

Compte-rendu

Agence des Yvelines

Conseil Départemental de Concertation Locative

24 juin 2022

Étaient présents

Représentants des locataires

- AFOC :
 - Jocelyne LEPITRE (en Visio)
 - Georges MAVROYANNIS (en Visio)
 - Carlos RODRIGUES (en Visio)
- CLCV :
 - Annick AUJEAN
 - Lucie CATRO-MILOJICA
 - Kadia WANE (en visio)
- CSF :
 - Martine BOUGERIE (en visio)
- INDECOSA-CGT
 - Jean-Luc BIZEUL (en visio)

Représentants I3F

- Anne DE CAMARET – Directrice départementale
- Agnès LEMAITRE – Assistante de service
- Paul LESTELLE - Directeur départemental adjoint
- Grégory BLANC – Responsable développement clientèle
- Responsables Technique :
 - Nathanaël LLEDO
 - Jean-François TREMOULIERE
- Vanessa YVER-BOUJAT – Cadre comptable
- Ursula OLRV – Responsable gestion locative
- Responsables Habitat
 - Emilie MECHINAUD
 - Ioan ALEXANDRU
 - Florence DE CHÂTEAU-THIERRY
 - Ella CZAJOR
 - Thibault PREDONZAN

Ordre du jour

- Indicateurs : Baromètre satisfaction clients (ALI)
- Livraisons 2022
- Travaux 2021 et 2022
- Bouclier tarifaire
- Présentation du service clientèle 3F
- Questions / réponses





Baromètre satisfaction clients

Paul LESTELLE

**Directeur départemental
adjoint**

Méthodologie de l'enquête ActionLogement



Terrain d'enquête

Du 28 septembre au 22 novembre 2021



15 888 locataires pour les Yvelines

Interviewés par téléphone

Sur un ensemble de 125 727 locataires



Taux de sondage de 12,5% de l'ensemble des locataires

Taux de participation de 70,2 % (acceptation de répondre à l'enquête de la part des personnes contactées soit 1795 locataires pour les Yvelines)



Les thèmes abordés

- La satisfaction
- La recommandation
- Le quartier
- Immeuble/résidence
- Logement
- Le rapport qualité/prix
- Relations locataires : échanges en général et canaux d'échanges



22 questions de satisfaction sur une échelle de 1 à 4 (de très satisfait à pas du tout satisfait)

11 questions explicatives du niveau d'insatisfaction

L'environnement et le cadre de vie

| | Résultat 2021 | Résultat 2020 | Tendance 2021/2020 |
|--|------------------|------------------|-----------------------|
| Recommandation du bailleur | | | |
| Q37. Recommandation | 85,7 | n/d | non-dispo |
| Satisfaction globale | | | |
| Q1. Satisfaction globale de coeur | 79,3 | 81,1 | ↘ |
| Qualité de vie dans le quartier | | | |
| Q2. Qualité de vie dans le quartier | 78,5 | 77,3 | ↗ |
| Qualité de vie dans la résidence | | | |
| Q4. Satisfaction de la résidence | 75,3 | 77,3 | ↘ |
| Q5. Sécurité et tranquillité | 74,3 | n/d | non-dispo |
| Q7. Propreté des parties communes | 68,4 | 71,2 | ↘ |
| Q9. Qualité des parties communes | 84,4 | n/d | non-dispo |
| Q11. Propreté des espaces extérieurs | 75,2 | 71,4 | ↗ |
| Q13. Qualité des espaces extérieurs | 82,2 | n/d | non-dispo |
| Q15. Fonctionnement des équipements des parties communes | 73,7 | 72,8 | ↗ |
| Q17. Interventions du bailleur en cas de panne | 70 | n/d | non-dispo |
| Qualité de vie du logement | | | |
| Q18. Satisfaction des caractéristiques du logement | 67,3 | n/d | non-dispo |
| Q20. Satisfaction de l'état du logement | 68,1 | n/d | non-dispo |
| Q22. Rapport qualité/prix | 77,3 | n/d | non-dispo |

Les échanges

| | Résultat 2021 | Résultat 2020 | Tendance 2021/2020 |
|--|------------------|------------------|-----------------------|
| Les échanges en général | | | |
| Q25. Demandes et interventions techniques | 56,5 | n/d | non-dispo |
| Q28. Demandes et traitements administratifs | 66,7 | n/d | non-dispo |
| Les canaux d'échanges | | | |
| Q31. Echanges avec les gardiens/équipes de proximité | 87,6 | 85,3 | ↗ |
| Q32. Echanges lors de votre visite en agence | 84,9 | 77 | ↗ |
| Q33. Echanges au téléphone | 80,6 | 78,3 | ↗ |
| Q34. Echanges Extranet | 82,4 | 73,1 | ↗ |
| Q35. Echanges par mail | NS | n/d | non-dispo |
| Q36. Echanges courrier | 66,3 | 58,6 | ↗ |

Analyse des résultats



Points forts



- Satisfaction globale
 - Recommandation **86%**
 - Qualité de vie dans le quartier **78%** et dans la résidence **75%**
 - Qualité des parties communes **84%**
 - Qualité **82%** et propreté des espaces extérieurs **75%**
 - Rapport qualité / prix **77%**
- Les échanges
 - Avec le gardien **88%**
 - En agence **85%**, par téléphone **81%**, par extranet **82%**

Axes d'amélioration



- Propreté des parties communes **68%**
- Les échanges en général
 - Demandes et interventions techniques **66%**
 - Demandes et traitements administratifs **67%**
 - Echanges courrier **66%**

Plan d'action

- Augmentation des contrôles de l'entretien ménager par les Chefs de secteur et Responsables habitats avec utilisation d'une application dédiée
- Application des pénalités aux prestataires
- Favoriser le contact téléphonique et la visite à domicile
- Evaluation avec les amicales

Questions / Réponses

- Mme BOUGERIE souhaite obtenir la liste des questions posées.
- Mme DE CAMARET : les questions sont posées par téléphone. Elles peuvent être reformulées pour apporter des précisions si elles sont mal comprises. Nous vérifions si nous pouvons les obtenir.
- Mme BOUGERIE aurait préféré la comparaison avec 2019 car 2020 était une année blanche.
- Mme DE CAMARET : Pas d'enquête réalisée en 2019, mais effectivement on compare une période particulière.
- Mme BOUGERIE : les pénalités viennent bien en déduction des charges ?
- Mme DE CAMARET : le confirme, mais l'idée est surtout que les prestataires mettent en place un plan d'action pour améliorer la situation. Les pénalités décroissent depuis 2018, car on demande des actions concrètes ; c'est un gage de réussite et de bon sens.
- Mme BOUGERIE : le cahier des charges est plus précis selon les résidences ?
- Mme DE CAMARET : le traitement est le même d'une résidence à l'autre avec éventuellement des spécificités locales.
- M. RODRIGUES : quels sont les critères de l'échantillonnage des locataires interrogés et il y a-t-il une possibilité de voir les secteurs qui sont meilleurs que la moyenne et ceux en dessous ?
- Mme DE CAMARET : l'échantillonnage est effectué de manière aléatoire ; il représente 12% du patrimoine, cela n'est donc pas suffisamment représentatif pour redescendre à une analyse à la résidence. Le sondage a été organisé par Action Logement, qui attribue le même pourcentage à chaque société, il est difficile d'interroger plus de locataires mais les résultats donnent une bonne tendance.

Livraisons 2022

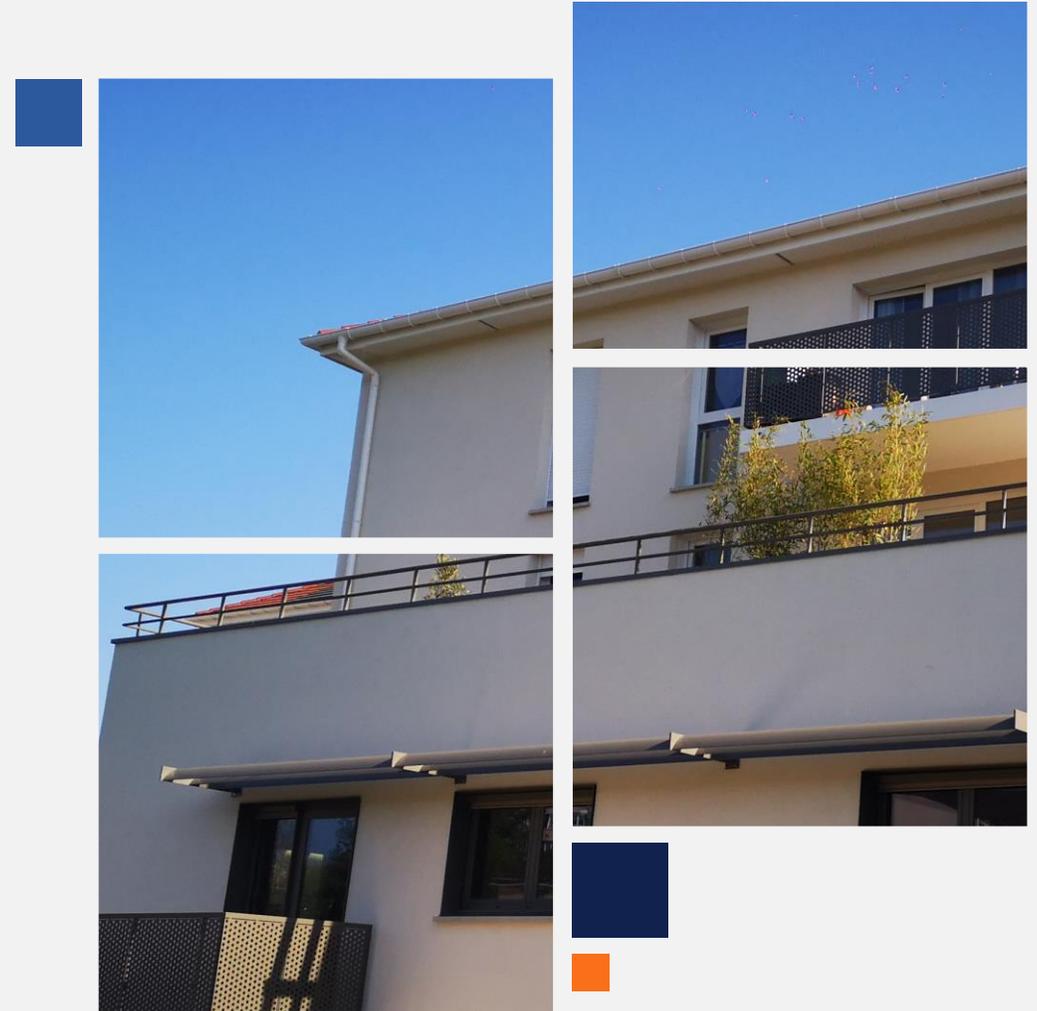
Florence DE CHÂTEAU-THIERRY
Emilie MÉCHINAUD
Thibault PRÉDONZAN
Ioan ALEXANDRU
Responsables Habitat

3673L - Beynes

- 28 février 2022
- 16 logements collectifs
 - 8 PLUS 3 PLAI et 5 PLS
 - 1 bâtiment

1^{ère} livraison de l'année
En copropriété

VEFA  Domaines



*VEFA : Vente en Etat Futur d'Achèvement





DE

3648L - Voisins le Bretonneux

- 28 mars 2022 - Gestion 100% **3F** 
- 18 logements R+2
 - 9 PLUS, 6 PLAI, 3 PLS
 - 1 PMR
 - 2 bâtiments
- 18 places de parking en aérien
- Résidence et parking avec contrôle d'accès.
- Chaudières individuelles pour ECS et Chauffage





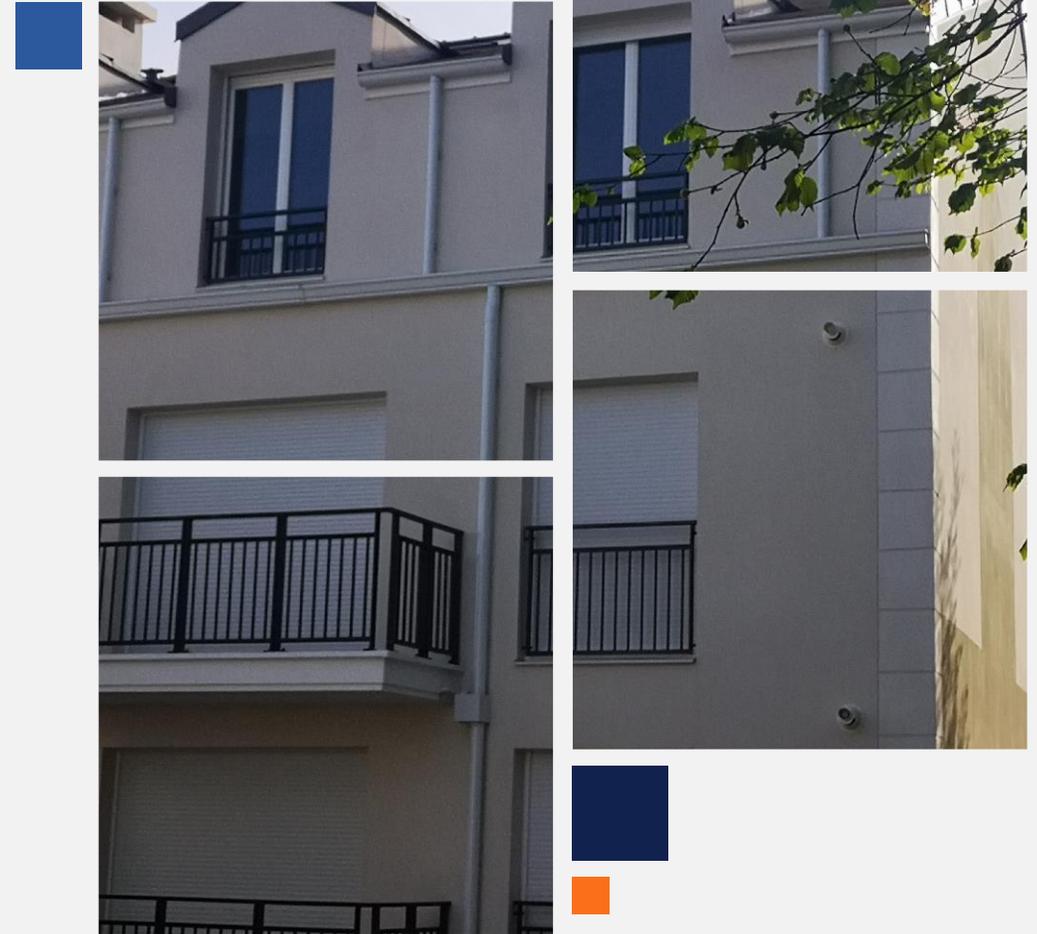




3371L - Viroflay

- 29 mars 2022
- 27 logements collectifs
 - 4 PLAI, 2 PLUS et 3 PLS
- 1 bâtiment R+3
- 2 cages d'escalier
 - Escalier A : 18 logements intermédiaires
 - Escalier B : 9 logements sociaux 3F
- Copropriété
- Chaudière individuelle gaz

VEFA **linkcity**



**VEFA : Vente en Etat Futur d'Achèvement*



3

3275L - Viroflay

- 12 avril 2022
- 50 logements collectifs répartis de la façon suivante :
- 1 bâtiment avec 3 halls :
 - Hall C : 18 logements sociaux 3F
 - 6 PLAI, 10 PLUS, 2 PLS
 - Hall A et B : 32 logements en accession
- copropriété

VEFA



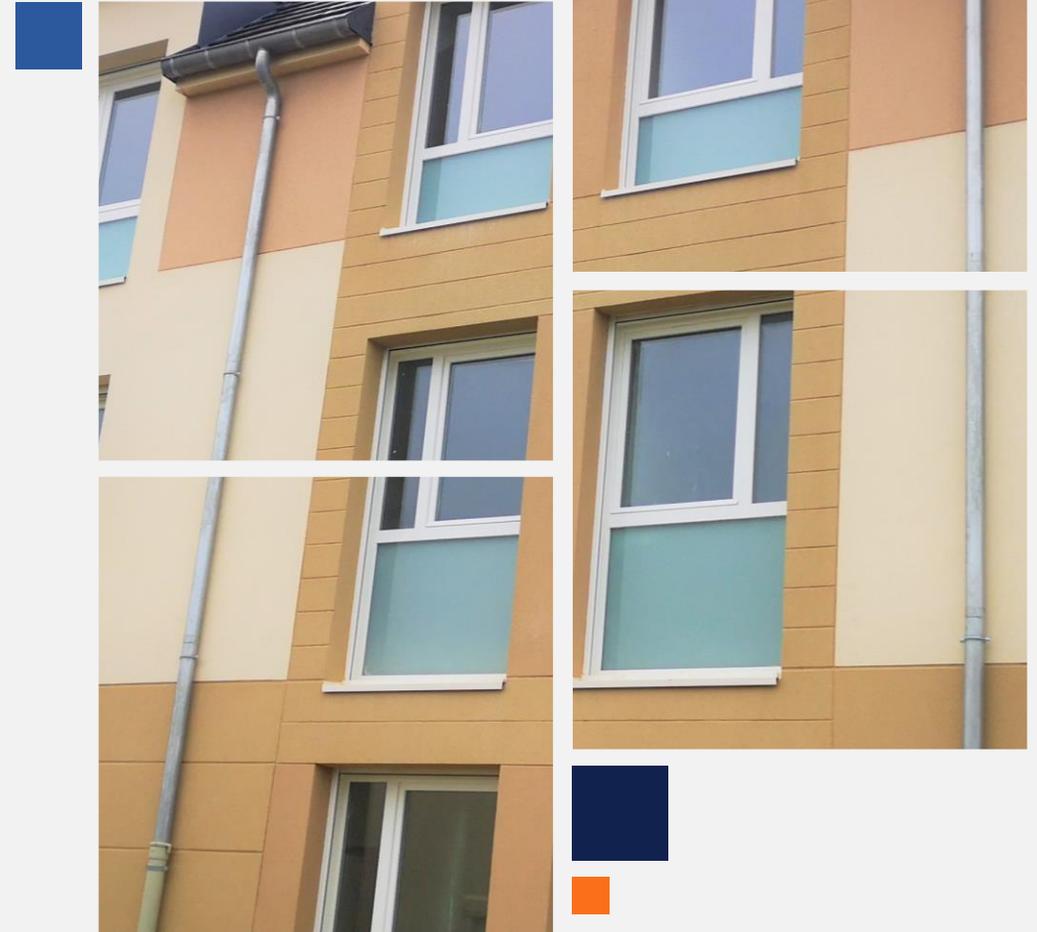
*VEFA : Vente en Etat Futur d'Achèvement



4530L - Les Mureaux

- 15 avril 2022
- Résidence Intergénérationnelle : Cible public Sénior
- 80 logements sociaux
 - 48 PLUS, 32 PLS
- + 19 maisons individuelles neuves en accession
- 1 bâtiment R+2
- 1 espace de 80m² en rez-de-chaussée dédié aux activités encadrées des résidents
- Association PAPOTAGE assurera l'animation afin de créer du lien sur la résidence

