



Compte-rendu

CRCL

29 juin 2023

PARTICIPANT·ES

| Association | Nom | Statut | Présentiel/Visio |
|--------------|--|---|--|
| CLCV | Joëlle Grille Annick Aujean Marie-Lorraine Capel | Administratrice locataire Membre permanente Invitée | Présentiel Visio Présentiel |
| CNL | Marie Blanche Fernandez Catherine Raffin Nicole Benkirane | Administratrice locataire Membre permanente Membre permanente | Visio Présentiel Visio |
| INDECOSA-CGT | Jean-Luc Bizeul Jean-Marc Royer Hakim Naili | Administrateur locataire Membre permanent Membre permanent | Présentiel Présentiel Présentiel |
| AFOC | Annie Szufa | Invitée | Visio |
| UNLI | Pierre Buntz Catrina Tavares Alexandre Guillemaud | Membre permanent Membre permanente Invité | Présentiel Visio Présentiel |
| I3F | Pierrick Bouteleux Julia Deschamps Claire Mauplot Stéphanie Fournier Laetitia Perrin | Directeur délégué DGP Chargée de mission DGP Chargée de mission DGP Chargée de mission DCIS Responsable mission sociale | Présentiel Présentiel Présentiel Présentiel Présentiel |



ORDRE DU JOUR

- 1. DISPOSITIFS APPELS À PROJET**
- 2. FORUM DES ASSOCIATIONS LOCATAIRES**
- 3. ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES SENIORS**
- 4. NOUVEAU DISPOSITIF URGENCES 3F**
- 5. NON RÉCUPÉRABILITÉ DES HEURES DE DÉLÉGATION SYNDICALE DES GARDIENS**
- 6. CALENDRIER ET SUJETS DE CONCERTATION S2 2023**



APPELS À PROJETS

(INTERVENTION S.FOURNIER)



Groupe ActionLogement



PRESENTATION APPEL A PROJETS : "FAITES BOUGER VOTRE QUARTIER !"

Département Cohésion et Innovation Sociale

PRESENTATION DE L'APPEL À PROJET : ENJEUX ET OBJECTIFS

Nos locataires sont les premiers acteurs de leur cadre de vie et de leurs conditions de vie.

Le DCIS soutient l'empowerment des locataires 3F en IDF, notamment à travers différents plans d'actions construits avec les agences en associant les locataires, parfois à travers les associations de locataires, mais sur un nombre limité de groupes immobiliers au regard de notre implantation.

Si les locataires sont associés à la définition et à la mise en œuvre des plans d'actions, ils sont davantage participants aux projets qu'acteurs. En outre, sur les quartiers ne bénéficiant pas d'une intervention du DCIS, les équipes n'ont pas ou peu, d'opportunité d'identifier des forces vives et des collectifs informels de locataires pouvant être à l'initiative d'une action pour leur territoire et voisins.

Fort de ces constats, le DCIS propose un appel à projet visant à faciliter les prises d'initiatives de locataires, de groupes de locataires et/ou d'associations créées et gérées par les locataires eux-mêmes, pour accompagner la réalisation des projets d'intérêt collectif, contribuant à l'animation de la vie de résidences et à la création de liens entre les locataires.

Cet appel à projet apporte aux locataires :

- Une aide financière: 1 500€
- Un appui pour aider les locataires à passer de l'idée au projet

Quatre thématiques sont proposées chaque année : le bien vivre ensemble, le renforcement du lien social, le développement durable et l'inclusion numérique.

En 2020, pour améliorer la visibilité et l'efficacité de l'appel à projets dans le traitement des candidatures le DCIS a décidé de dématérialiser l'envoi et l'étude des candidatures.

Une plateforme dédiée à l'appel à projets permet donc aux candidats de déposer leur dossier en ligne puis aux membres du jury d'étudier la candidature.



L'EDITION 2022

| Locataires des résidences I3F | Associations de quartiers | Lauréats des années précédentes | Site d'intervention |
|---|---|---|--|
| Présents sur l'ensemble de l'Ile-de-France et de 3F Seine-et-Marne. | Les associations de locataires affiliées à une organisation siégeant à la commission nationale de concertation peuvent également émerger à cet appel à projets. | Sous condition d'avoir déposé le bilan de l'action réalisée la ou les années précédentes. | Tous les départements d'Ile-de-France. |

| Thématiques | Procédure | Critères de sélection |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Renforcement du Lien Social ; - Bien Vivre Ensemble ; - Développement Durable ; - Inclusion Numérique. | <p>Dépôt de candidature dématérialisée sur une plateforme dédiée, présentant le contenu du projet, le budget prévisionnel, des documents administratifs et juridiques comme l'attestation d'assurance de responsabilité civile.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliser en majorité les locataire I3F et 3F Seine-et-Marne ; - Se dérouler dans et à proximité de la résidence ; - Impliquer un nombre conséquent de locataires ; - Se dérouler entre le 1^{er} janvier 2022 et le 31 décembre 2022 ; - Être réaliste et garantir une faisabilité pratique. |



L'EDITION 2022

Communication

Réalisée par voie d'affiches dans les espaces d'accueil, via le site internet, par l'intermédiaire des partenaires, villes et quartiers.
Existence d'une adresse mail spécifique pour la communication avec les porteurs de projets.

Montant financier

1 500 € maximum par projet.
La bourse peut venir en appui d'autres co-financements.

Règlement

Validation du règlement (fonctionnement de l'appel à projet, les types de projets soutenus, les critères d'évaluation) par un huissier de justice.

Comité de sélection

- 1 directeur-trice, chef-fe de service issu-e des différentes directions (agences, maîtrise d'ouvrage, rénovation durable et innovation, juridique, Service des Politiques sociales, des Attributions Réservations, ...)
- 3 collaborateur-trice issu-e-s des managers et personnels de proximité (Responsable Habitat/Territorial-e, Chef-fe de secteur, Gardien-ne, gestionnaire d'immeuble...)
- 1 collaborateur-trice issu-e des directions support du siège social (Service des Politiques sociales, Attributions Réservations, Communication, service clientèle, Pôle Recouvrement des Résiliés, tranquillité résidentielle, Ressources Humaines, Juridique ...)
- 1 collaborateur-trice issu-e du personnel administratif des agences (chargé-e de gestion de pôle, chargé-e de recouvrement locatif, chargé-e d'accompagnement social, chargé-e de gestion locative, assistant-e, ...)
- 1 collaborateur-trice issu-e du Département Cohésion et Innovation Sociale
- 1 représentant-e issu-e d'une association de proximité
- 1 administrateur-trice locataire élu-e, à tour de rôle

