRAT (congé maternité)
- Emilie VALADE CAS (relogements) – CDD 1 an



## Régularisation des charges

- 53 % de dossiers régularisés à ce jour
- Les dossiers régularisés étaient créditeurs
  
- A partir du 1<sup>er</sup> juillet → imputation des dossiers débiteurs
- L'objectif à fin septembre → 65% de dossiers régularisés (assurer l'arrivée de la nouvelle cadre comptable)





# Reprise des travaux

**Reprise des chantiers en fonction de leur nature :**

- **Tous les chantiers avec 1 seule entreprise**
- **Les chantiers à répartir sont ceux où plusieurs entreprises interviennent et dont la nature des travaux est différente**



## Plateforme AL'IN

- **AL'IN → lancement le 16 juin**
- **Une période de mise en route jusqu'au 30 juin**
- **L'objectif est de créer une plateforme permettant la commercialisation des logements disponibles en temps réel**



- Fuite dans le parking rue Dulac (Mme METZ est au courant)
- Résidence Oberkampff : projection du calendrier prévisionnel
  - choix du maître d'œuvre réalisé
  - premières visites auront lieu début juillet
  - seconde vague à la rentrée
  - organiser une réunion de présentation avec l'amicale en octobre 2020
  - projet définitif en janvier 2021
  - lancement des travaux en septembre 2020
- 3056L
  - Fuite sur un coude des eaux usées qui a mis un WE à être réparée
  - Portage/ Ascenseurs en travaux pendant deux mois
  - 24 allée des Orgues : fuite/ infiltration
- Nombre des dossiers comptabilisés en précontentieux à 1900 au pic, revenu à la normale entre 500 et 700
- Mme GUSBETI souligne que certaines terrasses des Orgues de Flandre pourraient être végétalisées afin d'assurer une meilleure isolation thermique
- Mme GUSBERTI fait remarquer qu'une pompe de relevage lors des travaux PMR n'est plus en fonction – à voir avec Benjamin HADHAB