VEFA  Domaines







SAUF 

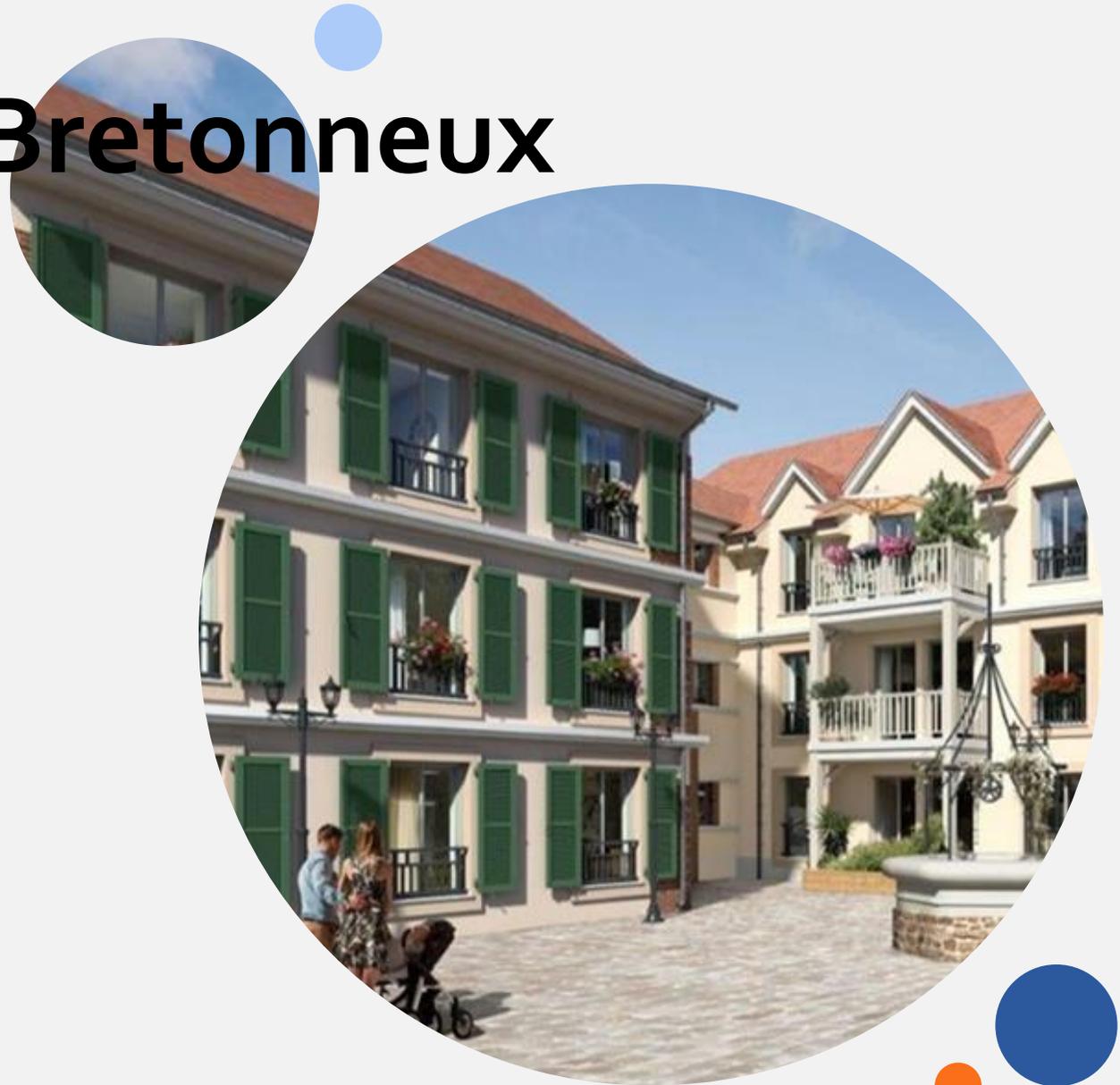
9



3340L – Voisins-le-Bretonneux

- 3 Juin 2022 VEFA 
- Gestion des PC et Chauffage par un Syndic
- Résidence de 29 logements
 - dont 10 logements I3F :
 - 3 PLAI, 4 PLUS et 3 PLS en diffus
- 10 places de parking en sous-sol
- Chauffage collective

*VEFA : Vente en Etat Futur d'Achèvement





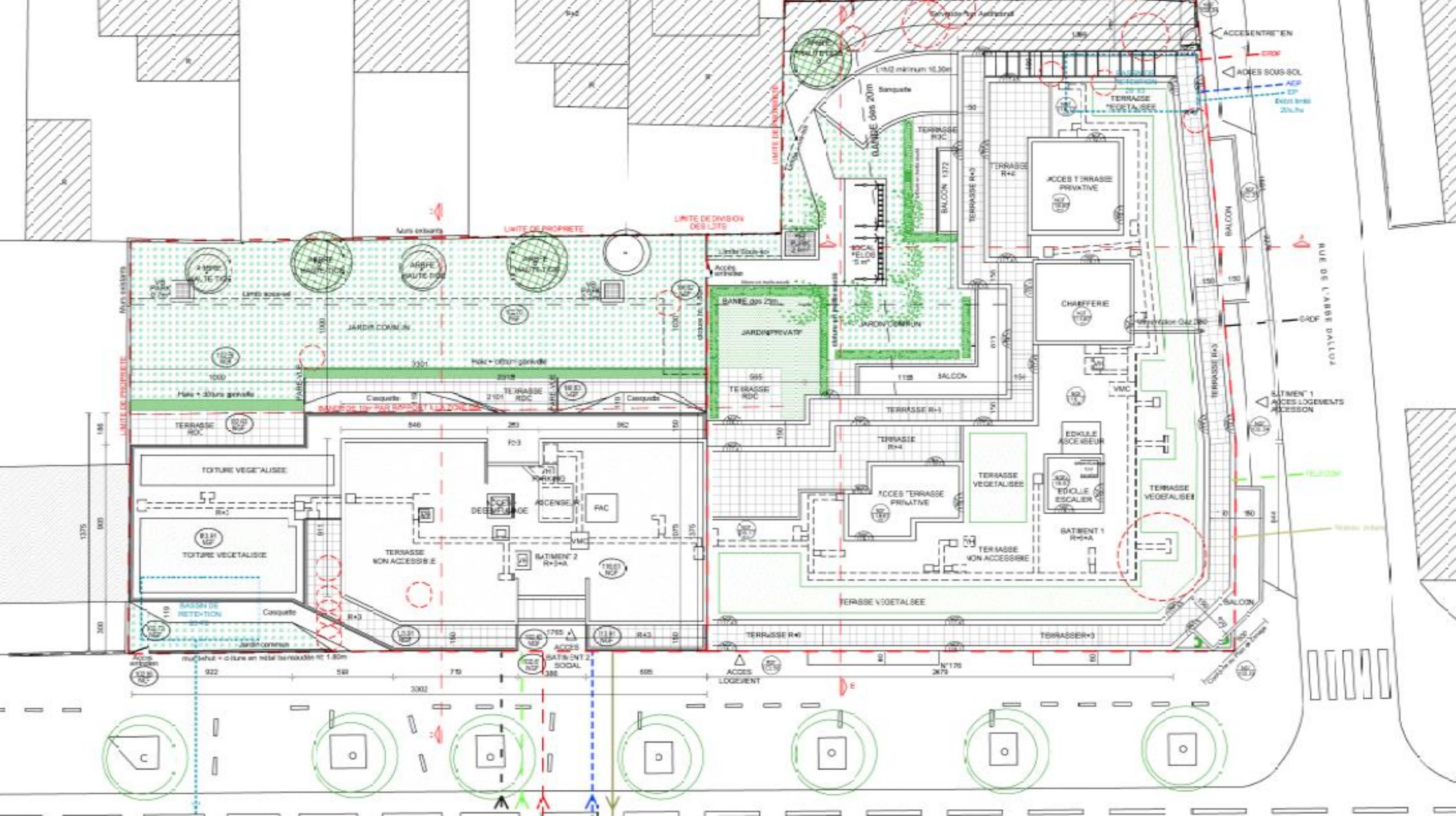
3267 L - Viroflay

- Fin juin 2022
- 22 logements
 - 9 PLUS, 7 PLAI, 6 PLS
- 1 bâtiment en R+4

- Chauffage et eau chaude coll gaz
- Co-construction EIFFAGE : parking commun

3F^{AL}









3315L – Magny-les-Hameaux

- Juillet 2022
- VEFA  Domaines
- 12 logements sociaux
 - 8 collectifs : 3 PLUS – 2 PLAI – 3 PLS
 - 4 maisons : 2 PLUS – 2 PLAI
- Pour la quasi totalité,
 - Logements doublement orientés
 - Avec une terrasse ou un jardin
- RDC chauffé avec poêle granules (1ère pour les Yvelines)
- Voirie partagée avec la résidence en accession





3254L - Bougival

- Septembre 2022
- 10 logements
 - dont 5 PLAI et 5 PLUS
- 2^e phase d'une opération de 60 logements comprenant 2 bâtiments R+3+C
- 1 bureau d'accueil sur site
- Création d'1 poste de gardien
- Chauffage eau chaude collective

3F 





366oL – Villiers-St-Frédéric

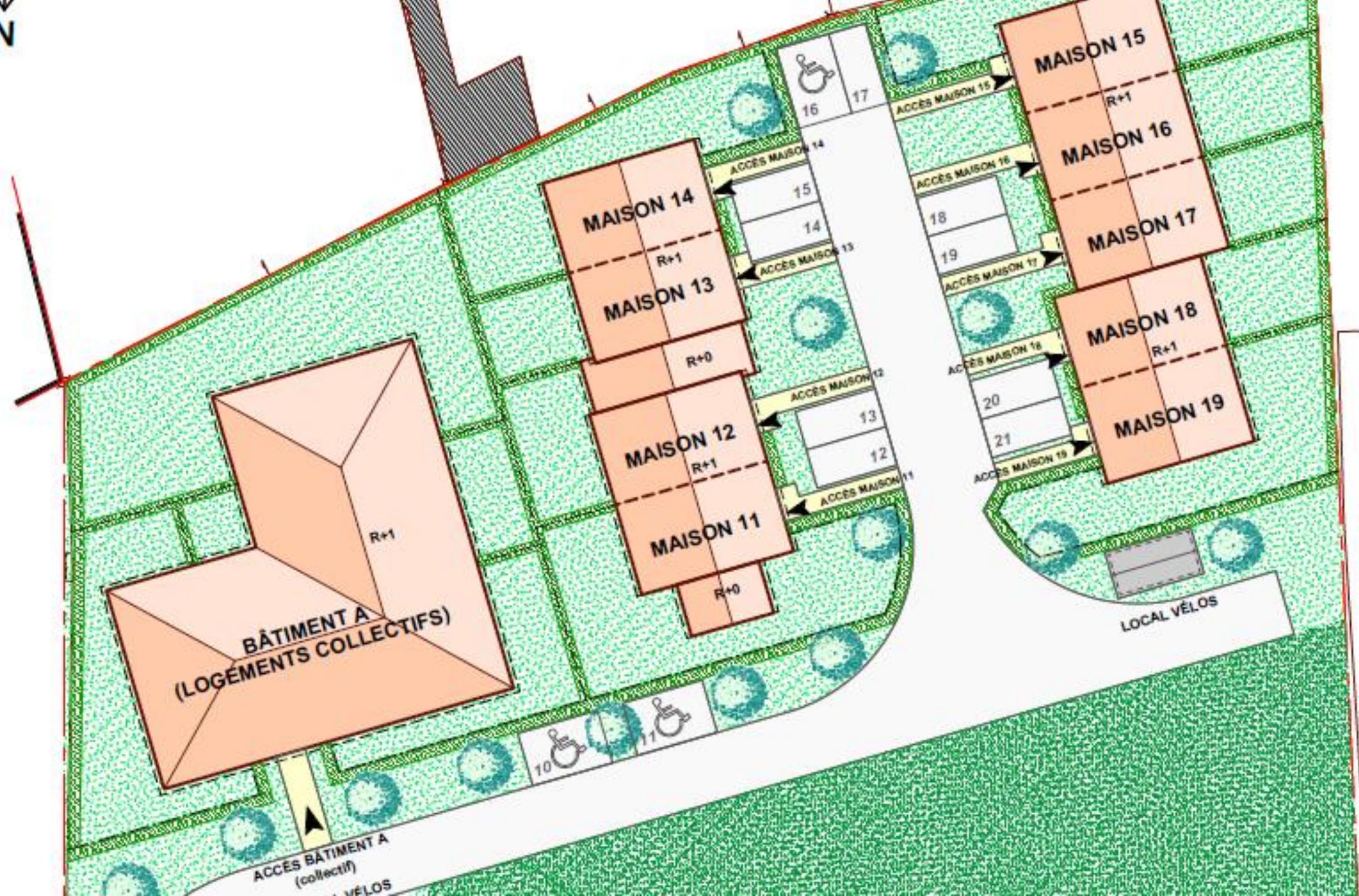
- Septembre 2022
- 19 logements sociaux
 - 11 PLUS – 3 PLAI – 5 PLS
- 1 bâtiment collectif R+1 de 10 logements (2/3 pièces)
- 9 maisons réunies en 2 bandes (4/5 pièces)
- La plupart des logements disposeront de terrasses et/ou jardins privatifs intimisés par des haies vives
- Quartier pavillonnaire, beaucoup d'espaces verts
- **Nouvelle implantation sur cette commune**
- **Beaucoup d'espace verts**

VEFA



*VEFA : Vente en Etat Futur d'Achèvement

N



BÂTIMENT A
(LOGEMENTS COLLECTIFS)
R+1

MAISON 14
R+1
MAISON 13
R+0
MAISON 12
R+1
MAISON 11
R+0

MAISON 15
R+1
MAISON 16
MAISON 17
MAISON 18
R+1
MAISON 19

LOCAL VÉLOS

ACCÈS BÂTIMENT A
(collectif)
VELOS

ACCÈS MAISON 14
16
17
15
14
ACCÈS MAISON 13
ACCÈS MAISON 12
13
12
ACCÈS MAISON 11

ACCÈS MAISON 15
ACCÈS MAISON 16
18
19
ACCÈS MAISON 17
ACCÈS MAISON 18
20
21
ACCÈS MAISON 19

10
11





3297L – Le Mesnil St Denis

- Septembre 2022 VEFA  Domaines
- 40 logements
 - 16 PLUS, 12 PLAI, 12 PLS
- 3 bâtiments collectifs
- en R+1 (bât. A) et R+2(bât. B et C)

- Chauffage électrique individuel



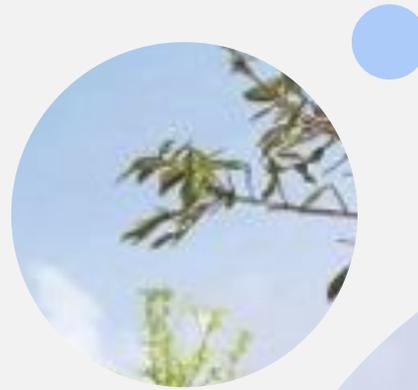




4222L – Le Vésinet

- Septembre 2022
- 59 logements : 39 PLUS, 13 PLAI, 7 PLUS
- 3 bâtiments sans ascenseur
- 2 petits bâtiments à l'entrée du site pour abriter les encombrants et les OM
- 1 création de poste de gardien avec espace d'accueil

3F^{AL}



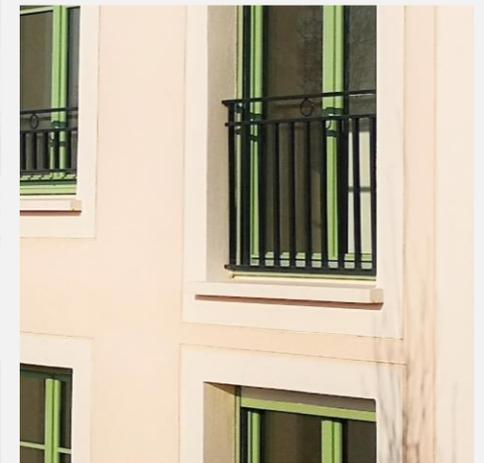




3314L – Magny-les-Hameaux

- Octobre 2022
- 22 logements sociaux
 - 20 logements collectifs
 - 2 maisons individuelles
- 10 PLUS – 6 PLAI – 6 PLS
- Copropriété - ASL

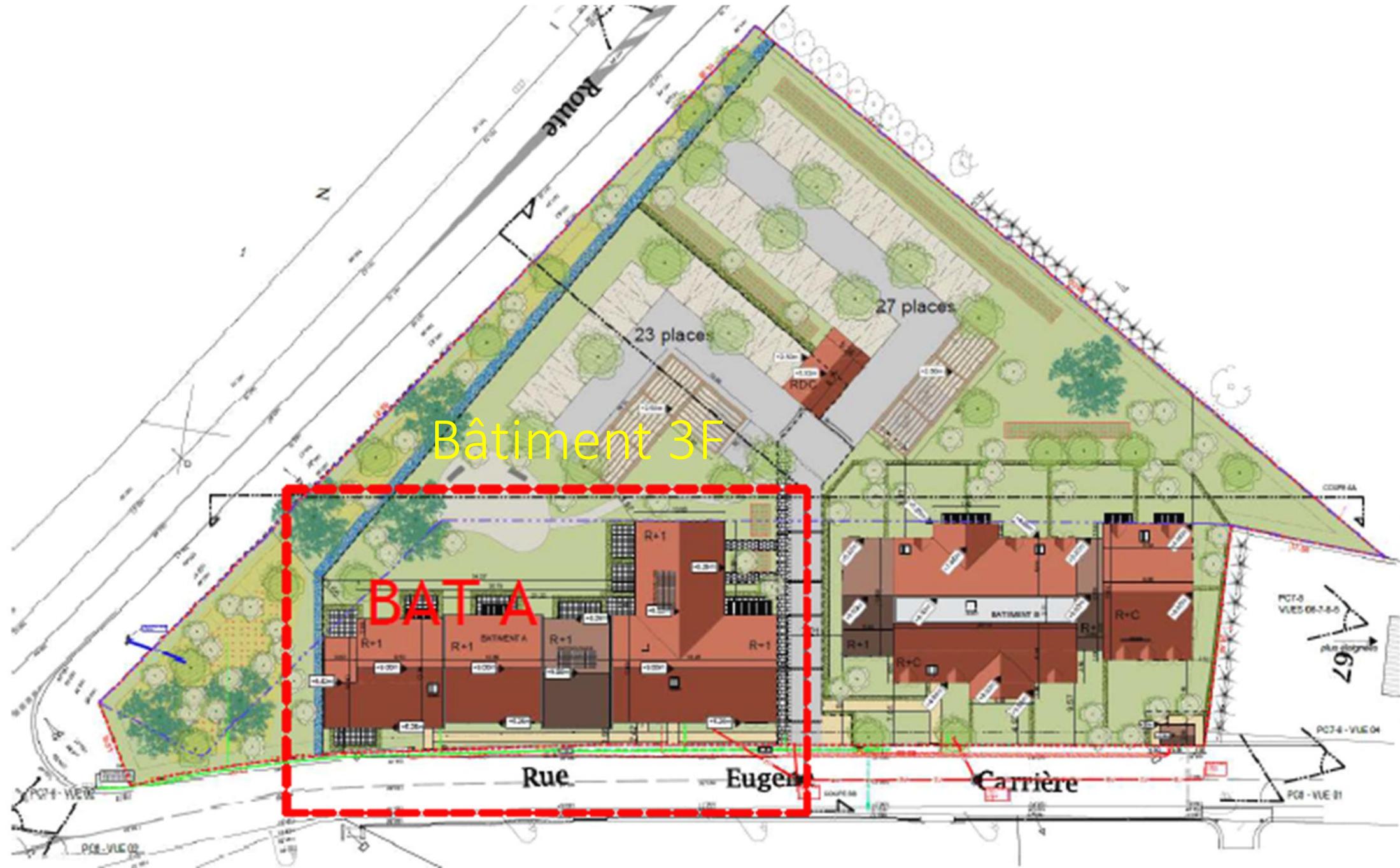
VEFA  Domaines



*VEFA : Vente en Etat Futur d'Achèvement
*ASL : Association Syndicale Libre



Bâtiment 3F



Bâtiment 3F

BATA

Rue Eugène Carrière

3672L – Le Vésinet

- Mi-octobre 2022 VEFA 
- 17 logements sociaux d'un ensemble immobilier de 43 logements dans une zone résidentielle
 - 8 PLUS, 1 PLUS Maj, 5 PLAI, 3 PLS
- 1 bâtiment
- Chauffage et eau chaude collectifs
- ASL sur parking souterrain