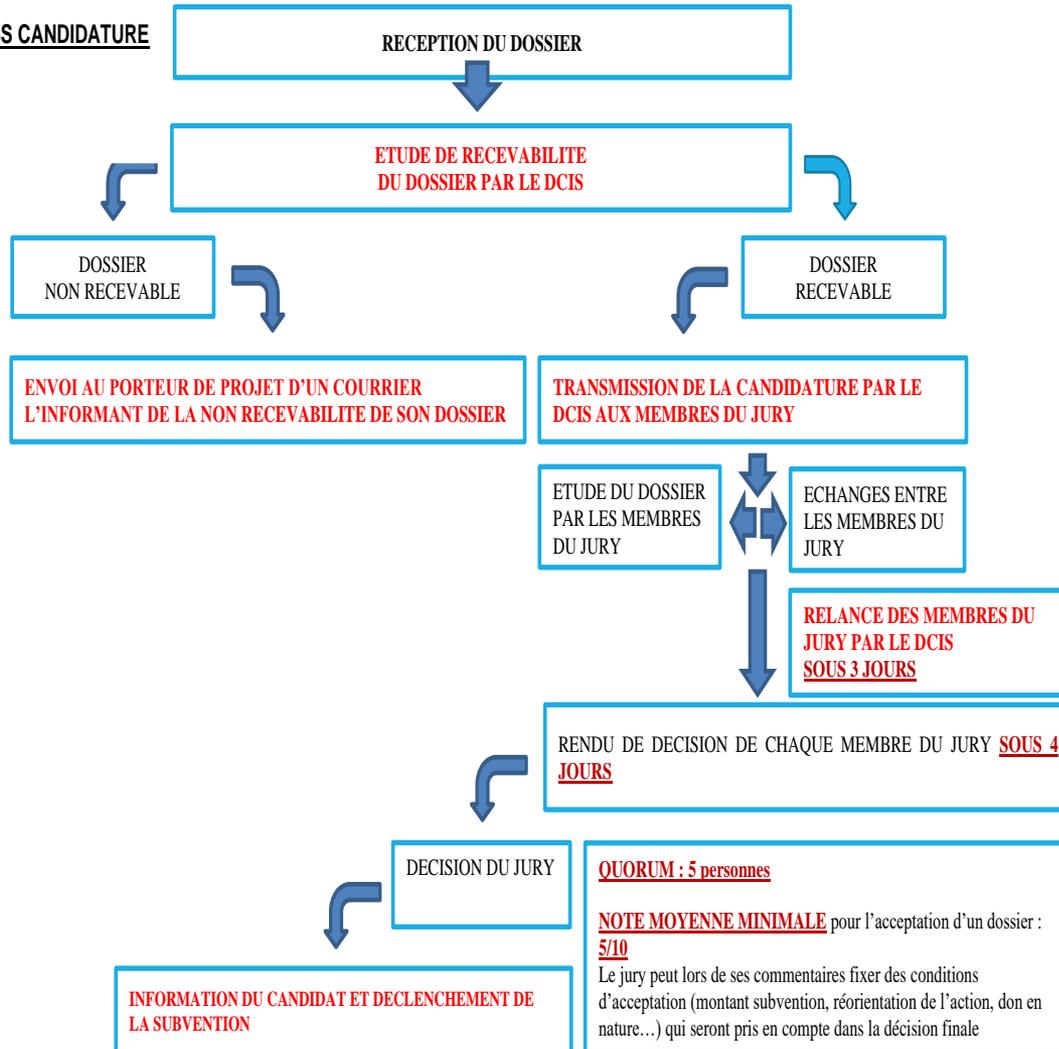
Choix des projets

Projets sélectionnés sans limitation du nombre, dans la limite de l'enveloppe annuelle allouée, et seulement sur les critères mentionnés dans le règlement.



PROCESS CANDIDATURE

1. PROCESS CANDIDATURE

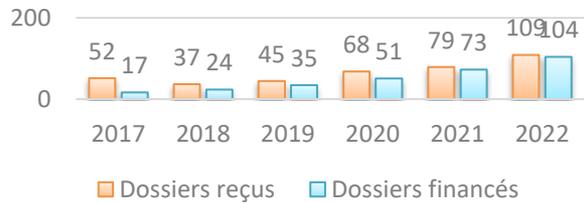


LES CHIFFRES DE L'EDITION 2022

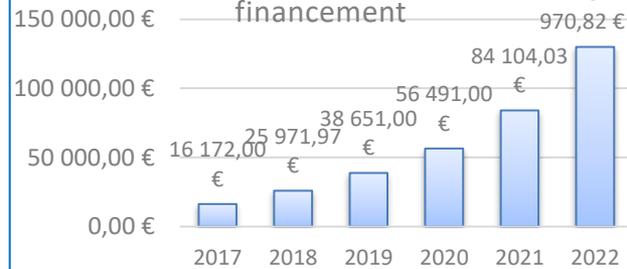
| | Année 2022 | | | | | | | | |
|--|--|--------------|-----------------------|-----------------|----------------|-----------------------|--------------------------|---------------------|-------------------|
| Nombre de dossiers reçus | 109 | Paris | Seine-et-Marne | Yvelines | Essonne | Hauts-de-Seine | Seine-Saint-Denis | Val-de-Marne | Val-d'Oise |
| | | 21 | 3 | 7 | 27 | 4 | 29 | 10 | 8 |
| dont QPV | 80 | 14 | 2 | 4 | 24 | 2 | 22 | 6 | 6 |
| Nombre de dossiers acceptés | 107 | Paris | Seine-et-Marne | Yvelines | Essonne | Hauts-de-Seine | Seine-Saint-Denis | Val-de-Marne | Val-d'Oise |
| | | 21 | 2 | 7 | 27 | 3 | 29 | 10 | 8 |
| dont QPV | 79 | 14 | 1 | 4 | 24 | 2 | 22 | 6 | 6 |
| Nombre de dossiers financés sur l'année | 104 | Paris | Seine-et-Marne | Yvelines | Essonne | Hauts-de-Seine | Seine-Saint-Denis | Val-de-Marne | Val-d'Oise |
| | | 19 | 2 | 7 | 27 | 2 | 29 | 10 | 8 |
| dont QPV | 77 | 12 | 1 | 4 | 24 | 2 | 22 | 6 | 6 |
| Thématiques des projets | Bien Vivre Ensemble, Renforcement du Lien Social, Développement Durable, Inclusion Numérique | | | | | | | | |
| Déroulé de l'action | 73 en extérieur ; 23 en intérieur et 8 en extérieur/intérieur | | | | | | | | |
| Durée de l'action | Entre quelques heures et plus d'un an | | | | | | | | |
| Nombre de dossiers ayant bénéficié d'un financement supérieur à 1000€ | 81 | | | | | | | | |
| Montant financé moyen par projet | 1 249,72 € | | | | | | | | |
| Montant total attribué | 129 970,82 € | | | | | | | | |
| Nombre de dossiers acceptés et déposés par des personnes physiques | 16 | | | | | | | | |
| Nombre de dossiers acceptés et déposés par des associations de quartier | 73 | | | | | | | | |
| Nombre de dossiers acceptés et déposés par des amicales | 15 | | | | | | | | |
| Nombre de porteurs ayant déjà déposé un dossier avant 2022 | 63 | | | | | | | | |

ANALYSE COMPARATIVE SUR 6 ANS

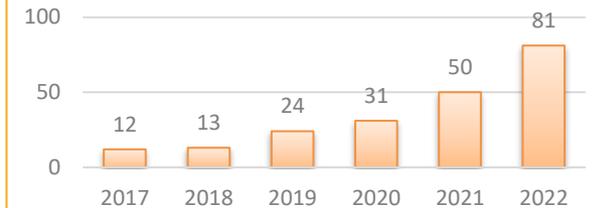
Evolution du nombre de dossiers reçus et financés



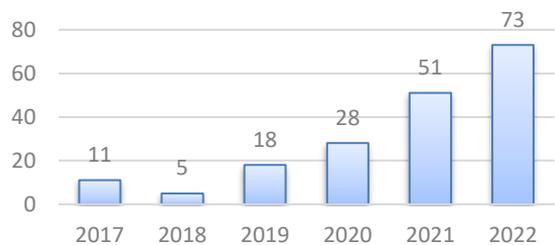
Evolution du montant total du financement



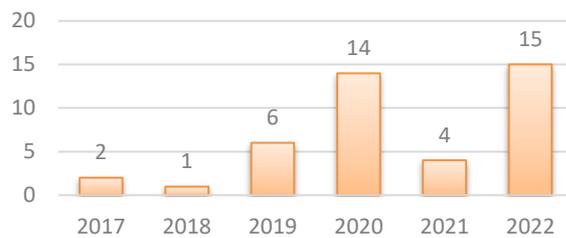
Evolution du nombre de dossiers supérieurs à 1000 €