*VEFA : Vente en Etat Futur d'Achèvement

*ASL : Association Syndicale Libre



parking

Rue de Verdun

Accès piétons

Rue de l'Écluse







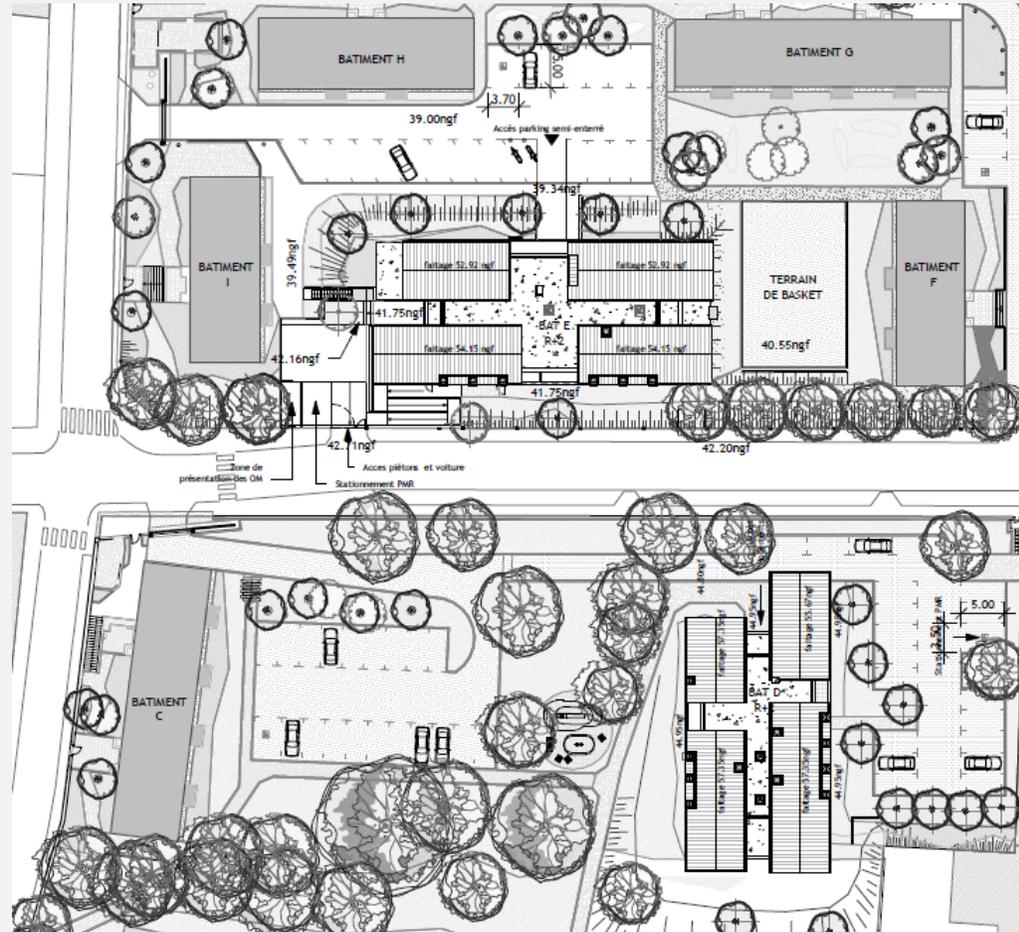
286oL - Épône

- Décembre 2022
- Opération de démolition/reconstruction des bâtiments D et E de la résidence Georges Méliès
- Reconstructions de 37 logements : 23 PLUS et 14 PLAI
- En complément, l'opération prévoit la réalisation de 19 places de stationnement en sous-sol (bât. E) et 21 places de stationnement en surface.
- 2 chaufferies collectives

3F^{AL}



286oL - Épône



4956L – St-Arnoult-en-Yvelines

- Décembre 2022 Gestion 100% **3F** 
- 55 logements
 - 27 PLUS, 17 PLAI, 11 PLS
 - 51 collectifs répartis en 5 bâtiments
 - 4 individuels répartis en 2 ensembles de 2 maisons
- 58 places de stationnement dont
 - 50 places en sous-sol
 - 8 places PMR en extérieur dont 5 places privées
- Chaufferie collective









3834L & 3835L- Louveciennes

- Décembre 2022 [3835L]

3F^{AL}

- Construction de 39 logements
 - 2 bâtiments,
 - 1 salle commune : animation avec association
 - 52 places de stationnement

- Avril 2023 [3834L]

- Aménagement de 5 logements dans la maison Gaudet
- Eau chaude collective



BAT 2

BAT 1

Maison
Gaudet

Ruelle de la Haute Barre

Barre

Haute

Leclerc

Général

Rue

5.5m



Questions / Réponses

- Mme DE CAMARET : le principe des VEFA consiste à livrer des programmes clé en mains, ce qui nous laisse peu de latitude. Notre Direction générale souhaite que l'on retravaille sur maîtrise d'œuvre directe, avec un cahier des charges plus contraint que ce que l'on peut exiger d'un promoteur.

Il demeure important de construire pour permettre de logés plus de personnes ; les Yvelines s'y prêtent bien du fait de son territoire. Nous livrons en moyenne 500 logements par an. Actuellement, les chantiers rencontrent des difficultés d'approvisionnement de matériaux, ce qui engendre des décalages de livraison de résidences.

Par ailleurs, l'état a demandé à tous les bailleurs sociaux de favoriser les plans de relance, par l'acquisition de lots, ce qui implique plus de copropriétés souvent en diffus sur les 2 prochaines années.

- M. BIZEUL : quel est le loyer des logements pour personnes âgées en intergénérationnel
- Mme DE CAMARET : Le loyer est variable en fonction du financement : Dans l'exemple pris de la résidence livrée en Avril sur Les Mureaux, Pas de PLA, 7,25 € / m² (en PLUS), 10,87 € (en PLS). En comparaison, dans le privé, les prix varient entre 18 € et 25 € / m².
- M. MAVROYANNIS : Pourquoi installer des volets battants dans certaines résidences, plutôt que des volets roulants ?
- Mme DE CAMARET : ce sont généralement des choix architecturaux imposés par les Architectes de France ou le PLU, comme à Louveciennes par exemple, où la résidence est située à côté d'un bâtiment classé.
- Mme AUJEAN : sur la résidence intergénérationnelle des Mureaux il n'y a pas de volets ?
- Mme MECHINAUD : uniquement sur les chambres

Questions / Réponses

- Mme BOUGERIE : Prévoyez-vous systématiquement des locaux pour les amicales ou associations ?
- Mme DE CAMARET : Le foncier coûte cher. Des espaces dédiés aux locaux vélos, poussettes nous sont imposés et nous permettent rarement de faire d'autres locaux principalement sur les petites résidences (<100 logements). Nous privilégions la construction de logements pour loger plus de personnes et la mise en place d'espace d'accueil pour permettre un accueil des locataires et prestataires par les gardiens. Néanmoins, les villes étudient également la mise à disposition de locaux dès que possible et sur sollicitation.
- Mme BOUGERIE : Qu'en est il des étiquettes énergétiques de ces résidences ?
- Mme DE CAMARET : I3F a toujours été très avancé sur les performances énergétiques , déjà avec la RT2012, 3F était au-delà des contraintes réglementaires. A ce jour nous devons respecter la RE2020 et déjà I3F met tout en œuvre pour être encore plus performants en répondant aux obligations de 2025 (25% des nouvelles opérations seront dorénavant et déjà concernées)
- M. MAVROYANNIS : pour les 2 roues à moteurs, le prix du parking est-il différencié ; les 2 roues prennent moins de places, donc il serait judicieux de créer des emplacements dédiés
- Mme DE CAMARET : S'il s'agit d'un emplacement dédié aux 2 roues, le prix est différencié, par contre, sur un emplacement voiture, la tarification est identique. Des emplacements dédiés sont créés dès que cela est possible comme sur Le Port-Marly et Le Vésinet.
- M. MAVROYANNIS : est-il possible d'installer des bornes électriques ?
- Mme DE CAMARET : Cela est effectivement prévu sur les constructions neuves qui sont pré-équipées. Le sujet sera abordé lors du prochain CDCL, car la réflexion est en cours de finalisation sur les programmes anciens.



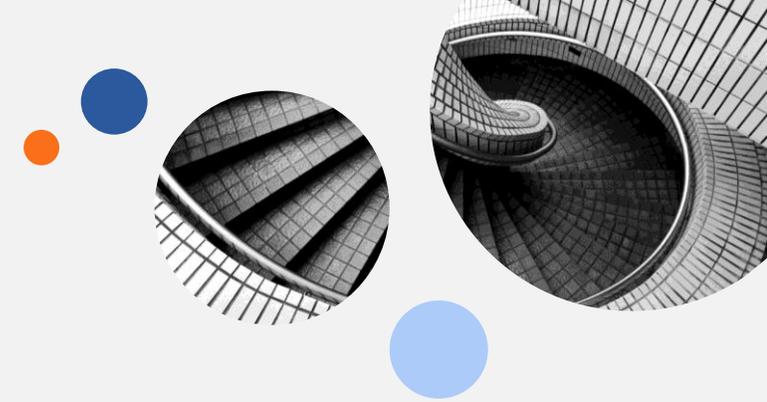
Travaux 2021 & 2022

Nathanaël LLEDO

Jean-François TRÉMOULIERE

Responsables techniques

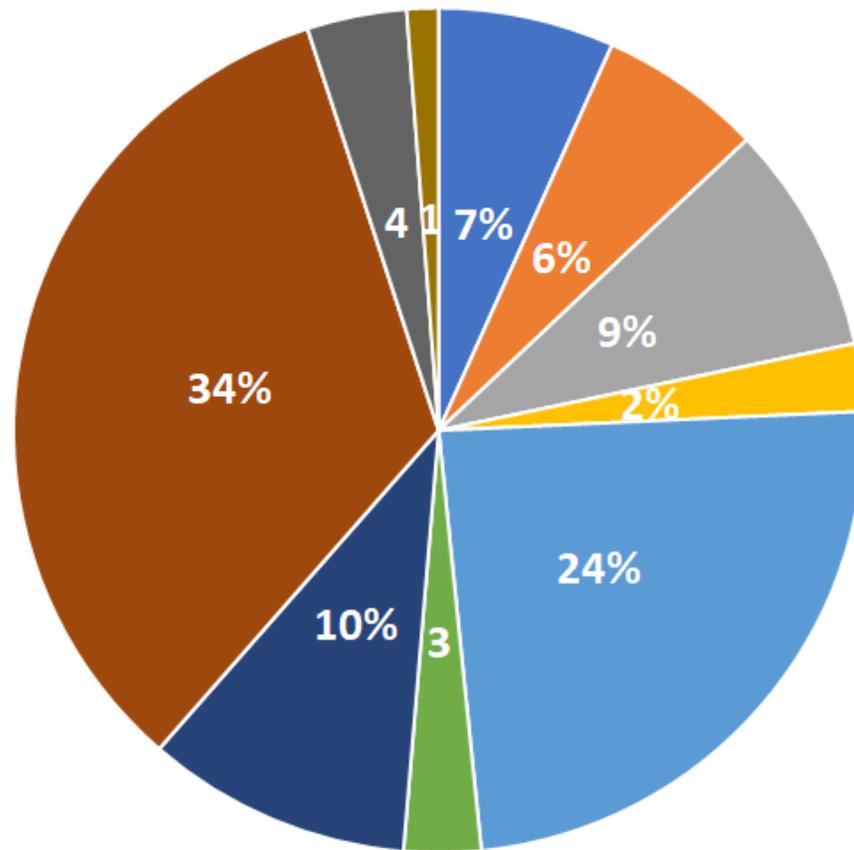
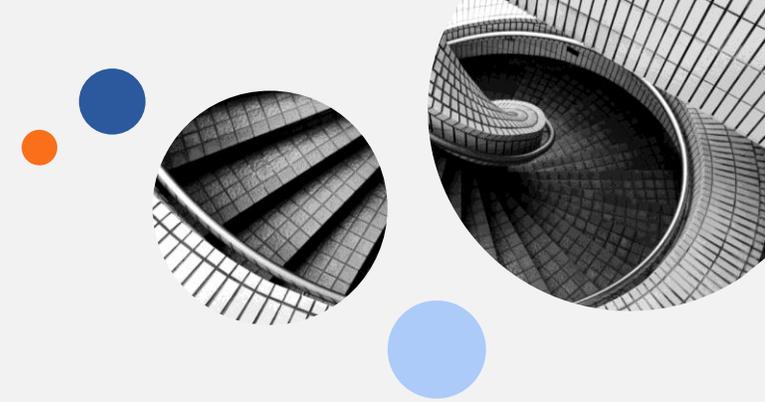
Organisation des budgets Service Technique



- Le service technique de l'agence dispose de deux budgets pour les travaux d'entretien et d'amélioration du patrimoine des Yvelines :
 - Le budget gros entretien : Travaux de remplacement ponctuel ou embellissement.
 - Le budget immobilisable : Travaux permettant de pérenniser une résidence ou création.

| | 2017 | E 2017 | 2018 | E 2018 | 2019 | E 2019 | B 2020 | E 2020 | B 2021 | E 2021 | B 2021 |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| GROS ENTRETIEN | 3 126 000 | 3 376 000 | 3 151 009 | 3 151 009 | 3 329 768 | 3 349 521 | 3 347 473 | 3 347 473 | 3 347 473 | 3 568 183 | 3 367 744 |
| IMMOBILISATION | 3 047 000 | 3 667 000 | 3 139 400 | 3 139 400 | 2 865 093 | 2 930 000 | 2 893 000 | 2 893 000 | 2 893 000 | 2 902 906 | 2 903 000 |

Travaux Immobilisables 2021



- Création / aménagement espaces d'accueil
- Etanchéité / couverture
- Locaux OM
- Parkings
- Parties communes
- Parties privées
- Ravalement/ITE
- Sécurité

Sécurité :

- Vidéoprotection à Trappes
- Vidéoprotection à Poissy
- Vidéoprotection aux Mureaux
- Résidentialisation aux Mureaux

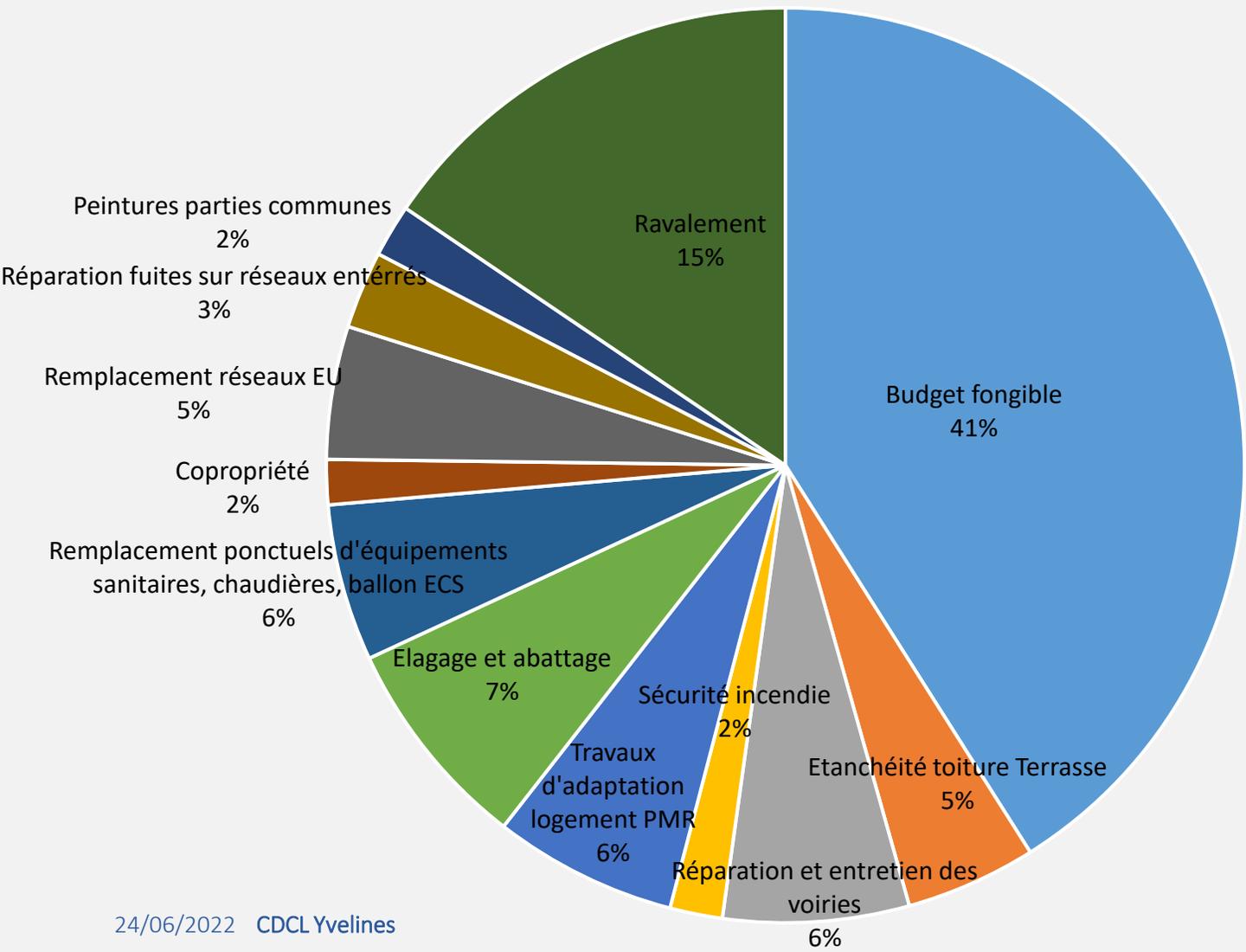
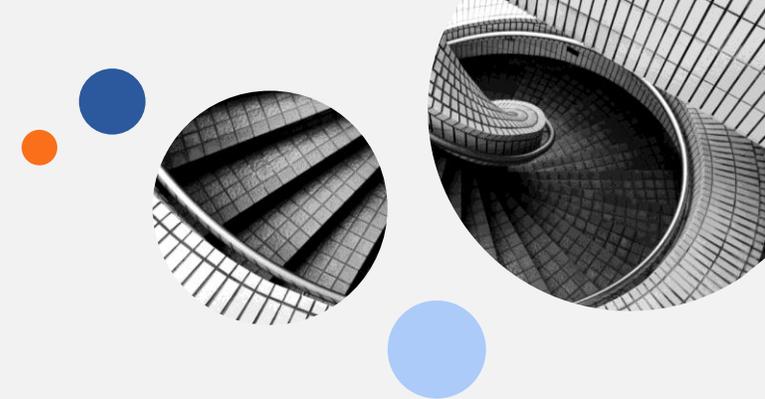
Parties communes :