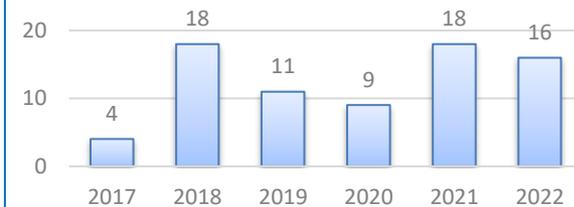
Evolution du nombre de dossiers portés par des associations



Evolution du nombre de dossiers portés par des amicales



Evolution du nombre de dossiers portés par des personnes physiques



L'EDITION 2023

En 2023, au 26 juin :

- Une nouvelle plateforme, plus ergonomique
- 93 projets reçus
- 75 projets soutenus
- Financement : 90 229€



ILLUSTRATIONS DE QUELQUES PROJETS REALISES

Plus d'une centaine de projets ont été réalisés dans le courant de l'année 2022. Nous avons alors constaté un investissement très profond des porteurs qui ont su faire force de propositions en réalisant des affiches percutantes afin de valoriser leur événement mais également en construisant des projets ayant permis de transformer et sublimer leur environnement.

Prenons l'exemple de deux projets :

- « L'Avenir Cultive », Les Lilas (93) :

Le jardin se vérifie être un lieu de rencontre et de partage sur la résidence. Il est pleinement intégré aux fêtes sur la résidence avec une mise en valeur du jardin et du compost. Les interventions cette année centrées sur l'objectif de valoriser les espaces verts ainsi que l'investissement des jardiniers ont permis de réaliser de très belles choses. Un atelier de travail a été construit (organisation de l'outillage, constitution de la grainothèque). La journée du patrimoine de la ville, pour mettre en valeur les pratiques d'agroécologie, a également eu lieu dans ce nouvel espace. Enfin, ce travail a permis de structurer le travail collectif.



- « Atelier zéro déchets » Graines Populaires, Paris 19ème, Riquet :

Le projet consistait en l'animation de 11 ateliers DIY zéro déchets (fabrication de produits d'entretien et de beauté), 6 ateliers broderie, 3 fresques du climat, une journée porte ouverte en juin, 3 cleans-up. Tous ces ateliers ont permis de mobiliser un large public autour de la question de la réduction des déchets et d'une consommation plus responsable. C'est également l'occasion de créer des moments de convivialité.



REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **UNLI** : Est-ce que les autres associations qui ne sont pas affiliées à une organisation siégeant à la commission nationale de concertation peuvent participer à l'appel à projets ?
 - **I3F** : Oui, toutes les associations le peuvent.

- ✓ **CLCV** : Pourrions-nous avoir la visibilité sur la réalisation des projets acceptés ?
 - **I3F** : Sur la plateforme, il existe un accès à tous les projets qui ont été soumis au jury. Nous étudierons la demande afin de pouvoir vous faire part des différents projets qui ont été acceptés.

- ✓ **INDECOSA-CGT** : Est-ce que ce type de projet peut-être porté uniquement par des locataires ?
 - **I3F** : Oui.

- ✓ **INDECOSA-CGT** : L'accompagnement proposé a-t-il pour but de bâtir le projet ?
 - **I3F** : L'accompagnement est large. Au démarrage, il s'agit d'accompagner et d'orienter le porteur s'il a des questionnements sur la manière dont il peut mettre en place son projet. Les locataires sont souvent accompagnés par d'autres locataires et arrivent à bâtir leurs projets en autonomie.

- ✓ **INDECOSA-CGT** : Est-ce que ce type de projet peut être accepté sur les terrains 3F qui ne sont pas ouverts sur le quartier ? Exemple d'un terrain en friche.
 - **I3F** : Dans le règlement, les projets doivent se dérouler dans le quartier ou à proximité. Sur ce type d'espace, il convient d'en discuter avec l'équipe de proximité (gardien, chef de secteur, responsable habitat) afin de vérifier qu'aucun autre projet n'est en cours dont les locataires ne seraient pas encore au courant.



FIN DE PRÉSENTATION

Département Direction Cohésion et Innovation Sociale

La Pelle à Jardiner

Bilan des éditions 2021 & 2022



**LA
PELLE À
JARDINER**



Vous êtes locataire 3F ?
Vous avez la main verte ?
3F vous prête un espace à jardiner !

- 1 - identifiez un espace dans votre résidence
- 2 - précisez quelle culture vous voulez faire
- 3 - déposez votre candidature
- 4 - obtenez un permis de végétaliser

POUR DÉPOSER VOTRE CANDIDATURE
>> sur www.groupe3f.fr/actualites/locataires

POUR EN SAVOIR +
>> auprès de votre gardien-ne
>> par mail : locatairesjardiniers@groupe3f.fr

3F
Groupe ActionLogement



3F 

Groupe ActionLogement



Un dispositif agile et réactif au service des locataires

Répondre à la demande d'accès à la nature et au jardinage sur toutes les résidences d'Immobilière 3F et de 3F Seine et Marne

- **Qui peut candidater? : locataires**
- **Une mise à disposition gratuite d'un petit espace de jardinage (max 10m²) pour 1 an (renouvelable sous conditions)**
- **Plusieurs possibilités de cultures**
 - Comestibles en jardinières
 - Non comestibles en jardinières
 - Non comestibles en pleine terre
- **Candidature simplifiée en ligne. Délai de traitement rapide (moins d'un mois entre la demande et la réception du permis)**
- **Un comité de sélection:**
 - Le.la chargé.e de mission Cohésion et Innovation Sociale du territoire;
 - Deux gardien.ne.s ;
 - Deux chef.fe.s de secteur ;
 - Deux responsables habitat ou responsables territorial ;
 - Deux cadres techniques ou collaborateur.rice.s des directions maîtrise d'ouvrage 3F (DMO, DGRDI, DCIF);
 - Deux chargé.e.s de gestion de pôle ;
 - Deux chargé.e.s d'accompagnement social ;
 - Deux collaborateur.rice.s de la communication ;
 - Deux collaborateur.rice.s d'autres fonctions support (ressources humaines, DSI, qualité, RSE, sécurité ...).

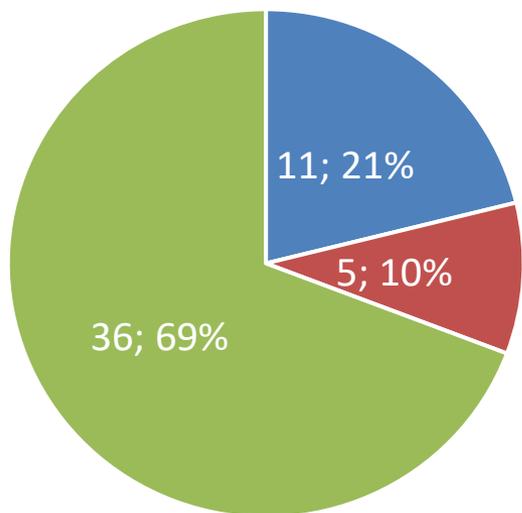
3F 

Groupe ActionLogement



52 permis de végétaliser attribués depuis le 03/10/2021

Type de permis accordés depuis le lancement du dispositif



■ Non comestibles pleine terre ■ Non comestibles jardinière
■ Comestibles jardinière

- **20 dossiers lauréats en 2021, 32 en 2022 dont 7 renouvellements**
- 69% de plantations comestibles en jardinière
 - ✓ Un outil probant pour disposer d'un petit potager
- 31% contribuent à la qualité des espaces extérieurs plantés via l'installation d'espèces ornementales