- Sol, peintures et éclairages à Poissy
- Sol, peintures et éclairages aux Clays

ITE :

- Fin des travaux d'ITE de Montesson

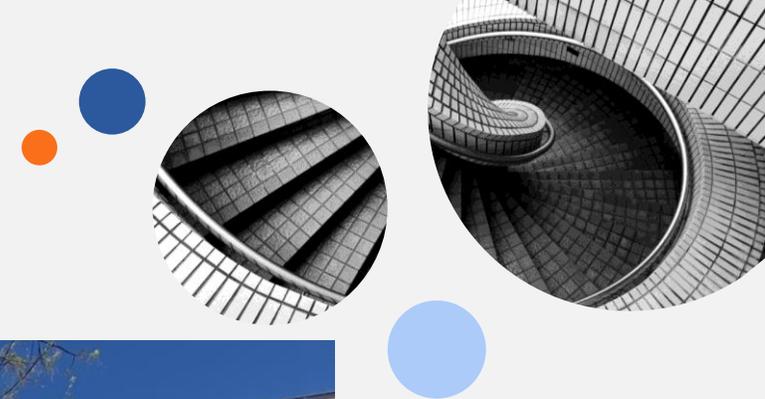
Travaux Gros Entretien 2021



Ravalements :

- Plaisir 3111L
- St-Germain-en-Laye 3110L

Quelques réalisations



Opération de ravalement
à St-Germain-En-Laye au 82 rue Pereire

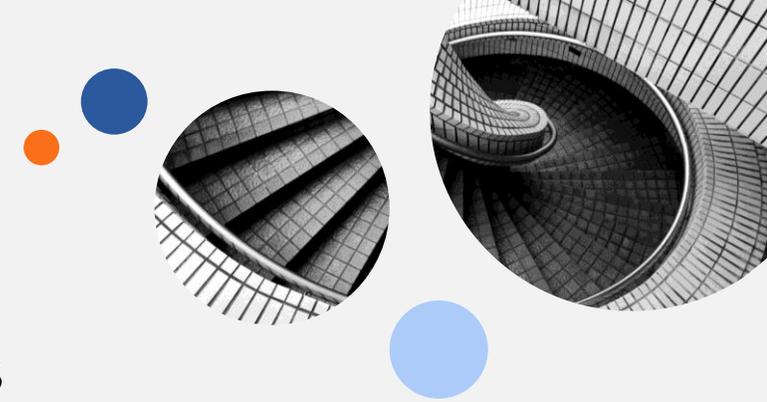


Quelques réalisations

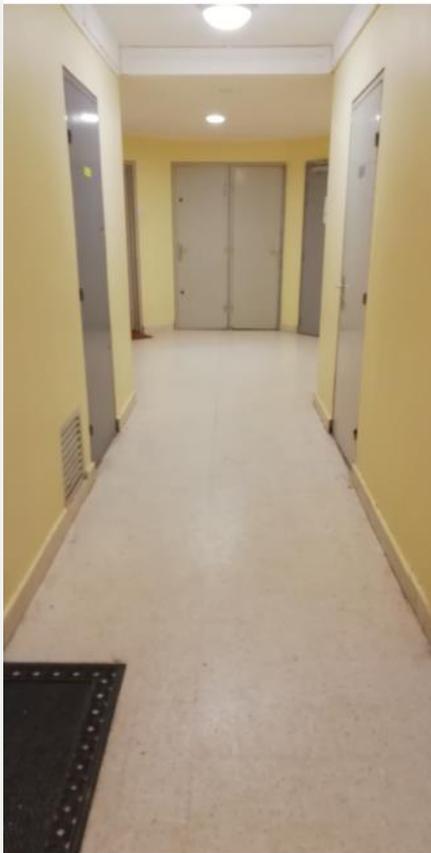
Opération de ravalement
à Plaisir 256 à 436 rue des Droits de
l'Homme



Quelques réalisations



AVANT

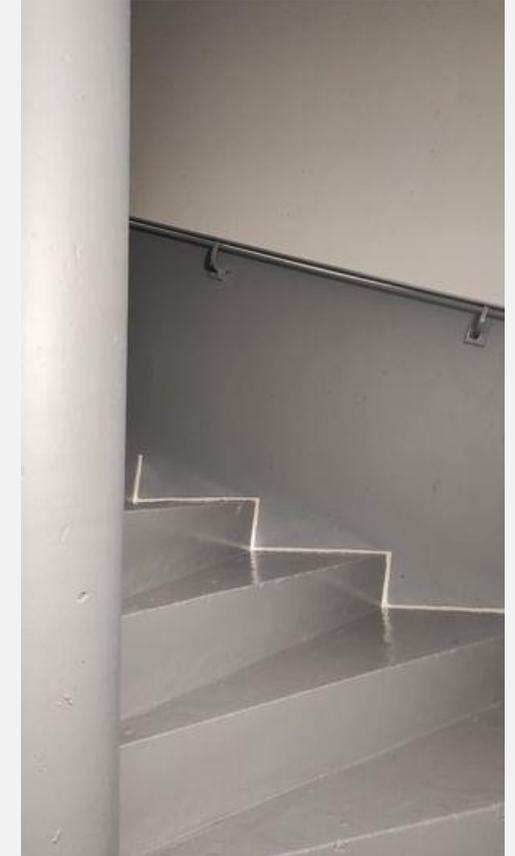


Amélioration des parties communes
aux Clayes-sous-Bois - Chemin de ronde

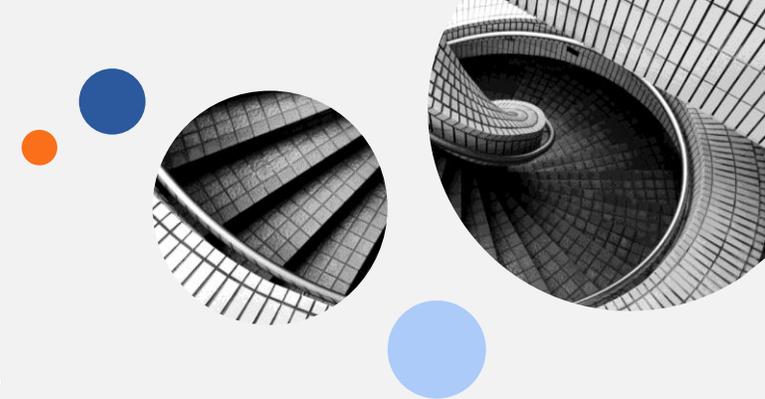
2 tranches sur 2ans – 430 logements
Budget global : 450 000 €



APRES

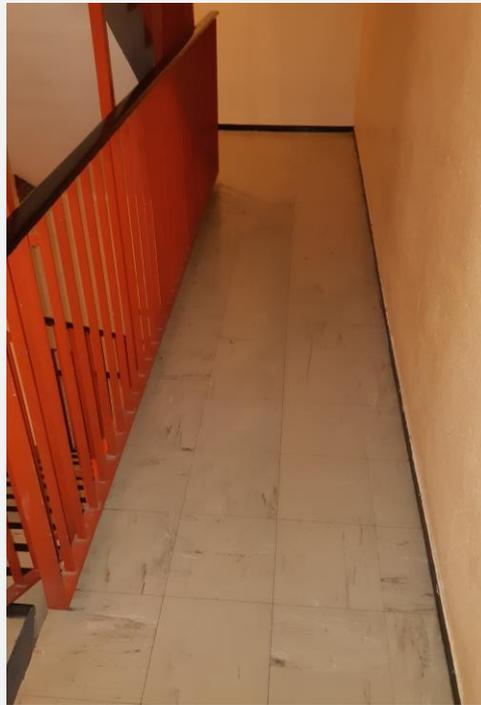


Quelques réalisations

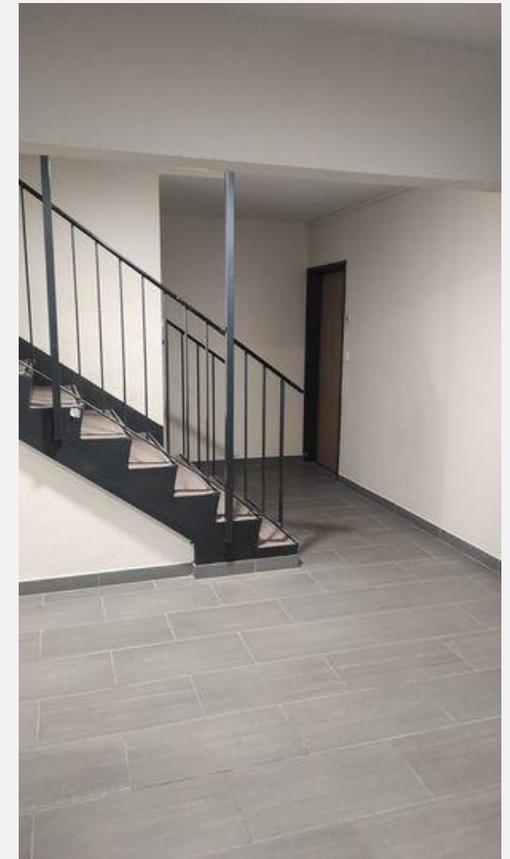
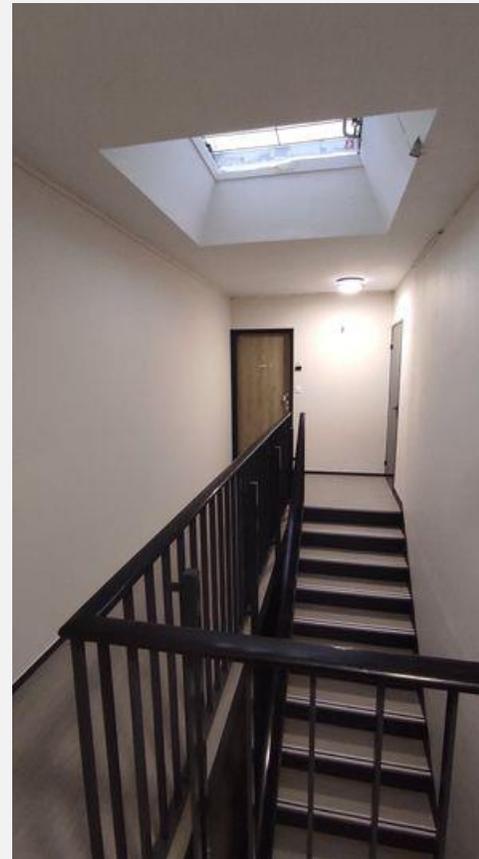


AVANT

Amélioration des parties communes
à Poissy rue des Ursulines
2 tranches sur 2 ans – 222 logements
Budget global 425 000 €



APRES



Quelques réalisations

AVANT

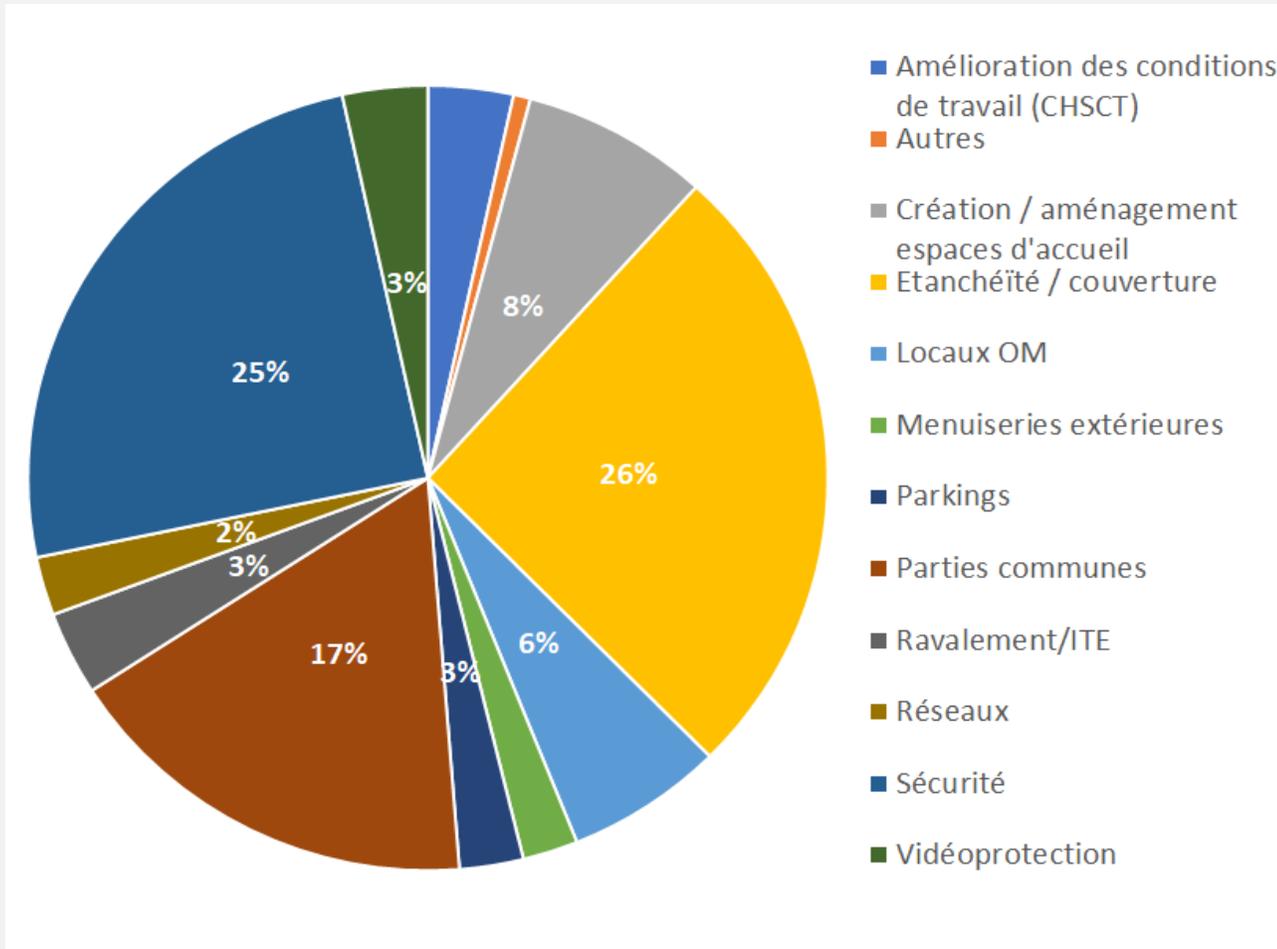
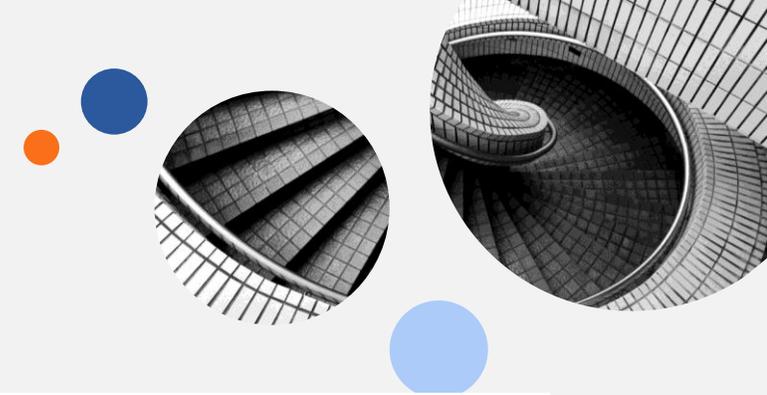
Isolation thermique par l'extérieur à Montesson
876 000 € sur 2 ans



APRES



Budget Immobilisable 2022



26%

Etanchéité couverture :

- Etanchéité à Epône
- Etanchéité à Montigny
- Couverture à Poissy

25%

Sécurité :

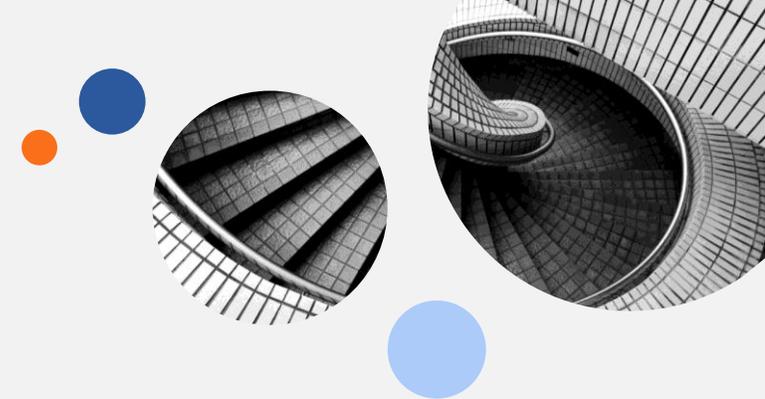
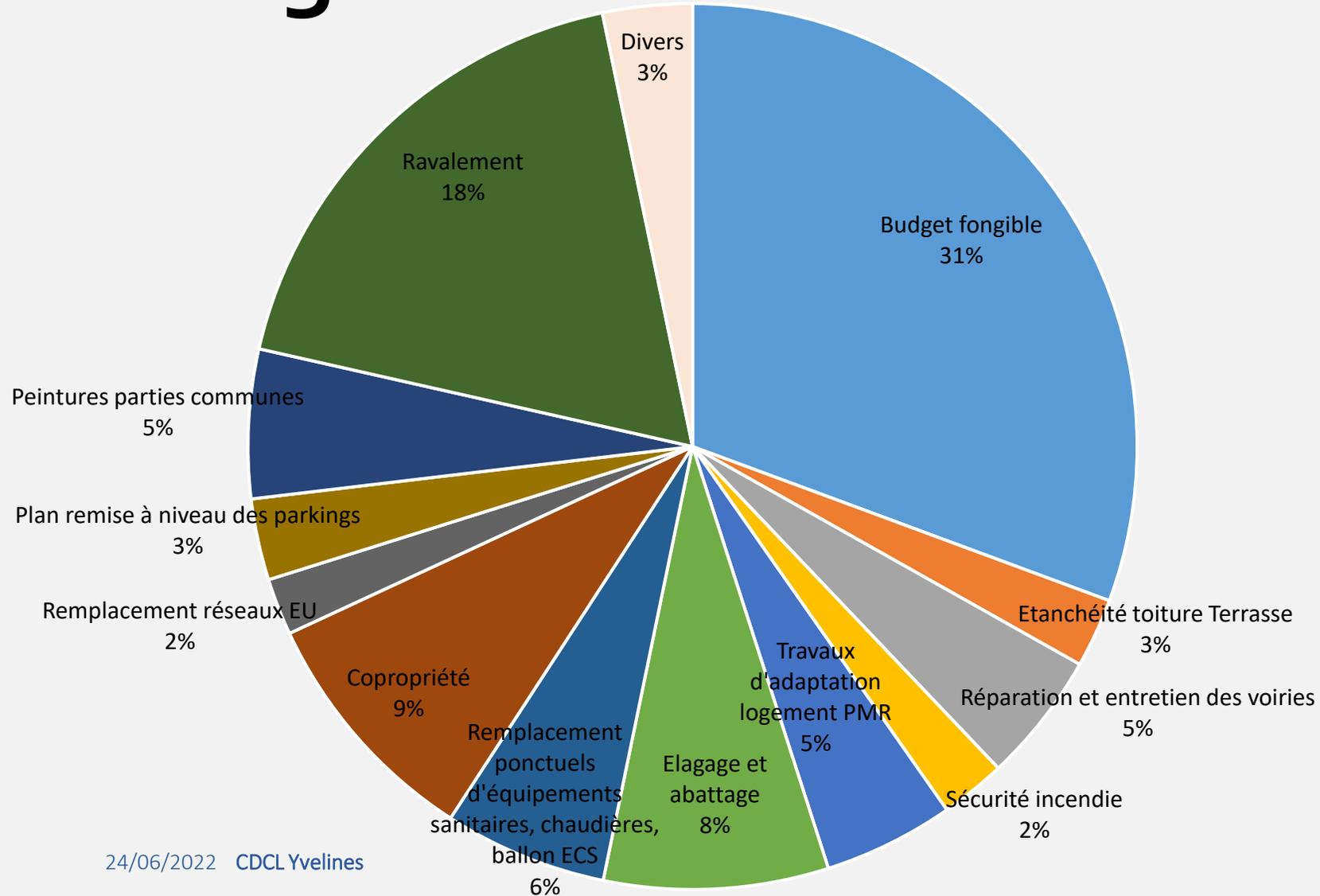
- Résidentialisation à Guyancourt
- Vidéoprotection à Saint Germain Bel air
- Vidéoprotection Poissy/Conflans