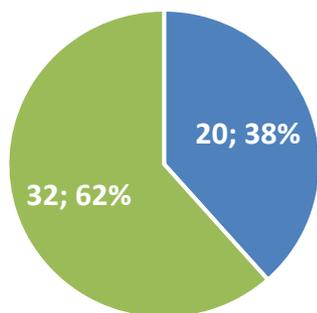


3F^{AL}

Groupe ActionLogement

Profil des lauréats

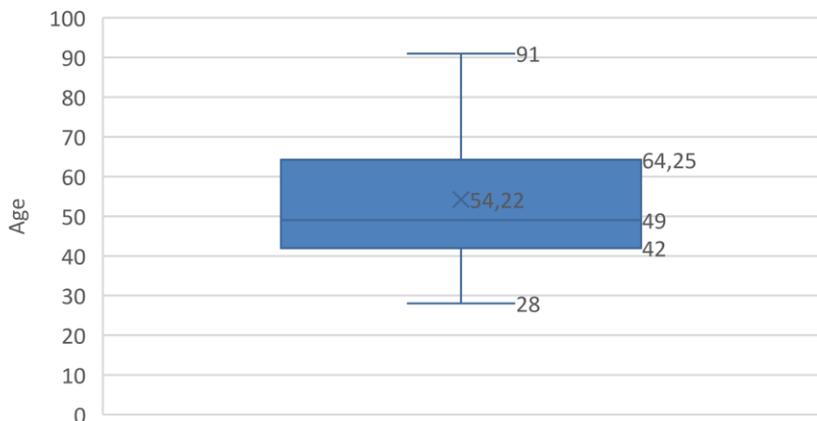
Genre des Lauréats 2021 et 2022 de l'AAP



■ Homme ■ Femme

- **AAP ouvert aux personnes physiques, locataires I3F ou 3F S&M**
- **Permis nominatif et individuel**
- **Une forte mobilisation des femmes**

Répartition des lauréats 2021 et 2022 par âge



- **Public majoritairement en âge d'activité :**
 - ✓ Age médian à 49 ans
 - ✓ Plus de 50% entre 42 et 64 ans
 - ✓ ¼ de plus de 64 ans



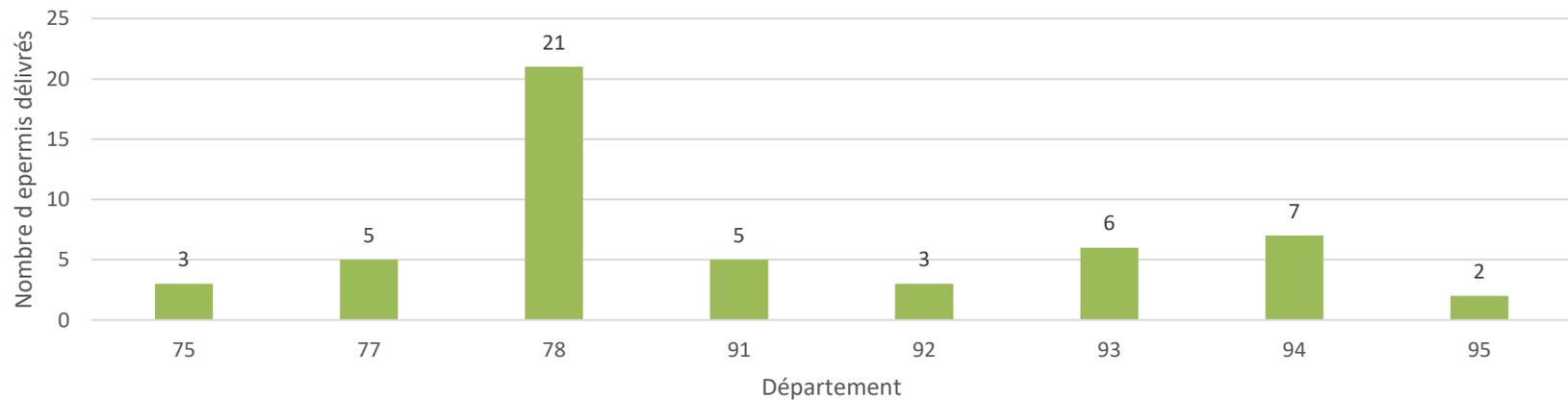
3F ^{AL}

Groupe ActionLogement

Un dispositif saisi dans toute l'île de France...

➤ ...avec une surreprésentation des Yvelines

Nombre de permis délivrés par département en 2021 et 2022



3F^{AL}

Groupe ActionLogement





... sur des résidences aux caractéristiques variées

- **Les permis accordés l'ont été pour la moitié sur des résidences de moins de 118 logements**
 - ✓ Peu de grosses résidences supérieures à 200 logements
- **La surface enherbée des résidences a peu d'impact sur la répartition des permis**
 - ✓ 16 permis (31%) délivrés sur des résidences sans surface enherbée -> un dispositif cohérent pour végétaliser des résidences très minérales (possibilité de planter en jardinières).
- **45 des 52 permis délivrés l'ont été sur des résidences hors QPV:**

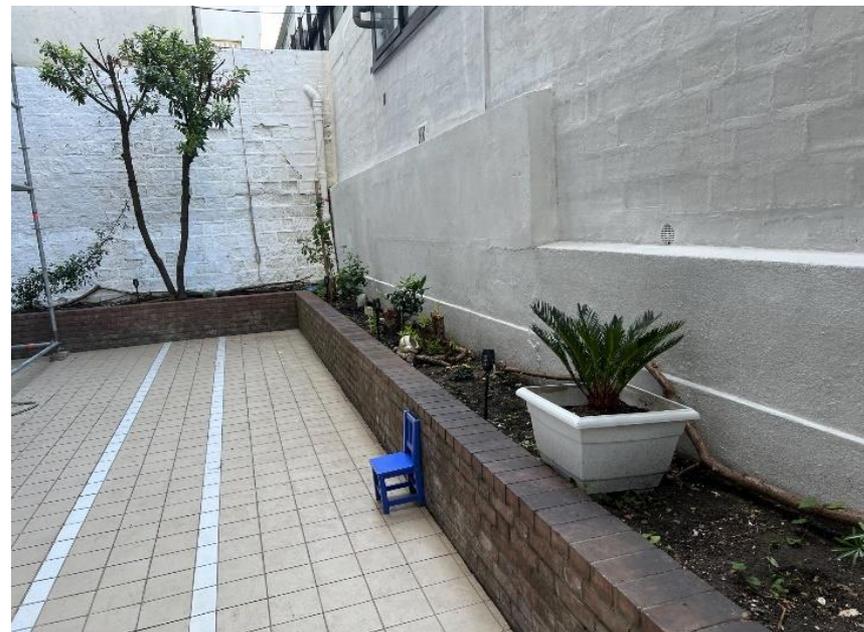
Un impact positif pour l'embellissement des résidences et le lien social



Résidence du Clos d'Ambert à Noisy-le-Grand: état avant et après intervention des locataires – permis accordé en décembre 2021 vs état en décembre 2022

- Une amélioration de la qualité des espaces extérieurs - embellissement
- Un support à la mobilisation d'activités collectives entre voisins : rencontres, ateliers jardinages, partage des récoltes, lieu de rencontres pour des festivités...

Un impact positif pour l'embellissement des résidences et le lien social



Paris 19^e: mise en place d'arbustes en bac dans des jardinières jusqu'ici peu entretenues – permis accordé en juillet 2022

- Réinvestissement d'espaces peu entretenus
- Valorisation des espaces communs peu dotés en végétation
- Prise d'initiative des locataires – capacité d'agir – empowerment



En 2023

- Changement de plateforme pour un traitement des demandes plus fluide, intuitif et efficace
- 13 demandes de permis
- 10 en cours



3F 

Groupe ActionLogement

REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **UNLI** : Si le périmètre d'un projet de potager dépasse les 10 m², faudrait-il passer sur une autre configuration que la pelle à jardiner ?
- **I3F** : Dans ce cadre, il conviendrait de le déposer sur faites bouger votre quartier. En effet, la pelle à jardiner est destinée à un locataire et non à un groupe de locataires ni à une association.
- ✓ **CLCV** : Madame Aujean a participé à la pelle à jardiner, la devanture du gardien a été fleurie. Ces dispositifs sont réalisés sur des petits espaces mais permettent de mettre un peu de couleurs dans les résidences.
- ✓ **CLCV** : La pelle à jardiner concerne une personne ?
- **I3F** : Oui, c'est un permis d'un an qui est attribué à une personne physique sur une petite surface, maximum 10 m².
- ✓ **INDECOSA-CGT** : Est-on sûr que la personne qui obtient le permis de la pelle à jardiner le fasse réellement seul et ne sollicite pas des enfants du quartier ?
- **I3F** : Le permis est attribué à une personne, mais il y a également un rôle pédagogique, les enfants ne sont pas empêchés de s'y intéresser.
- ✓ **INDECOSA-CGT** : Dans une résidence 3F dans le 14^{ème}, nous disposons d'une cour entretenue par des prestataires, est-ce que les locataires peuvent également participer à cet entretien ?
- **I3F** : C'est envisageable mais il convient de vérifier avec les agences.

Merci pour votre attention !



Bobigny



Récolte des locataires de Noisy le Grand



Versailles



Versailles



Montrouge



Groupe ActionLogement



FORUM DES ASSOCIATIONS LOCATAIRES

(INTERVENTION J.DESCHAMPS)



Groupe ActionLogement



Article 4. **Forum des Associations**

4.1. **Objet**

Il est organisé un Forum des Associations pendant la durée du présent PCL. Celui-ci pourrait être consacré à l'amélioration de l'information des locataires.

Le Forum des Associations a pour objectif de favoriser les échanges entre les directions départementales du bailleur et les associations,

amicales ou groupements de locataires présents sur le patrimoine de ces mêmes directions départementales.

4.2. **Organisation**

Le bailleur et les associations travaillent ensemble à l'organisation du Forum des Associations, dans le cadre d'un groupe de travail.



Echanges préalables

- **Thème** : amélioration de l'information des locataires
- **Date envisagée** : jeudi 30 novembre 2023
- **Points à définir** :
 - Participants coté associations
→ Présidents de chaque amicale/groupement?
 - Participants côté 3F :
→ Direction de la gestion du patrimoine (Directeurs d'agence, responsables habitat), autres directions concernées (Dir com, SC3F, DGRDI, ...)
 - Format (1/2 journée, journée, tables rondes, conférence, ateliers, ...)
- **Proposition** : 2 réunions de travail avec les associations
 - Jeudi 7 septembre à 14h
 - Jeudi 17 octobre à 14h



- **Préalables :**

- Communiquer la liste des groupements/amicales pour anticiper les nombres
- Communiquer 1 représentant par association pour la participation aux groupes de travail

- **I3F** : Est-ce que le thème « amélioration de l'information des locataires » de ce séminaire, prévu dans le PCL convient à tous ?
- ✓ **CNL** : Oui.
- ✓ **UNLI** : Oui, un cadrage thématique est nécessaire. Il est important que cela s'inscrive dans la pérennité. Souhait d'un format sur une journée entière.
- ✓ **CLCV** : Souhaite modifier le terme « information » qui fait référence à une communication descendante par le terme « concertation ». Un thème qui préoccupe beaucoup est la formation des gardiens.
- **I3F** : Nous pouvons sélectionner le terme « communication » qui implique l'information d'une part et la concertation d'autre part.
- ✓ **INDECOSA-CGT** : Pourrait-on communiquer auprès des locataires sur le déroulement des procédures en cas de sinistres ?
- **I3F** : La demande est prise en compte.
- **I3F** : L'enjeu du forum est important. Au-delà du travail sur ce thème, l'objectif est de favoriser les échanges entre les directions départementales et les associations. Nous attendons vos retours sur les noms des personnes qui feront partie du groupe de travail ainsi que vos premières idées concernant l'organisation.



ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES SENIORS

(INTERVENTION L.PERRIN)

Les projets du début d'été

- Mise en ligne d'une page dédiée aux seniors sur le site 3F



- Nouvelle campagne de communication Coup de pouce Senior



- Une inscription facilitée pour participer aux ateliers de prévention PRIF



REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **UNLI** : La question du chauffage pour les personnes âgées est préoccupante, notamment les répercussions sur les factures.
- **I3F** : C'est un sujet qui sera porté à la réflexion.

- ✓ **INDECOSA-CGT** : Des personnes âgées d'une résidence ont fait une demande de mise en place d'une cabine de douche aménagée à la place de leur baignoire et restent dans l'attente d'une réponse.
- **I3F** : Nous avons conscience que le suivi du traitement des demandes doit être amélioré en interne et cela est en cours de traitement. Cette amélioration s'accompagnera d'un rappel des procédures et des délais de traitement auprès de l'ensemble des collaborateurs et cela devrait permettre d'avoir des délais plus courts.

- ✓ **INDECOSA-CGT** : Pourrait-on instaurer, de façon systématique, une douche pour les personnes au-delà d'un certain âge ainsi que pour les personnes handicapées ?
- **I3F** : La baignoire est utile pour les familles, c'est pourquoi elle continue à être installée. Nous nous tournons davantage vers une politique d'adaptation.

- ✓ **CLCV** : Les seniors dans la plupart des cas n'ont pas internet et/ou ne savent pas l'utiliser donc la page dédiée sur le site 3F ne sera pas utilisée par les seniors.
- **I3F** : Nous sommes conscients de cet élément, cependant la page dédiée pourra être utile pour l'entourage de ces personnes.

REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **CLCV** : Pourrions-nous obtenir les statistiques du nombre de demandes et de réalisations de travaux PMR par département et par an ?
- ✓ **I3F** : L'outil de suivi de traitement des demandes en cours de déploiement permettra d'assurer un reporting et d'obtenir les chiffres demandés.

- ✓ **INDECOSA-CGT** : Quelle est la politique de 3F par rapport aux demandes de travaux ?
 - **I3F** : Nous apportons des réponses favorables à un grand nombre de demandes quand elles sont justifiées et qu'il n'y a pas d'impossibilité technique à la réalisation de ces travaux. Dans le cas où les travaux ne sont pas réalisables, nous orientons les personnes vers un changement de logement.

- ✓ **CNL** : Est-ce toujours Proxiserve qui s'occupe des contrats confort ?
 - **I3F** : Proxiserve est présent sur 4 départements. Le renouvellement des marchés est prévu pour le 1^{er} janvier 2025.

- ✓ **UNLI** : Une réflexion est nécessaire pour une optimisation du parc immobilier social car les personnes refusent la mobilité du fait d'une révision de leur taux indiciaire qui entraînerait une hausse de loyer.
 - **I3F** : Nous faisons en sorte que le loyer ne soit pas un frein à la mutation car nous pratiquons le maintien du prix du loyer au m² sauf en cas de changement de financement (PLUS, PLAI...). Concernant le handicap, s'il est connu au moment de l'attribution, nous fournissons un logement adapté. S'il est arrivé après attribution, il est possible de changer de logement.