17%

Parties communes :

- 2^{ème} partie sols et peintures Clayes sous bois
- 2^{ème} partie sols et peintures Poissy
- Remplacement portes de hall Fontenay

Budget Gros Entretien 2022



Ravalements :

- Plaisir 2692L
- Orgeval 3074L
- Noisy-Le-Roi 3122L
- Louveciennes 3039L

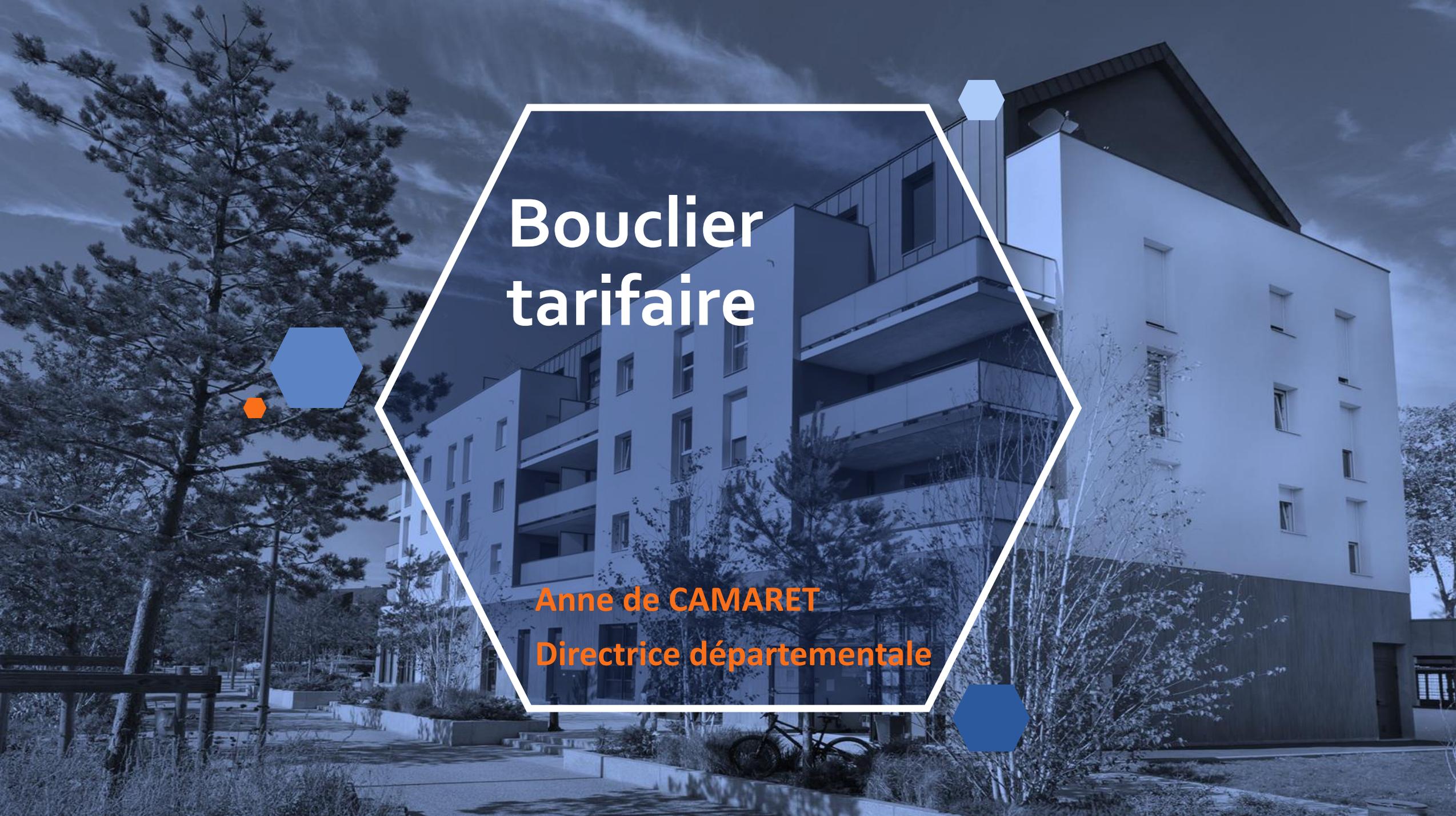
Peintures parties communes

- Les Mureaux 4820L
- Maurepas S040L
- Guyancourt 3087L

Questions / Réponses

- M. LLEDO : Le budget fongible permet de traiter les urgences. Il a été exceptionnellement élevé en 2021, en partie du fait des urgences non traitées lors de la période de confinement liée au COVID. Notre budget fongible ne peut pas excéder 30% du budget total GE, afin de nous obliger à identifier et anticiper les opérations
Nos budgets sont planifiés sur 5 ans, et revus annuellement avec les pôles habitat.
- Mme BOUGERIE : qu'est ce qui détermine l'implantation de vidéo protection ?
- Mme DE CAMARET : Nous priorisons les résidences sur zones sensibles (QPV*), comme à Trappes et Les Mureaux, puis en fonction des difficultés sur des résidences ciblées. Les pôles habitat évaluent les sites selon les dégradations et/ou vandalismes, l'occupation des espaces ... ; la priorité est donnée aux les résidences où la police intervient régulièrement ; la vidéo est le seul moyen qui permet de réguler la situation.
En 2022, le budget « vidéo-protection » est de 100 K€, ce qui permet de traiter 2 ou 3 résidences.
Toutes les actions sont faites en lien avec la police municipale et nationale.

**QPV : Quartier Prioritaire de la politique Ville*



Bouclier tarifaire

Anne de CAMARET
Directrice départementale

Communication

- Distribution de lettres et flyers aux locataires
- Publication sur le site 3F
- Communication aux représentants des territoires, élus et amicales
- Courrier adressé aux **syndics**, pour les mobiliser afin qu'ils obtiennent de leur fournisseurs les données nécessaires à l'application du bouclier tarifaire pour les résidences qu'ils administrent.



CHAUFFAGE COLLECTIF GAZ & RÉSEAU DE CHAUFFAGE URBAIN

»» Les clés pour comprendre les mesures de bouclier tarifaire mises en place

LE BOUCLIER TARIFAIRE : C'EST QUOI ?

Afin de protéger les habitant-es face à l'augmentation soudaine et très forte des tarifs du gaz, le gouvernement a décidé de limiter la hausse du prix du gaz sur la période de novembre 2021 à juin 2022.



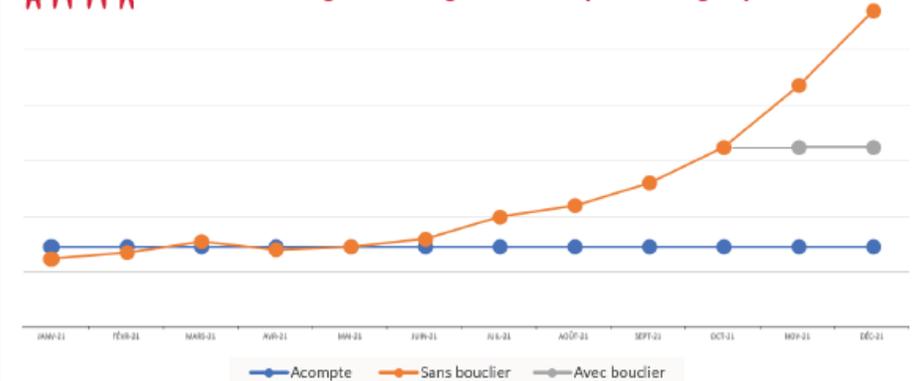
CONCRÈTEMENT, QU'EST-CE QUE ÇA SIGNIFIE POUR VOUS ?



Immobilière 3F applique ce bouclier tarifaire :
- en intégrant la limitation des coûts sur la période de novembre et décembre 2021 pour les régularisations de charges 2021
- en réexaminant les acomptes de charges 2022 au plus près des dépenses



Exemple* : une famille habite un T3 de 66 m² dans un bâtiment avec chauffage collectif gaz dont l'étiquette énergétique est D :



>> Pour les locataires chauffés via le réseau de chauffage urbain, la part des charges avec le bouclier tarifaire est calculée en fonction de la consommation de gaz utilisé.

*exemple pris sur une moyenne

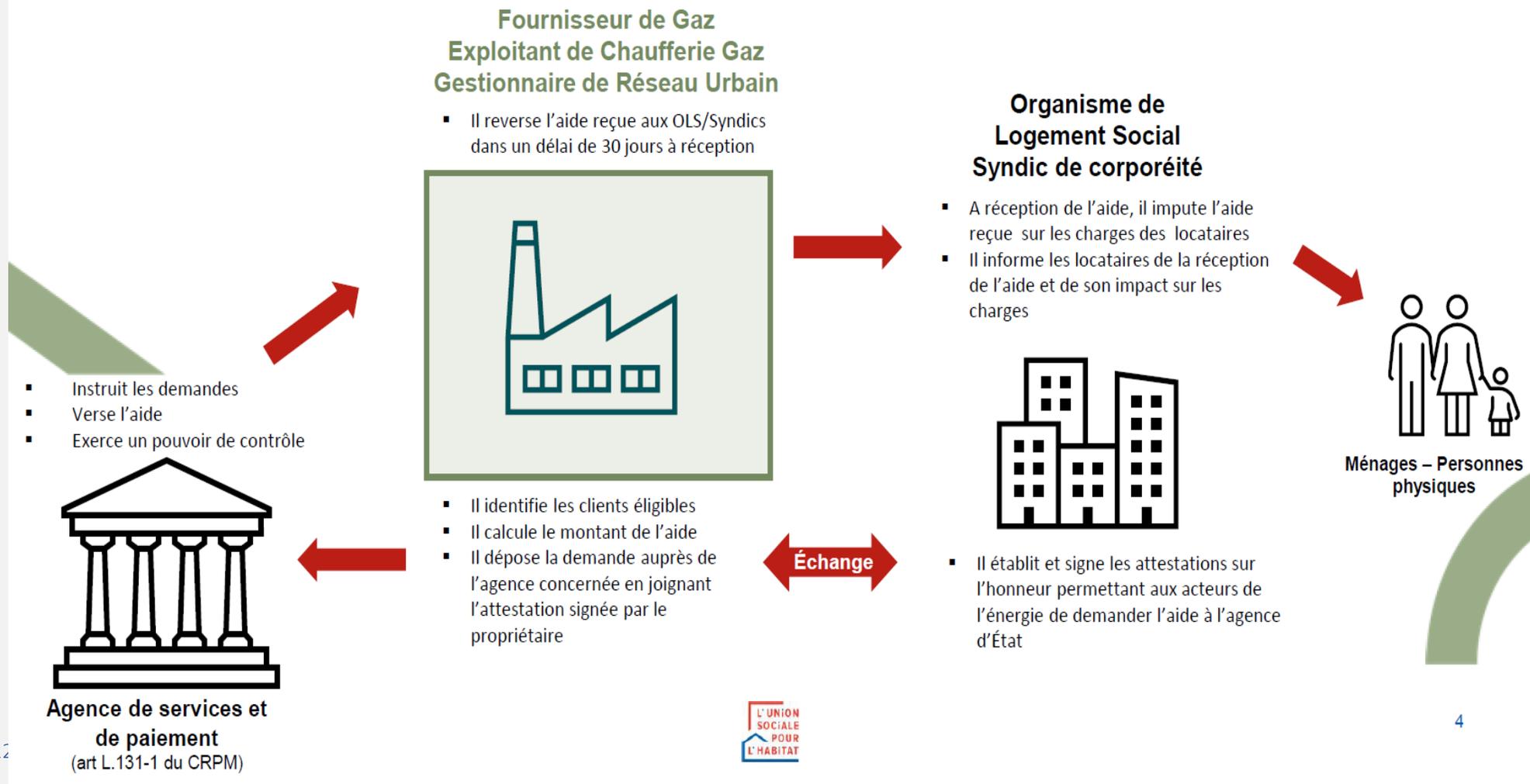


CONTACT

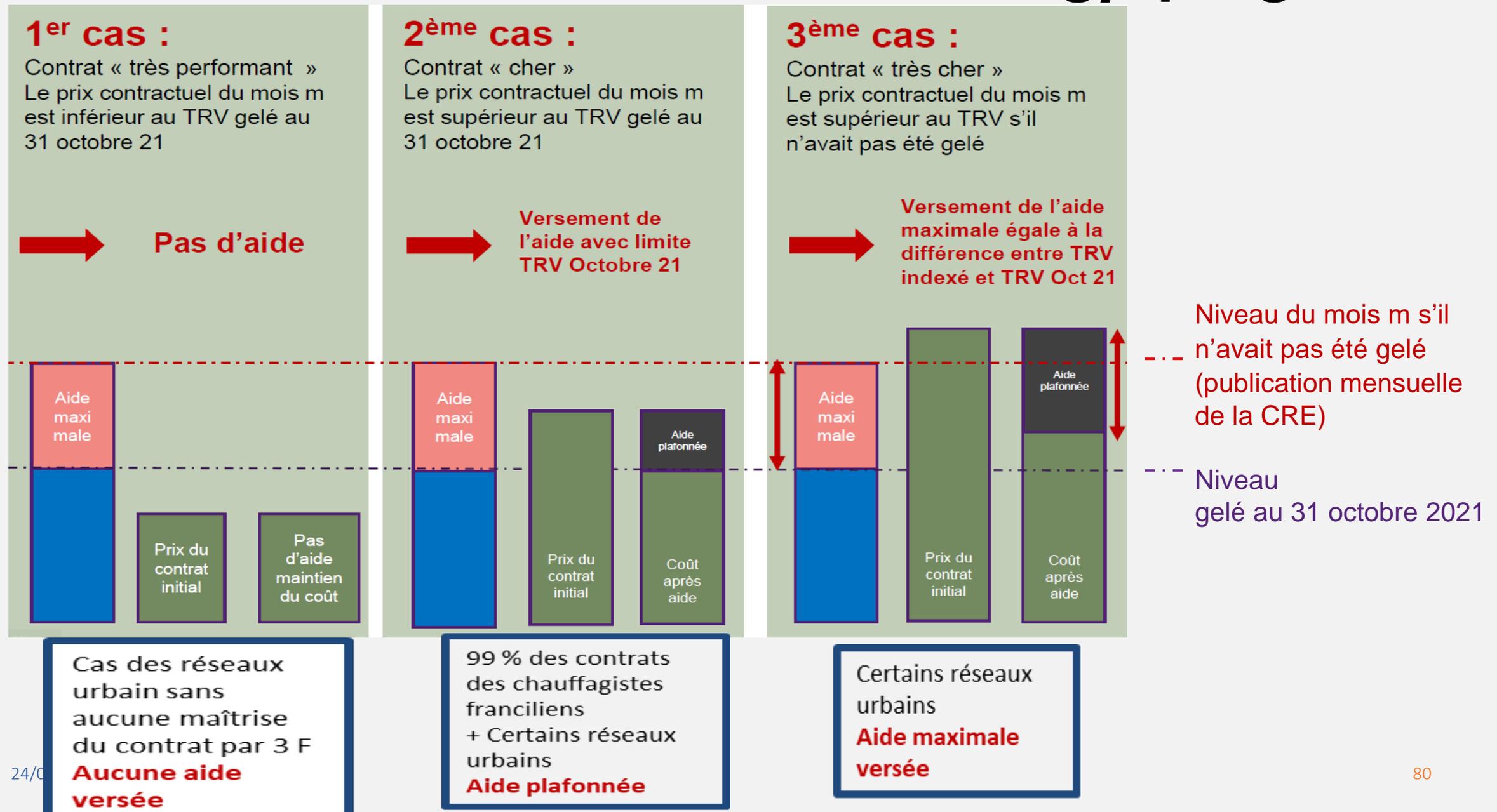
En cas de difficultés financières, n'attendez pas et contactez dès maintenant votre agence.

Grand principe du dispositif d'aide

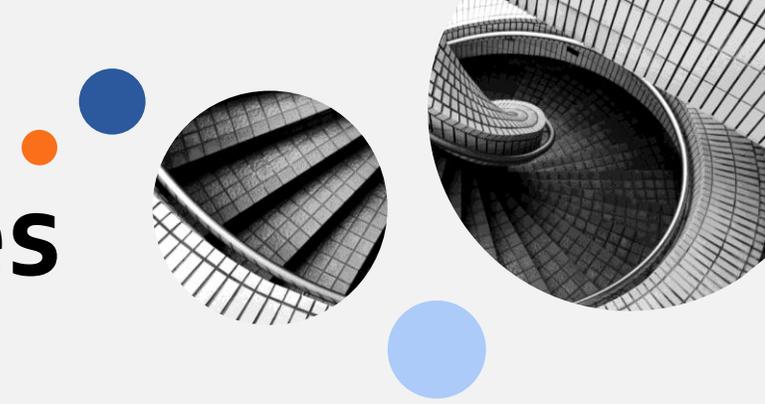
Une aide versée par l'État par l'intermédiation des acteurs de l'énergie



Plafonnement de l'aide – Articles 3, 4 & 5



Sites éligibles dans les Yvelines



- **106 résidences** concernées en chauffage collectif
- **9 555 logements**
- Nos chauffagistes et gestionnaires de réseau urbain ont sollicité l'aide de l'Etat pour pouvoir bénéficier du bouclier tarifaire
- Date de dépôt du dossier **1er mai**
- Tous les autres programmes peuvent donc être régularisés dès à présent car aucune aide n'est attendue
- A ce jour, **47% des résidences** hors copro sont régularisées dans les Yvelines.
- Les copropriétés seront traitées dans un second temps après la tenue des Assemblées Générales et la communication des montants de l'aide par les syndicats.