URGENCE 3F

(INTERVENTION C.MAUPLOT)



Groupe ActionLogement



Sommaire

1. Pourquoi un nouveau contrat
2. Les nouveautés et améliorations



1. Pourquoi un nouveau contrat ?



Éléments de contexte

- Nécessité pour l'Île de France de renouveler son contrat arrivé à échéance
- Nécessité de mettre à disposition des locataires un numéro d'appel ouvert 7j/7 et 24h/24 pour les situations d'urgence afin de garantir, à l'échelle du Groupe 3F, une continuité et une qualité de service



Un contrat unique pour tout le Groupe 3F

Refonte du dispositif Urgences 3F à l'échelle du Groupe dans un soucis :

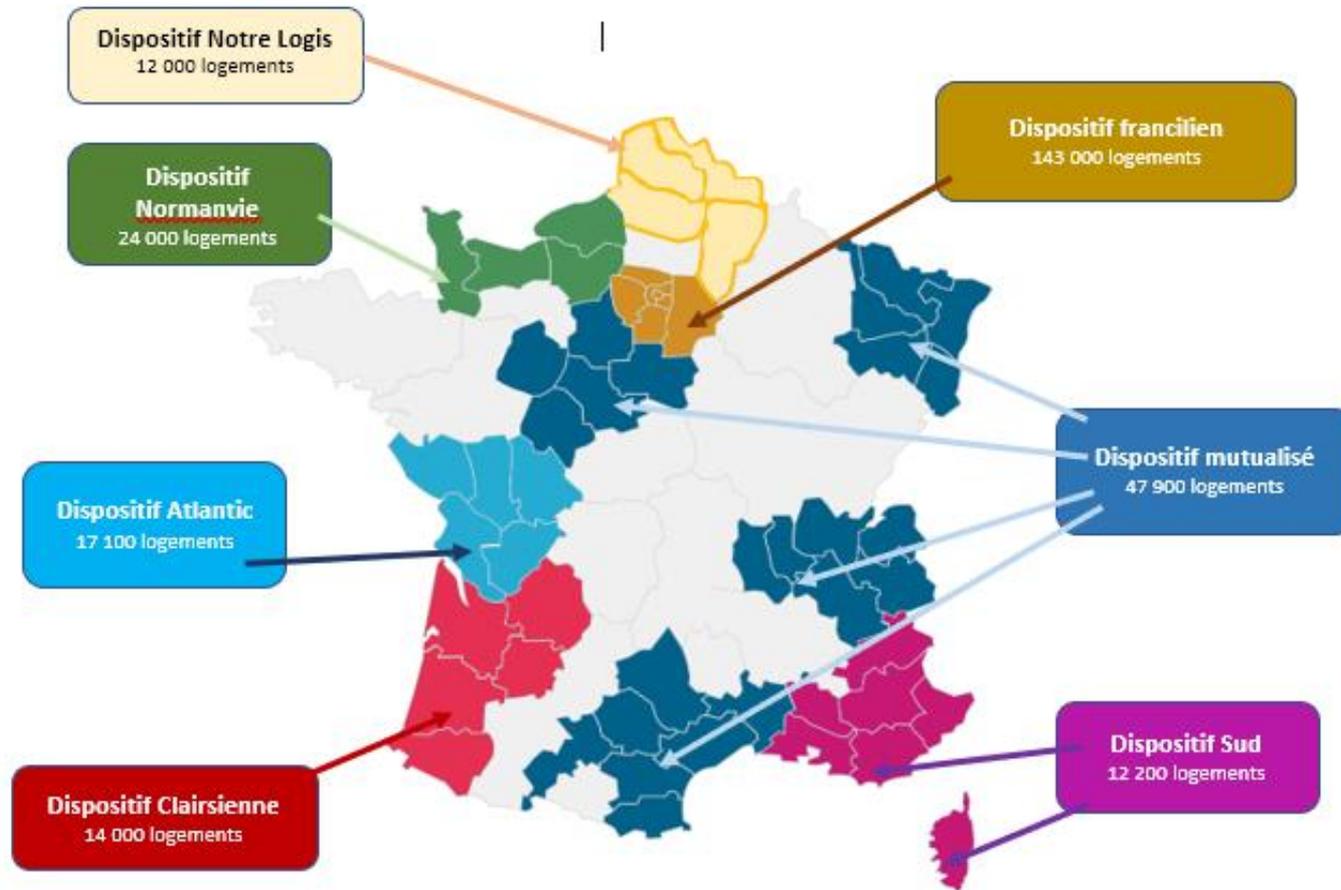
- D'amélioration de la qualité et de la continuité de service
- D'homogénéisation du dispositif
- Simplification et de facilitation du travail des collaborateurs d'astreinte



Un contrat coconstruit avec des référents astreinte de toutes les entités du Groupe

- Retour d'expérience des différents dispositifs régionaux
- Analyse des défaillances afin de dégager des pistes d'amélioration
- Identification de tous les besoins en astreinte non couverts actuellement par les dispositifs
- Réflexion sur de nouveaux services à apporter
- Réflexion sur la façon de faciliter le travail des collaborateurs d'astreinte

Un contrat qui se décline en 7 dispositifs régionaux opérationnels





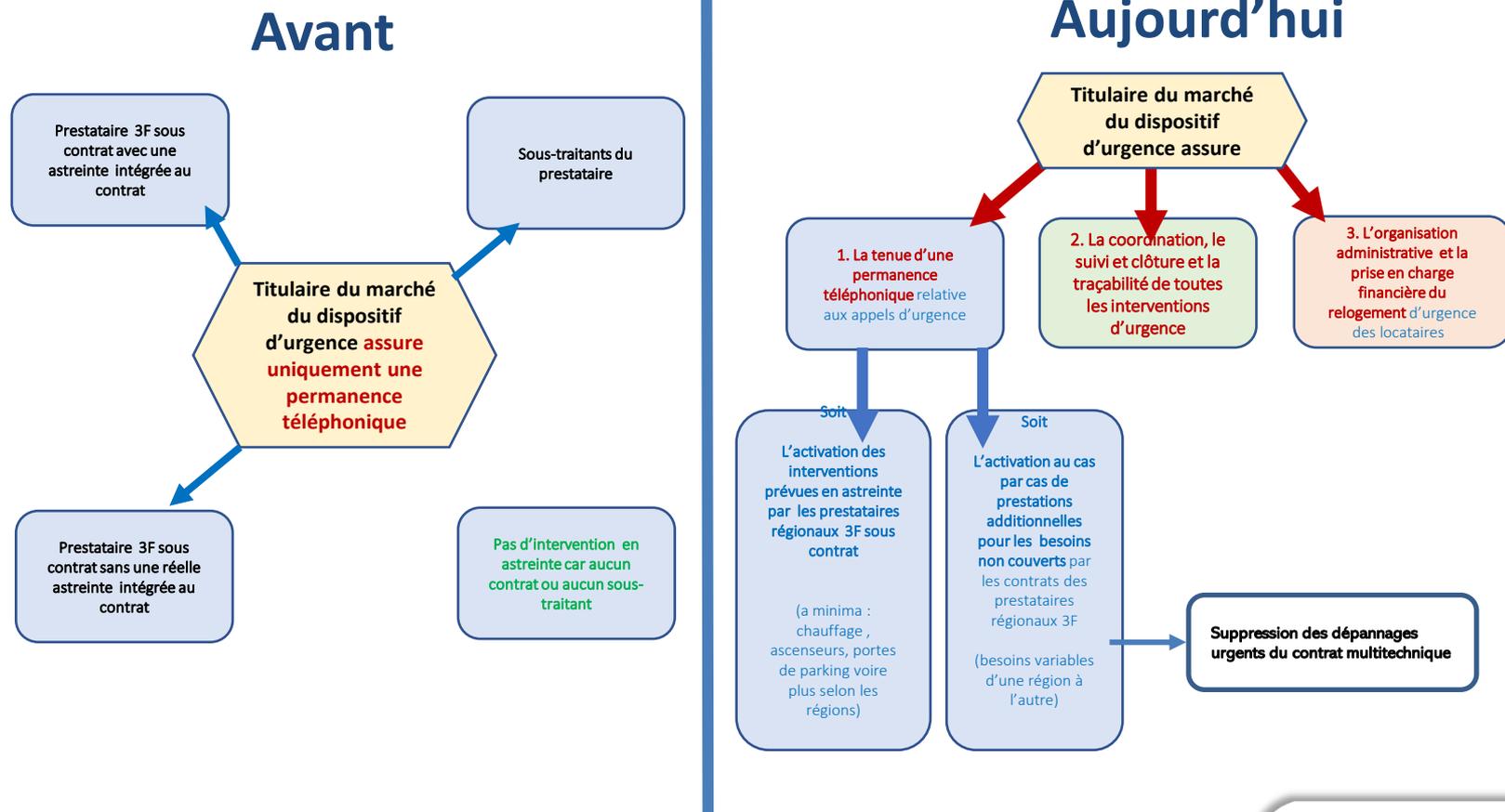
Un nouveau prestataire

Suite à une consultation dans le cadre
d'une **procédure négociée** le marché a
été attribué à **REPARTIM**



2. Les nouveautés et améliorations du contrat

Structure du nouveau contrat





Un nouveau : Urgences 3F

Un seul contrat à l'échelle du groupe décliné en 7 dispositifs régionaux

Ouverture d'urgence nuit en semaine à tous les locataires du Groupe 3F

La création de GRC à l'issue de chaque astreinte

Toutes les affaires
créées en astreinte
feront l'objet de
création de GRC
intégrées dans ULIS



Continuité de service
Traçabilité
Qualité de service

La création d'affaires « Intervention résolue
traitée » pour toutes les interventions résolues
dans le cadre de l'astreinte mais pour lesquelles
il faut conserver la traçabilité de la réclamation

La création d'affaires « intervention gardien » qui
sont des affaires techniques non résolues dans
le cadre de l'astreinte qui seront redirigées
automatiquement chez le gardien concerné afin
qu'elles soient traitées en heures ouvrées

La création d'affaires « hors dispositif d'urgence
» pour toutes les interventions d'ordre locatif,
administratif ou autre mais pour lesquelles il
faut conserver la traçabilité de la réclamation



Une fiabilisation des données par l'automatisation

Automatisation du transfert au prestataire de nos bases de données patrimoine, liste des locataires en place et lots vacants et la liste et coordonnées des prestataires 3F sous contrat

Identification des copropriétés dans ULIS



La mise en place de 4 indicateurs de performance avec pénalités

| Indicateurs de qualité de service | Objectifs |
|---|--------------|
| Taux de décroché en moins de 90 secondes | 95 % |
| Taux de rappel client en moins de 15 minutes | 100 % |
| Taux de résolution des interventions gérées par titulaire du marché | 95 % |
| Taux de clôture | 100 % |



La gestion des relogements en hôtel

Quand il y a nécessité de reloger une ou plusieurs familles à l'hôtel, **le contrat prévoit que la prise en charge administrative et financière du relogement soit assurée par REPARTIM**

REPARTIM travaille avec son partenaire OKARITO qui est une plateforme qui centralise toutes les offres du marché afin de leur permettre de trouver la meilleure solution de relogement en quelques clics. Son service client disponible 24/7 permet de gérer également les situations particulières.



Les interventions et les intervenants

Toutes les interventions non prévues dans les contrats de nos prestataires seront commandées par REPARTIM dans le cadre d'un bordereau de prix (régularisation ensuite par les équipes de proximité)

Toutes les interventions sont forfaitaires (déplacement, main d'œuvre et fournitures)

La spécificité de REPARTIM est que cette entreprise a sa propre équipe de techniciens : pour l'IDF, 100 % du territoire est couvert par ses équipes d'intervention

De nouvelles prestations forfaitaires au BPU

| | |
|--|---|
| Forfait dépannage plomberie en parties communes | Forfait fermeture de Skydôme de 17 h à 9 h |
| Forfait dépannage plomberie en parties privatives | Forfait dégorgeement en parties communes et en parties privatives (prestation de second recours) |
| Forfait dépannage plomberie suite à incendie ayant fait fondre les chutes d'eaux usées | Forfait pose de protections anti-intrusion (prestation de second recours) |
| Forfait dépannage serrurerie en parties communes | Forfait nettoyage sinistre |
| Forfait pose de serrure en parties communes | Forfait dépannage électricité avec mise en place d'un éclairage provisoire |
| Forfait dépannage vitrerie | Forfait mise en sécurité électrique en partie privative |
| Forfait dépannage électricité en parties communes | Forfait dépannage électricité avec mise en place d'un groupe électrogène |
| Forfait mise en sécurité électrique en parties communes | Forfait pose d'étalement |
| Forfait nettoyage propreté en parties communes (hall, palier, escaliers, | Forfait couverture |
| Forfait déplacement pour toute intervention où le TITULAIRE se rend sur le site mais ne peut exécuter le dépannage demandé | Forfait levée de doute suite à signalement danger imminent en parties communes et en parties privatives et mise en sécurité si nécessaire |
| Forfait fourniture et livraison de pack de bouteilles d'eau | |



Une nouvelle organisation du pilotage du dispositif

Une cellule centralisée à la Direction Services et Clientèle pour assurer :

- Le suivi des clauses contractuelles du contrat avec la tenue de comité stratégique annuel et des indicateurs de performance
- La prise en charge financière des coûts de la tenue de la permanence téléphonique
- La confirmation des prises d'astreinte et la tenue des plannings
- L'actualisation de la Teams d'astreinte
- La formation des cadres d'astreinte

Un pilotage décentralisé au sein de chaque dispositif pour assurer :

- Le suivi opérationnel du contrat :
 - La vérification des travaux réalisés en astreinte
 - La réalisation de BDC de régularisation des interventions avec le budget spécifique alloué
- Le traitement par les gardiens des affaires non résolues le temps de l'astreinte (GRC dédiées)
- Le suivi des dysfonctionnements des prestataires 3F sous contrat
- La tenue de comité de suivi pour faire un point sur l'activité qui feront l'objet de comptes-rendus à la cellule centralisée.



Une clarification des motifs éligibles à une intervention urgente

Une liste détaillée de tous les motifs éligibles à une intervention urgente a été établie :

- Le week-end
- La nuit en semaine

Une liste de tous les motifs exclus du dispositif a également été établie afin de lever toute ambiguïté en cas d'appel sur ce type de motifs.