Selon la période de consommations

2021

2022



- **1^{er} mai**

Date limite du dépôt des demandes d'aides pour la première période par les fournisseurs

- **1^{er} juin**

Date limite de versement de l'aide aux fournisseurs par l'agence de l'État

- **1^{er} juillet**

Date limite de versement de l'aide aux propriétaires par les fournisseurs

2022



- **1^{er} octobre**

Date limite du dépôt des demandes d'aides pour la première période

- **1^{er} novembre**

Date limite de versement de l'aide aux fournisseurs par l'agence de l'État

- **1^{er} décembre**

Date limite de versement de l'aide aux propriétaires par les fournisseurs

Répercussions de l'aide dans les charges des locataires :

Les avoirs reçus pour la période novembre-décembre 2021 permettront de répercuter les montants des aides dans les charges des locataires 2021, à partir de juillet 2022

Actions à mettre en œuvre pour la régularisation des charges

- **Isoler les aides perçues** pour les mois de novembre et décembre 2021 pour pouvoir les imputer sur la régularisation de charges 2021
- **Prévoir une communication afférente au versement de cette aide** et des impacts sur les charges dès l'envoi de la régularisation de charges 2021, *un mois avant son exigibilité, conformément aux dispositions de l'article 23 de la loi du 6 juillet 1989*
- Une fois la régularisation de charges 2021 opérée, **calculer le montant des provisions à venir sur le coût réel de la fourniture de gaz 2021** déduction faite de l'aide à venir pour la période allant du 1^{er} janvier au 30 juin 2022
- **Prévoir une action d'information** des locataires spécifique à l'impact de cette aide et qui doit avoir lieu un mois au plus tard après son versement à l'organisme

Questions / Réponses

- Mme BOUGERIE : ce bouclier est il prolongé jusqu'en fin d'année ?
- Mme DE CAMARET : pour le moment, nous n'en avons pas la certitude ; A ce jour le décret de reconduction de l'aide n'est pas voté.
- Mme WANE : Avec l'augmentation depuis janvier du gaz, et +20% des charges de chauffage, il y aura donc un surplus ?
- Mme DE CAMARET : Nous espérons que l'augmentation des provisions réalisées au 1/01/2022 ajoutée aux aides gouvernementales atténueront fortement l'augmentation du coût du combustible (pour le chauffage et Eau chaude) sur la régularisation 2022, qui sera réalisée en 2023.
Les provisions seront revues en conséquence.



Service clientèle

Anne DESCAULT-MILLET
Responsable du service
clientèle

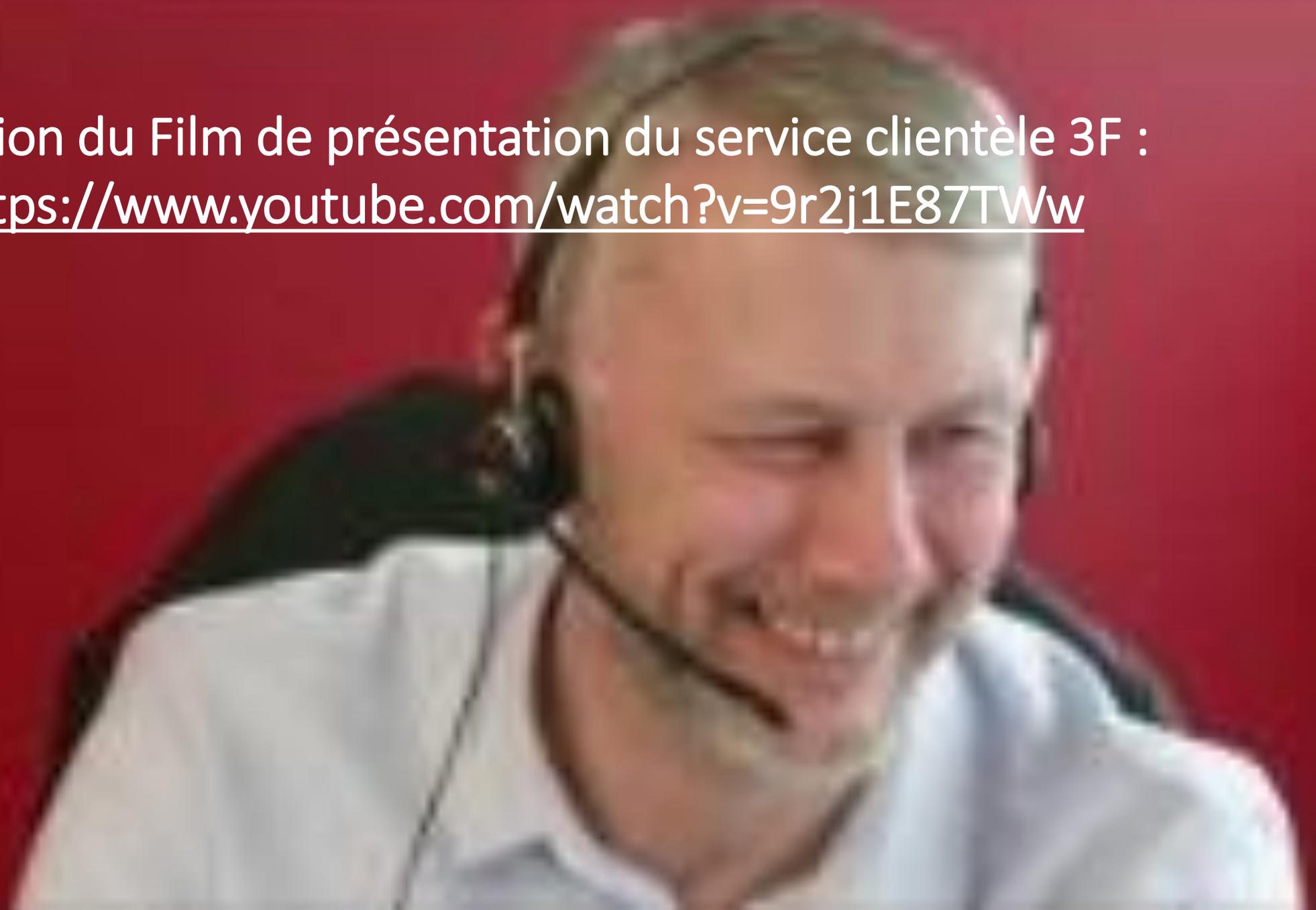


Sommaire

Intro : Le Service clientèle en image

1. Organisation et missions du Service Clientèle
2. Quelques chiffres
3. Les sondages de satisfaction locataires
4. Digitalisation de la relation Client
5. La communication du Service Clientèle 3F

Diffusion du Film de présentation du service clientèle 3F :
<https://www.youtube.com/watch?v=9r2j1E87TWw>



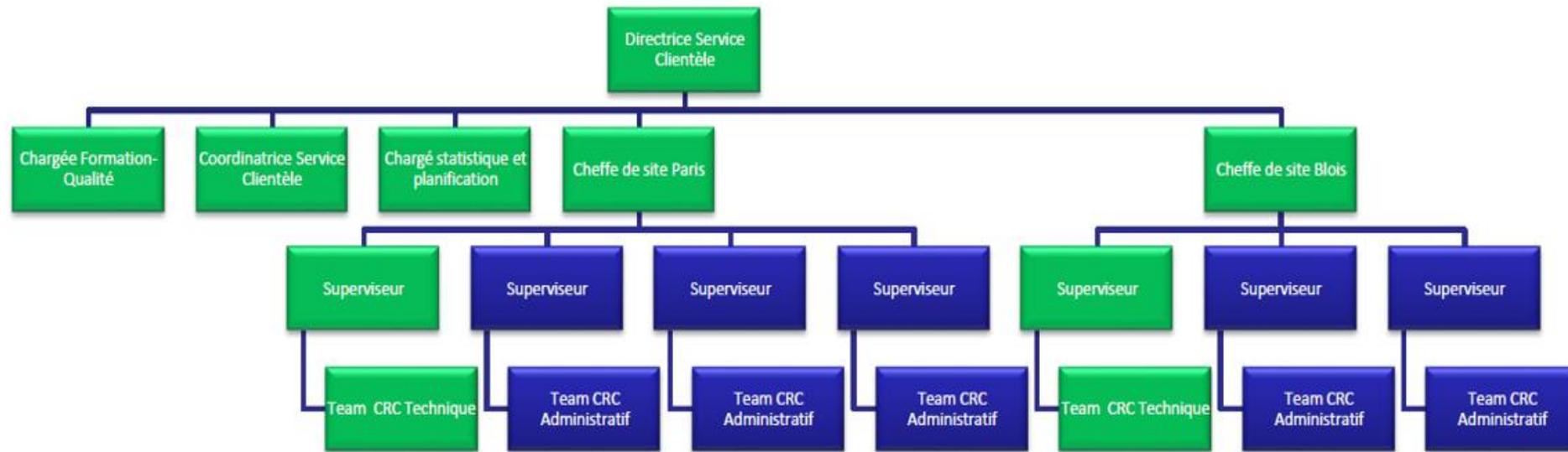
1 – Organisation et missions du Service Clientèle

➤ **Effectifs :**

75 Chargé.e.s de Relation Clientèle

7 superviseurs, 2 cheffes de sites, 3 fonctions supports, 1 Directrice

➤ **2 sites :** Paris au siège social et Blois dans les Locaux de 3F CVL





1 – Organisation et missions du Service Clientèle

➤ **Missions :** Le Service Clientèle travaille pour le **Groupe 3F**

Traiter les demandes d'information et d'explication des clients (gestion locative, contrats, supplément de loyer, problèmes techniques, demandes de logements, commerces...)

➤ **Canaux de traitement :**

- **Appels téléphoniques** entrants et sortants (call back depuis 2021+ campagnes d'appels sortants sur thématiques en 2022)

- **Extranets/ e-mails** administratifs et techniques (Espace locataire)

- **Courriers sortants** (mise en place de plan d'apurement, édition d'attestation, autorisation de délai de paiement, recherche de règlement, attestation CAF, lettre de désistement, demande de logement...)

- Gestion des **Réseaux sociaux** (depuis avril 2022)

➤ **Horaires :**

Du Lundi au vendredi de 9h à 18h sans discontinuité

A partir de 18H un service d'astreinte, En HNO* prestation externalisée chez Sofratel.

Pour assurer la continuité

1 – Organisation et missions du Service Clientèle

➤ **Spécialisation des équipes** par métier :

- **5 équipes Administratives** (FCR 68,5%) ➔ 31,5% des demandes sont routées vers CGL, contentieux, précontentieux, CAS, hors périmètre SC
- **2 équipes techniques** (FCR 43,5%) ➔ 56,5% des demandes sont routées vers gardiens, CDS, intervention terrain ou sous traitant nécessaire

➤ **Pilotage en temps réel** des ressources par canal et métier. Renforts possibles par pôle selon actualités

68,5 % des demandes résolus directement par le service clientèle, le reste par les équipes en agence ou de proximité

| lundi 23 mai 2022 | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------------|------------|-----------------|-----------------|--------------|------------|-------------------|-------------------|----------------|-----------------------|---------------|---------------|------------------|
| Heure | APPELS TECH | | | | | | | | | | | | MAILS TECH | | |
| | Reçus sur file | Traités par éq tech (hors CB) | Traités sur file (hors CB) | Dissuadés | DMC | DMT | Taux Classif | QS nette | Demandes Callback | Callback cloturés | Stock Callback | QS nette avec rappels | Mail en stock | Mails traités | Nbr extraneteurs |
| 13h-14h | 83 | 72 | 74 | 2 | 00:03:15 | 00:04:20 | 81% | 89% | 7 | 55 | 36 | 98% | 293 | 97 | 1 |
| 14h-15h | 137 | 112 | 110 | 6 | 00:03:50 | 00:05:12 | 85% | 80% | 9 | 24 | 23 | 87% | 246 | 164 | 5 |
| 15h-16h | 153 | 106 | 106 | 19 | 00:03:40 | 00:05:04 | 58% | 69% | 18 | 25 | 14 | 81% | 199 | 218 | 5 |
| 16h-17h | 128 | 101 | 102 | 4 | 00:03:50 | 00:05:05 | 76% | 80% | 20 | 29 | 5 | 95% | 170 | 269 | 3 |
| 17h-18h | 78 | 68 | 68 | 1 | 00:03:18 | 00:04:26 | 79% | 87% | 5 | 10 | 0 | 94% | 174 | 270 | 1 |
| Total en cours | 1407 | 940 | 951 | 132 | 00:03:39 | 00:04:52 | 57% | 68% | 218 | 218 | 0 | 83% | | | |

| mardi 24 mai 2022 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|----------------|-----------------------|------------|-----------------------|--------------|--------------|----------------------|-----------|----------------------------|------------|-------------------|----------------|------------------------------|----------------------------|-----------|------------|-------------------|-------------------|----------------|-----------------------|---------------|---------------|------------------|-------------------|-----------------|
| Heure | APPELS SERVICE | | | | | | | | | | | APPELS ADMIN | | | | | | | | MAILS ADMIN | | | EDITIQUE | | |
| | QS brute | QS brute avec rappels | QS nette | QS nette avec rappels | Appels reçus | Abandons SVI | Abandons en - 30 sec | Dissuadés | Traités sur file (hors CB) | Self care | Demandes Callback | Reçus sur file | Traités par éq adm (hors CB) | Traités sur file (hors CB) | Dissuadés | QS nette | Demandes Callback | Callback cloturés | Stock Callback | QS nette avec rappels | Mail en stock | Mails traités | Nbr extraneteurs | Editique en stock | Editique traité |
| à 9h | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9h-10h | 74% | 88% | 83% | 93% | 668 | 12% | 51 | 16 | 422 | 74 | 47 | 326 | 276 | 274 | 10 | 84% | 25 | 30 | 0 | 92% | 129 | 11 | 1 | 16 | 0 |
| 10h-11h | 62% | 80% | 70% | 87% | 648 | 16% | 48 | 30 | 320 | 82 | 78 | 276 | 223 | 222 | 13 | 80% | 32 | 30 | 29 | 92% | 85 | 53 | 6 | 23 | 5 |
| 11h-12h | 71% | 83% | 82% | 88% | 496 | 14% | 44 | 11 | 280 | 74 | 22 | 227 | 187 | 188 | 6 | 83% | 12 | 72 | 0 | 88% | 99 | 54 | 0 | 22 | 13 |
| 12h-13h | 75% | 82% | 97% | 98% | 177 | 15% | 13 | 0 | 119 | 14 | 2 | 77 | 77 | 77 | 0 | 100% | 0 | 72 | 0 | 100% | 98 | 57 | H | 7 | 28 |
| Total en cours | 70% | 84% | 80% | 90% | 1989 | 14% | 156 | 57 | 1141 | 244 | 149 | 906 | 763 | 761 | 29 | 84% | 69 | 204 | 0 | 92% | | | | | |

1 – Organisation et missions du Service Clientèle

➤ **Pilotage en temps réel** des ressources : 1 pilote par demi-journée en multi-sites

The screenshot displays a Microsoft Teams chat window. On the left, a 'Récents' list shows several teams: 'TEAMS TECHNIQUE' (15:21), 'STAFF Service Clientèle' (15:17), 'TEAMS ADMIN' (15:17), 'QS et EXTRANET' (14:58), 'MANAGERS PARIS' (11:15), 'Projet RS' (23/05), and 'Congés CRC' (11/04). The main chat area is titled 'TEAMS TECHNIQUE' and shows a conversation with Guillaume EON (14:49) and Eric BICHARD (14:50). A video of a man in a hat is shared with the caption 'prend la hotline'. A 'Dernière lecture' indicator is visible. On the right, a 'Récents' list shows 'Emmanuel DAROLLE' with a link to a security page. Below it, a meme of a person in a red car is shared with the caption 'Voilà Voilà j'arriiive. Bien l'bonjour les gens du SC3F et merci Jérôme LACROIX'.

Le service clientèle consulte et affecte en temps réel les ressources, heure par heure, pour assurer la meilleure qualité de service aux locataires

2 – Quelques chiffres

➤ **Volumes 2021 :**

- 1 200 000 appels reçus
- 91 000 extranets traités
- 22 000 courriers envoyés
- 2 300 dossiers APL

| | Appels reçus | QS | Extranet | Editique | IDEAL | RS |
|------|--------------|-----|----------|----------|-------|----|
| 2018 | 1 951 614 | 32% | 42 936 | 9 802 | 2 796 | 0 |
| 2019 | 1 558 483 | 42% | 50 539 | 15 904 | 2 419 | 0 |
| 2020 | 1 219 141 | 62% | 81 855 | 18 897 | 2 062 | 0 |
| 2021 | 1 192 775 | 67% | 90 696 | 22 320 | 2 314 | 0 |
| 2022 | 402 222 | 82% | 54 991 | 10 293 | 977 | 18 |

➤ **Qualité de service: 82% en 2022**

- 1 050 000 appels prévus en 2022
- 132 000 extranets attendus sur 2022, traités dans la demi-journée
- 24 000 courriers prévus en 2022, postés à J+1

Depuis 2018, forte évolution de la qualité de service : augmentation et formation des effectifs

Plus on augmente la qualité de service, moins on a des appels

Extranet : forte augmentation depuis 2022

Editique (courrier sortant) stabilisation

2- Quelques chiffres

➤ **Formations et professionnalisations des équipes**

213 sessions de formations dispensées en 2021

« First Contact resolution » Administratif 68,5% en 2022

« First contact resolution » Technique 43,5% en 2022

➤ **Une démarche d'amélioration continue axée sur la Qualité:**

« Prédicatif de flux » à 6 mois, fiable à +95%

426 Bilans d'Activité Mensuel en 2021

1 232 Écoutes

320 contrôles extranets

4 Comités Qualité trimestriels

➤ **Efficiences :**

Le Service Clientèle s'engage à stabiliser sa **Qualité de Service entre 80 et 85%**



3- Les sondages de satisfaction locataires

➤ **Sondages de satisfaction post inter actions :**

Déploiement depuis Aout 2021 dans l'outil d'Omnicanalité Eloquant

Si contact téléphonique → SMS

Si contact extranet → Mail

Périmètre Service Clientèle 3F (répondu/traité), échantillon sondé 10%



➤ **Sondages Action Logement Immobilier** En moyenne +7pts vs 2020

| | 3FSM | I3F | 3FNL | 3FSUD | IBS | 3FCVL | 3FOcc | 3FGE | IRA | |
|-----------------------------|------|-------|------|-------|------|-------|-------|------|------|--------|
| Nombre de réponses | 1008 | 15454 | 1069 | 702 | 1660 | 572 | 966 | 560 | 1671 | 23 662 |
| Q33-Echanges au téléphone | 81% | 80% | 75% | 71% | 79% | 89% | 79% | 82% | 76% | 79% |
| Q34-Echanges par l'extranet | 81% | 75% | 81% | 74% | 83% | 88% | 84% | 88% | 77% | 81% |

3- Les sondages de satisfaction locataires

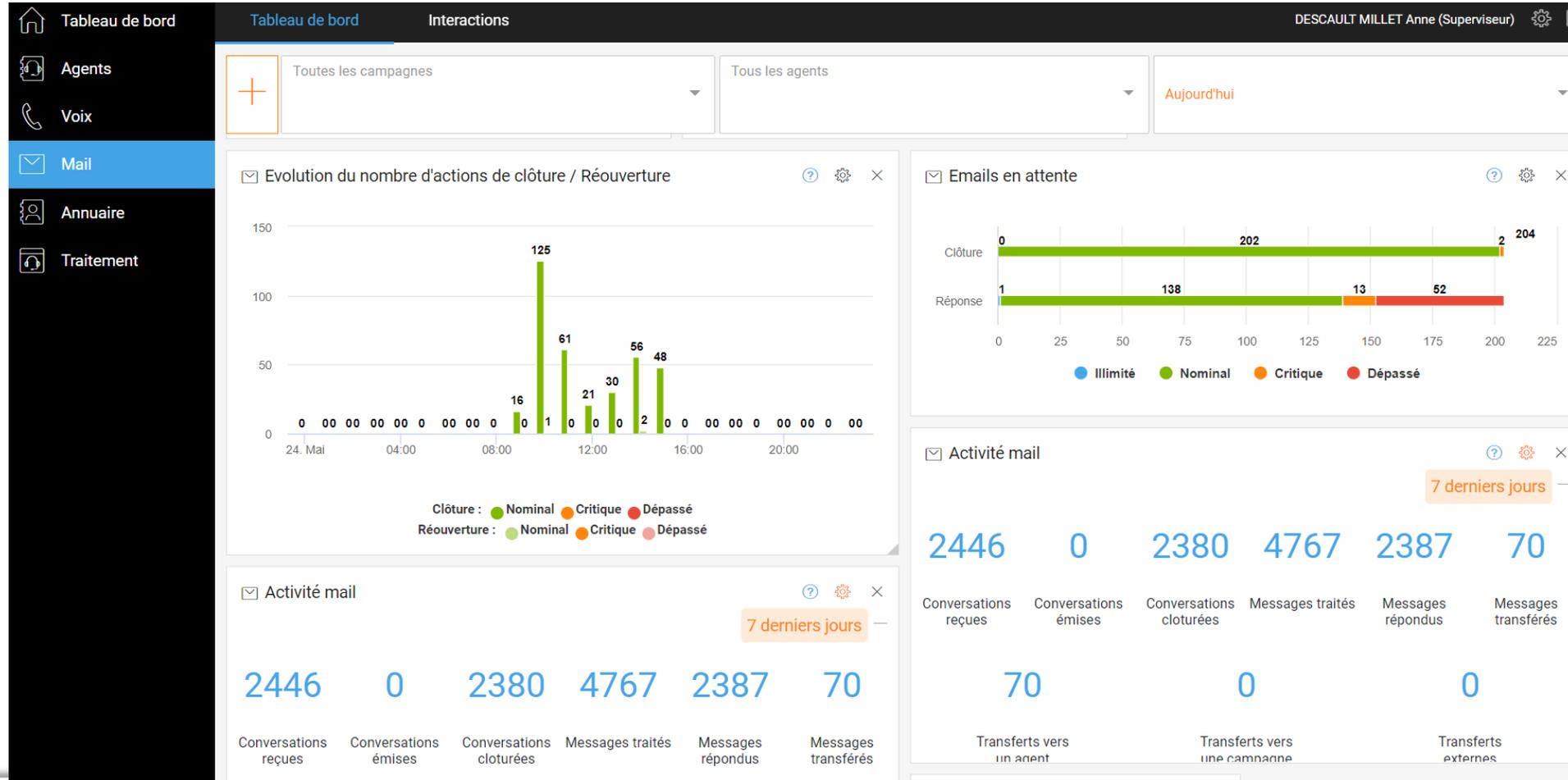
➤ **Sondages de satisfaction post inter actions (Action Logement Immobilier) :**

Evolution 2021 vs 2020

| | Essone | | 93 Est | | 93 Ouest | | Hauts de Seine | | Paris | |
|----------------------------|----------------|------|--------------|------|------------|------|----------------|------|-------|------|
| | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 |
| Q33. Echanges au téléphone | 81,2 | 76,6 | 80,3 | 76,8 | 73,2 | 69,9 | 81,1 | 71,9 | 76 | 71,9 |
| Q34. Echanges Extranet | 79,5 | 69,9 | 82,1 | 72,4 | 73,9 | 59,5 | 77,5 | 62,9 | 73,8 | 67,3 |
| | | | | | | | | | | |
| | Seine et Marne | | Val de Marne | | Val d'Oise | | Yvelines | | | |
| | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | | |
| Q33. Echanges au téléphone | 81,4 | 80,3 | 80,1 | 76,8 | 83,1 | 77,4 | 80,6 | 78,3 | | |
| Q34. Echanges Extranet | 81,2 | 70,9 | 80 | 74,9 | 82,5 | 74 | 82,4 | 73,1 | | |

4- Digitalisation de la Relation Client

➤ Solution Omnicanale



4- Digitalisation de la Relation Client

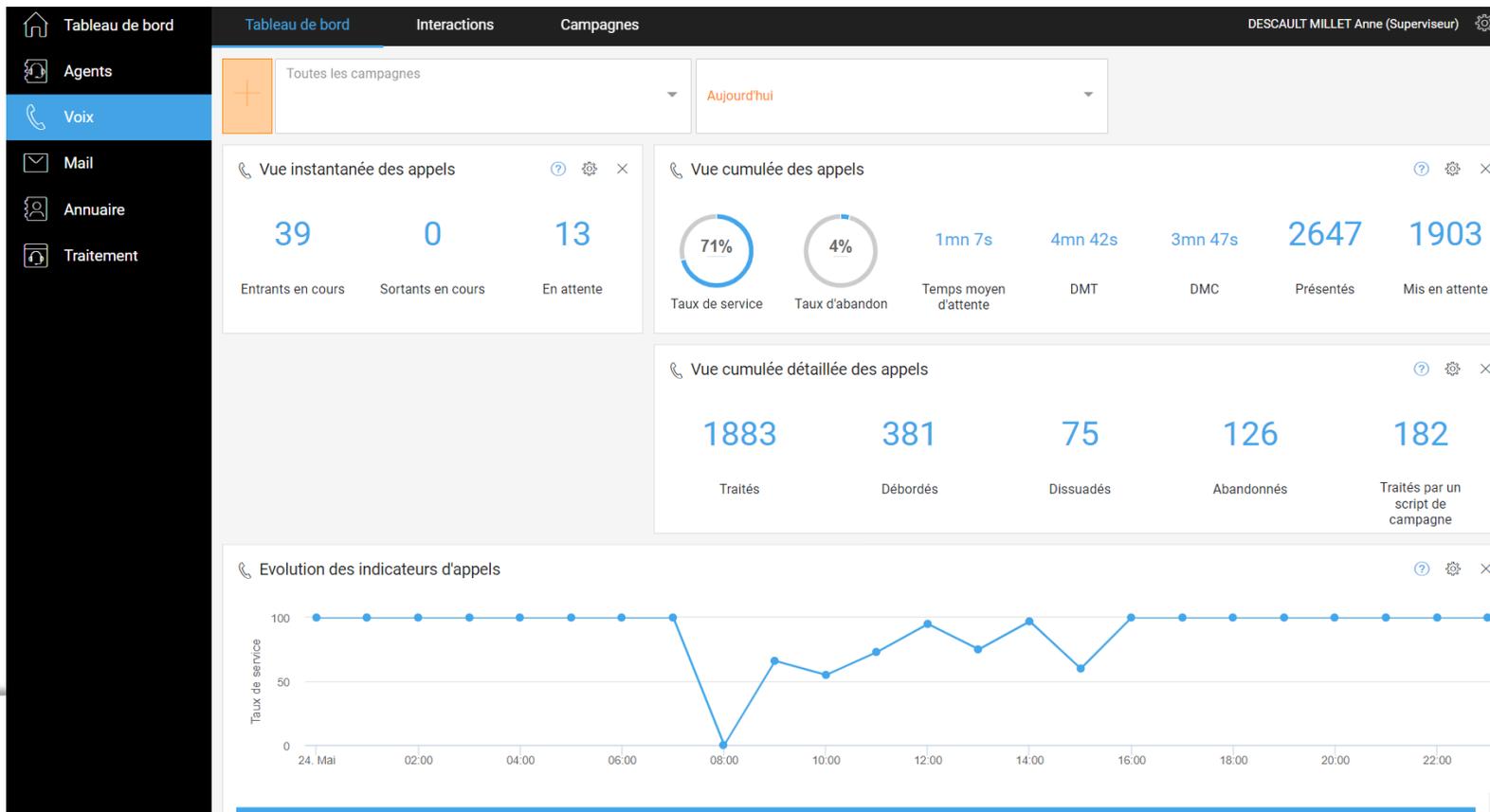
➤ Solution Omnicanale

Appel d'Offre 2019

Lot 1 Téléphonie : Juin 2020 (appels entrants, sortants, call back automatiques, campagnes d'appels)

Lot 2 Mails et sondages de satisfactions locataires : Aout 21

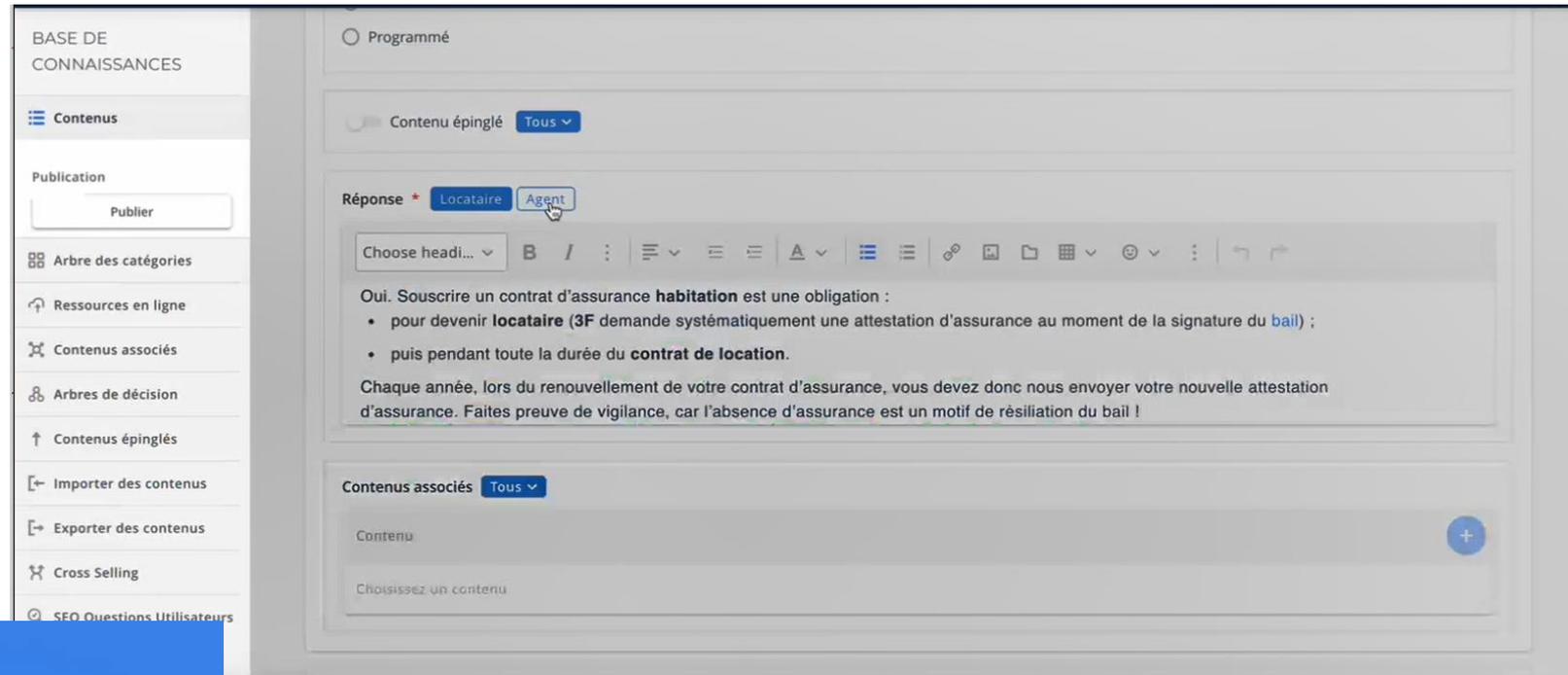
Lot 3 Réseaux Sociaux: T4 2022



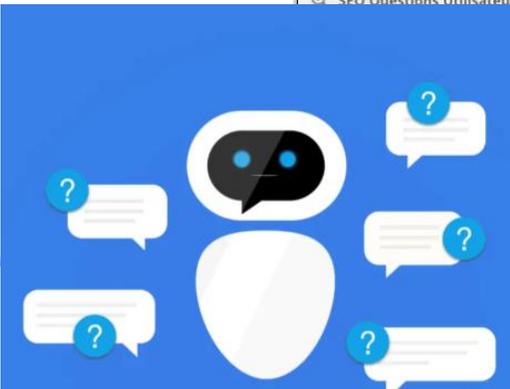
4- Digitalisation de la Relation Client

➤ Base de Connaissances/ Chatbot

Appel d'offre en cours, Déploiement Septembre 2022.



The screenshot shows a web interface for managing a knowledge base. On the left is a sidebar with navigation options: 'BASE DE CONNAISSANCES', 'Contenus', 'Publication' (with a 'Publier' button), 'Arbre des catégories', 'Ressources en ligne', 'Contenus associés', 'Arbres de décision', 'Contenus épinglés', 'Importer des contenus', 'Exporter des contenus', 'Cross Selling', and 'SEO Questions Utilisateurs'. The main area is titled 'Programmé' and includes a 'Contenu épinglé' dropdown set to 'Tous'. Below this is a 'Réponse' section with 'Locataire' and 'Agent' tabs. A rich text editor contains the following text: 'Oui. Souscrire un contrat d'assurance **habitation** est une obligation :', followed by a bulleted list: '• pour devenir **locataire** (3F demande systématiquement une attestation d'assurance au moment de la signature du bail) ;' and '• puis pendant toute la durée du **contrat de location**.' Below the list, it states: 'Chaque année, lors du renouvellement de votre contrat d'assurance, vous devez donc nous envoyer votre nouvelle attestation d'assurance. Faites preuve de vigilance, car l'absence d'assurance est un motif de résiliation du bail !'. At the bottom, there is a 'Contenus associés' dropdown set to 'Tous' and a section for selecting associated content with a '+', 'Contenu', and 'Choisissez un contenu' label.



4- Digitalisation de la Relation Client

TABLEAU DE BORD

- Sessions
- Questions utilisateurs
- Base de connaissances

Informations sur la base de connaissances : quelles sont les questions les plus/moins consultées et à quelle fréquence.

Performances

Détails

Résumé

Classement des catégories

Évaluations

Cross Selling

Détails

Environnement: Développement

Plage de dates: 13/04/2022 00:00 - 13/05/2022 00:00

| Contenu | Catégories | Total des clics | Statut |
|--|--|-----------------|--------|
| 5 Je souhaite payer mon loyer à 3F par prélèvement automatique : comment faire ? | Etre Locataire > Mon loyer | 29 | Actif |
| 7 Je touche l'aide personnalisée au logement : dois-je répondre à l'enquête sur le supplément loyer solidarité (SLS) et vais-je avoir un SLS à payer ? | Etre Locataire > Le supplément de Solidarité (SLS) > Fonctionnement du SLS | 7 | Actif |
| 4 3F vient de m'envoyer mon avis d'échéance de loyer : concerne-t-il le mois écoulé ou le mois en cours ? | Etre Locataire > Mon loyer | 6 | Actif |
| 6 Je paye mon loyer à 3F par prélèvement automatique mais mes coordonnées bancaires ont changé : que dois-je faire ? | Etre Locataire > Mon loyer | 4 | Actif |
| 9 Qu'est-ce qu'un logement social ? | Devenir Locataire | 4 | Actif |
| 13 Mettre en place le prélèvement automatique pour payer mon loyer | Etre Locataire > Mon assurance habitation > Test décision | 3 | Actif |
| 14 Modifier mon prélèvement automatique | Etre Locataire > Mon assurance habitation > Test décision | 3 | Actif |
| 15 Je fais une demande de logement social : à qui dois-je m'adresser et | Devenir Locataire | 2 | Actif |



5- La communication du SC3F

➤ 3F LIVE (intranet) :

3F LIVE

Rechercher dans Tous les contenus

Accueil Incontournables 3F 3F Et Moi Espaces Métiers

INTRANET > Actualités > Actualité globale > Service Clientèle

3F

SERVICE CLIENTÈLE

Modernisation et objectif satisfaction

11/10/2021

26 520 vues

➤ Yammer SC3F:

Anne DESCAULT-MILLET

10 mai Vu par 788

Visite de Patrimoine sur Blois Vendredi 06 Mai

Favoris

- Service clientèle
- TEAM SLAC

Mes communautés

- Toute l'entreprise
- CGT groupe I3F
- Comuno'Tech
- 3F happiness
- FO - La Force Syndicale
- Syndicat SECI-UNSA
- Plateforme 3F INTENT
- 3F PROXIMITÉ
- CFE-CGC
- Créer une communauté

+ 10 de plus

5- La communication du Service Clientèle 3F

➤ Reporting mensuel aux clients internes:

LE RENDEZ-VOUS DU SERVICE CLIENTÈLE

"Toute puissance est faible, à moins que d'être unie."

Jean de la Fontaine 1621 - 1695
Poète, moraliste, dramaturge, librettiste, romancier et fabuliste

Chiffres clés 3F DGP avril 2022 / QS = 82 %



35 539 dont 2 825 rappels

C'est le nombre d'appels traités par le service clientèle 3F

8 919

C'est le nombre d'extranets traités par le Service Clientèle 3F

171

C'est le nombre de dossiers IDEAL traités par le Service Clientèle 3F

1 532

C'est le nombre de courriers postaux délivrés aux locataires

➤ La Gazette du Service Clientèle

avril 2022

LA GAZETTE DU SC

*"Faites que le rêve dévore votre vie afin que la vie ne dévore pas votre rêve."
Antoine de Saint-Exupéry écrivain, poète, aviateur et reporter français.*

Meilleures équipes DMT en mars :
Administrative = Virginie MORATINOS GOMEZ BEGON
Technique = Pascal DUJON

Meilleures équipes Productivité individuelle en mars :
Administrative = Sophie MEIRE
Technique = Pascal DUJON

Animation concours photos ou dessins:
Par Virginie MORATINOS GOMEZ BEGON

EQUIPE DU MOIS : DMT + PRODUCTIVITE INDIVIDUELLE

ANIMATION : FÉRIE PRINTANIÈRE DERNIERS JOURS

LES JEUDIS DEGUSTATIONS À BLOIS

PORTRAIT DE HANEN REZGUI CRC PARIS

LES ARRIVÉES AU SC EN AVRIL

Féerie Printanière début du concours le 15 mars au 15 avril 2022 à vos photos ou dessins, soyez créatifs. Attention plus que

Questions / Réponses

- Mme AUJEAN : le service « URGENCES WEEK-END » ne fonctionne pas, pour exemple, lors d'une récente énorme fuite d'eau.
- Mme DESCAULT-MILLET : Les « URGENCES SOIR & WEEK-END » sont externalisées chez un prestataire extérieur SOFRATEL. Les cadres d'astreintes 3F, de niveau 1 et niveau 2, viennent compléter cette prestation pour solutionner certaines problématiques.
- Mme AUJEAN : Les réponses aux réclamations sur l'EXTRANET le week-end ne sont pas adapter : demande de contacter le prestataire comme pour un logement, même quand il s'agit d'un dysfonctionnement des parties communes.
- Mme DESCAULT-MILLET : une réflexion est effectivement en cours pour créer un process pour les incidents déclarés par des amicales de locataires pour une panne collective.
- Mme BOUGERIE : les demandes sont classées hâtivement ; une réponse est envoyée par mail, à laquelle on ne peut pas répondre.
- Mme DESCAULT-MILLET : C'est effectivement un axe d'amélioration. Nous effectuons un travail de sensibilisation auprès du personnel, plus intensément lors de séminaires avec nos gardiens, pour ne pas clôturer la demande tant que celle-ci n'a pas été définitivement solutionnée. Nous demandons également d'indiquer précisément l'évolution de l'affaire.

Concernant l'espace locataire, des évolutions vont être apportées pour éviter d'avoir 2 canaux de communication, et rendre l'outil plus ergonomique et permettre de fluidifier l'information.

QUESTIONS DIVERSES





Aménagements « PMR »

Question de
Mme BOUGERIE – CSF
Présentation :
Jean-François TRÉMOULIÈRE

Constat en chiffres

- Entre 2009 et 2014, **+ de 1 000** adaptations de logements en Ile de France
- Depuis 2014, **près de 2 000** adaptations
- **90 %** des travaux destinés aux **personnes âgées** sans handicap particulier (principalement le remplacement d'une baignoire par une douche)
- **10 %** pour des personnes en situation de **handicap**
- **160 K€** par an pour les Yvelines, soit une moyenne de **32** adaptations par an.
- Depuis 2018, date de mise en place d'un marché spécifique PMR, **154 adaptations** réalisées dans les Yvelines



Périmètre d'intervention

Principales adaptations

- Salles de bain
- Toilettes
- Cuisines (installation de meubles-évier et mitigeurs adaptés)
- Motorisation des volets ou stores intérieurs électriques
- Spécifiques : déplacement d'équipements électriques, main courante, ...

Salle de bains pour personnes âgées

- Receveur de douche avec une paroi de douche et une paillasse maçonnée
- Tabouret de douche et barres d'appui
- Le revêtement de sol PVC,
- Remplacement du lavabo, Paroi de douche avec porte séparée à mi-hauteur

Salle de bains pour personnes handicapées

- Receveur de douche à l'italienne avec un rideau de douche plombé
- Tabouret de douche et barre d'appui
- Lavabo ergonomique avec mitigeur, miroir inclinable et applique (ou globe)
- Elargissement de l'entrée de la salle de bain (porte battante ou coulissante)

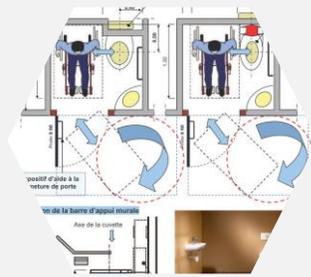


Délais de mise en œuvre



48h

Programmation visite logement par le prestataire avec le locataire



5 jours

Production du devis, des plans 3D côtés et du planning d'exécution



2 jours

Ajustement du devis et planning, après réception des observations



3 semaines

Préparation des travaux, à compter de la réception du bon de commande



1 jour à 2 semaines

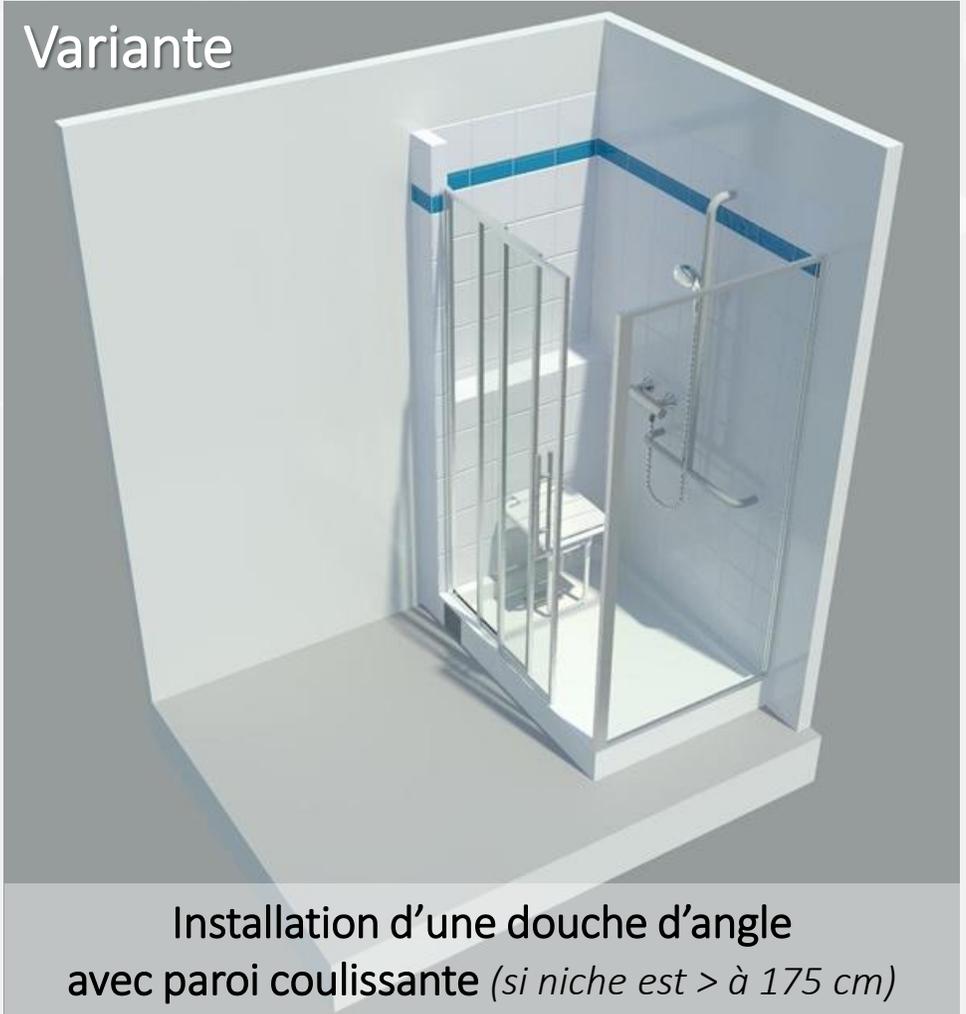
Exécution des travaux selon le type d'adaptation

Cas n°1 « adaptation au vieillissement »

Douche en niche



Douche d'angle



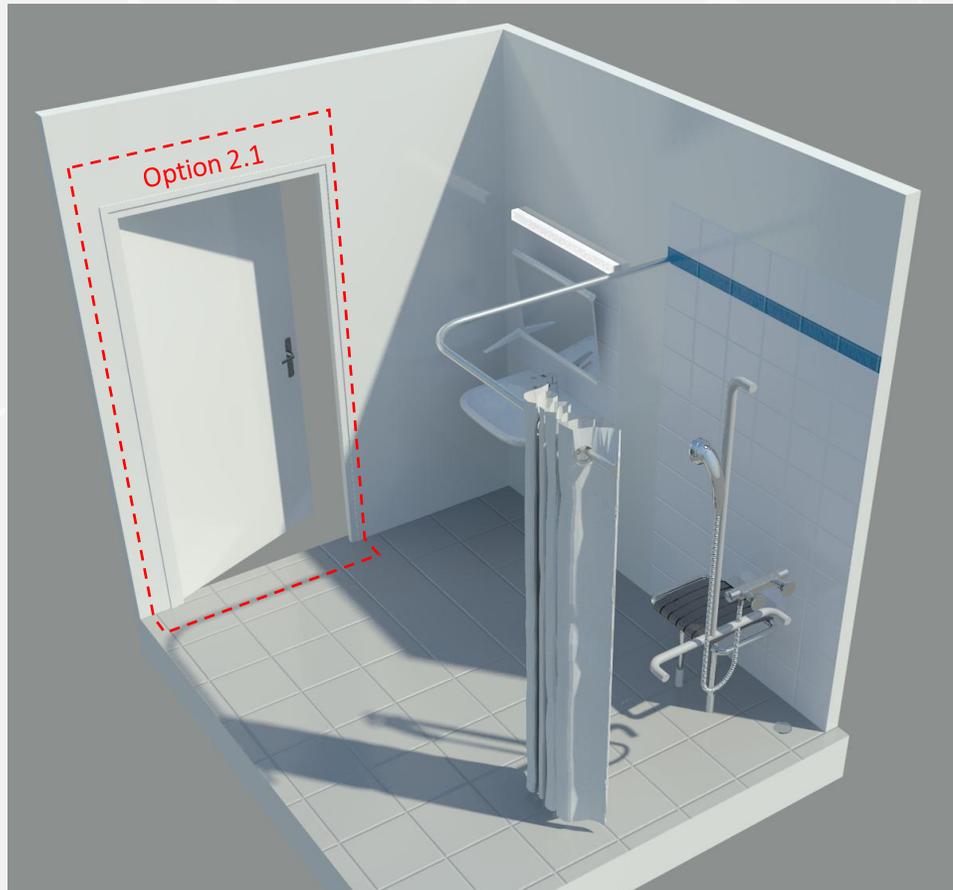
Cas n° 2 « adaptation au handicap »

Douche à l'italienne et lavabo ergonomique



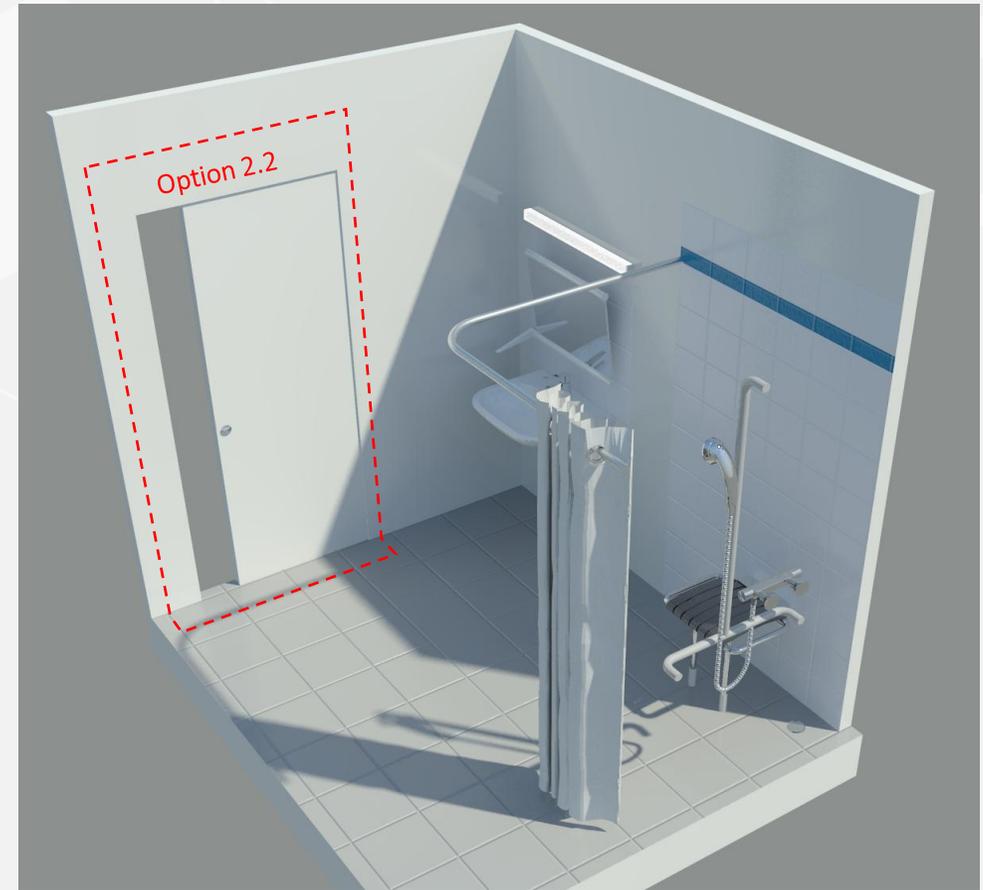
Installation d'une douche à l'italienne
avec siège de douche et lavabo ergonomique
(sauf préconisations différentes de l'ergothérapeute)

Option 2.1 Porte battante



Élargissement de l'entrée de la salle de bain
avec une porte battante
(si l'élargissement du passage est impératif)

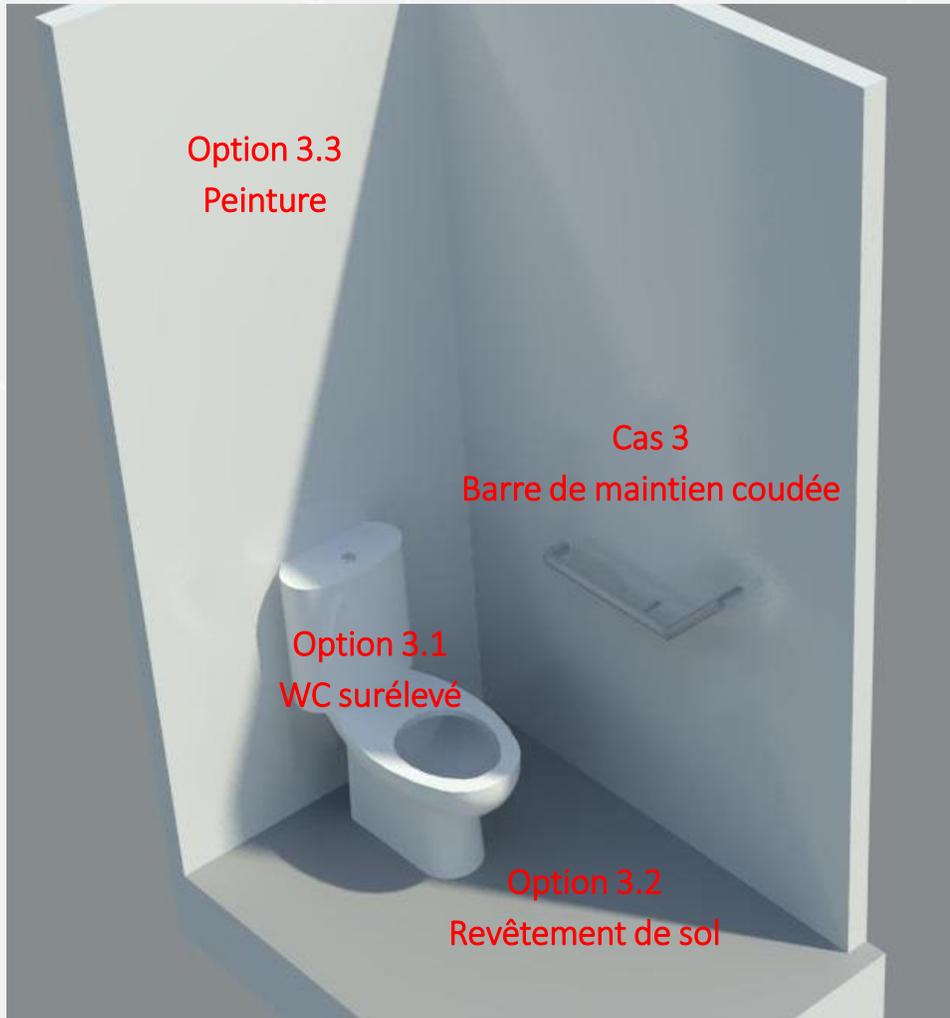
Option 2.2 Porte coulissante



Élargissement de l'entrée de la salle de bain
avec une porte coulissante
(si l'élargissement l'option 2.1 n'est pas possible)

Cas n° 3

Adaptation des toilettes



- Installation d'une barre de maintien coudée
- **Option 3.1** : Installation d'un WC surélevé
- **Option 3.2** : Remplacement du revêtement de sol
(si le revêtement de sol est dégradé)
- **Option 3.3** : Remise en peinture
(si la peinture est dégradé)

Questions / Réponses

- M. TREMOULIERE : Nous devons nous demander dans un 1^{er} temps si le logement est bien adapté aux demandeurs, afin d'envisager éventuellement la possibilité d'un changement de logements, plutôt qu'une adaptation, en fonction de la pathologie de la personne et aussi de son évolution à l'avenir.
En 2022 dans les Yvelines, nous avons dépensé 160 K€ pour 32 adaptations.
- Mme BOUGERIE : lors de la dernière commission qualité service, il a été présenté la charte PMR*. Or, une personne vieillissante s'est vue proposer une adaptation type handicapé avec douche à l'italienne.
- M. TREMOULIERE : Les travaux sont envisagés en fonction des préconisations du médecin ; l'idée est de privilégier un maintien à domicile le plus longtemps possible.
- M. BIZEUL : Il y a deux poids, deux mesures, lors de réhabilitations des logements. Vous ne demandez pas de certificat médical pour les T1 et T2, mais dès qu'il s'agit de logements plus grands, vous exigez un certificat médical.
- M. TREMOULIERE : dans le cadre d'une réhabilitation avec traitement des salles de bains, nous n'avons pas besoin de l'avis d'un ergonomiste ; par contre, s'il y a une pathologie spécifique, il faut un avis médical pour adapter l'installation à la situation du locataire.

*PMR : Personne à Mobilité Réduite



Panneaux photovoltaïques pour réduire les charges locatives

Question de
Mme SAY - CLCV

Questions / Réponses

- Mme DE CAMARET : Lors de chaque réhabilitation, l'installation de tout type d'énergie renouvelable est étudiée, en fonction des contraintes techniques : pente du toit, charge maximale sur le toit, ...
Nous comptons moins d'une dizaine d'opération de ce type et pas encore de retour d'expérience
Le remplacement des éclairages par des LED est ce qu'il y a de plus efficient en gain d'énergie et en d'investissement
La mise en œuvre du photovoltaïque est souvent couplée avec d'autres installations ; la rentabilité est donc difficile à évaluer car c'est un cumul des installations qui permettent de réduire la consommation d'énergie.
- Mme AUJEAN : En 2004 à Versailles, une étude a révélé que l'installation n'est pas envisageable, car la toiture ne supportait pas la charge
- Mme BOUGERIE : les panneaux solaires sont intéressants sur les portails
- Mme DE CAMARET : Les Panneaux photovoltaïque concernent uniquement l'électricité des Parties Communes et les panneaux solaires s'appliquent pour la production d'eau chaude ; Dans les 2 cas, les contraintes techniques limitent la faisabilité.

Je vous remercie pour la qualité des échanges que nous avons eue lors de la CDCL

- FIN DE CDCL : 12h



Merci de
votre attention