La place des copropriétés dans le cadre du dispositif d'urgence 3F a été tranchée

Désormais, seules les interventions dans les parties privatives seront prises en compte dans le cadre du dispositif d'urgence 3F

Les parties communes sont sous l'entière responsabilité des syndicats et 3 F n'est pas légitime à intervenir (sans compter que nous ne sommes pas en possession des bases de données des contrats passés par les syndicats et dans l'incapacité de gérer ces bases de données)



Une limitation des sollicitations des Collaborateurs d'astreinte

REPARTIM ne doit solliciter les Collaborateurs d'astreinte que lorsque la situation l'exige pour :

Débloquer des situations pour lesquelles REPARTIM ne peut pas prendre de décision seul (intervention exceptionnelle en partie privative ou en partie commune non prévue au marché, mais nécessaire pour garantir la sécurité des biens et des personnes)

Gérer des situations complexes et/ou des sinistres nécessitant parfois et dans la mesure du possible, un déplacement sur site



Des lignes téléphoniques dédiées

Afin d'améliorer l'accès à la plateforme téléphonique, des lignes téléphoniques spécifiques sont mises à disposition des

Utilisateurs d'Urgences 3F
(locataires, autorités locales,
services d'Urgence)

01 40 711 701

Collaborateurs d'astreinte

Intervenants
(techniciens des prestataires
sous contrat 3F, sous-traitants
de REPARTIM)



Mise en place d'un système de SMS

Le contrat prévoir la mise en place un système d'envoi de SMS

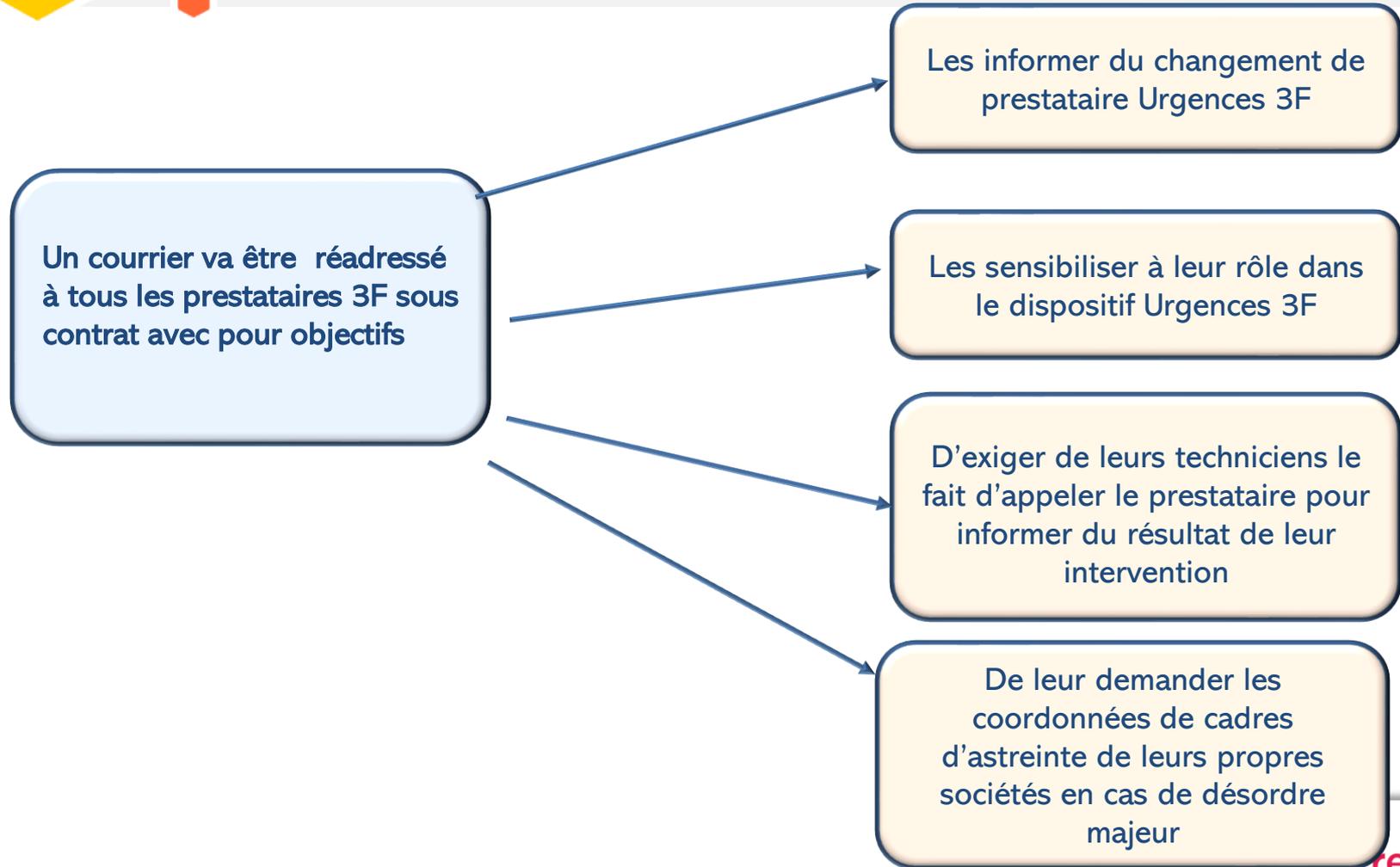
Confirmer la bonne prise en compte de leur demande aux appelants

Informers les locataires de la résolution du problème via un SMS

Informers l'ensemble des locataires en cas de panne générale (et ce afin d'éviter la multiplication d'appels pour le même problème et de rassurer les locataires sur la bonne prise en compte du problème)

Confirmer les demandes d'intervention aux prestataires et demander une confirmation d'intervention une fois l'intervention réalisée

Une mobilisation des prestataires 3F sous contrat





Un nouveau service expérimental

Pour un problème de serrure de porte palière, REPARTIM pourra proposer au locataire d'intervenir en lui précisant que l'intervention lui sera facturée à un prix négocié par 3F (prix au BPU)

3F ne se substituera pas au locataire en cas de non-paiement de l'intervention.

Cette prestation sera mise en place à titre expérimental la première année du contrat et sera prorogée après évaluation de sa mise en œuvre.

Ce nouveau service est un plus en terme de qualité de service

La communication locataire sur le nouveau dispositif Urgences 3F



**URGENCES
3F**

À partir du
2 janvier 2023

01 40 711 701

NOUVEAU
chaque
NUIT

du lundi
au vendredi
de 18 h à 9 h

chaque
WEEK-END

du vendredi 18 h
au lundi 9 h

JOUR FÉRIÉ
Les motifs pour
Paris 19e jusqu'à
l'endurance 3F

Les motifs d'interventions urgentes
sont détaillés sur le site 3F - www.groupe3f.fr

Flasher
le QR Code
pour en savoir plus

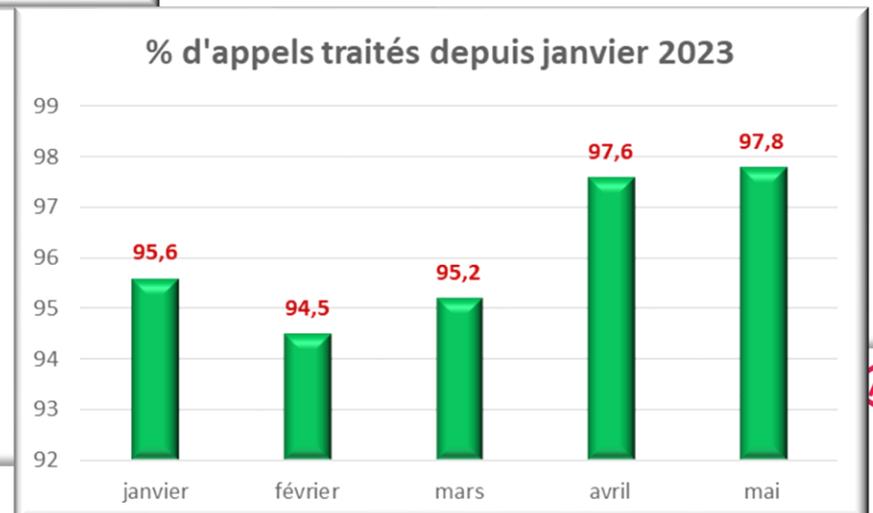
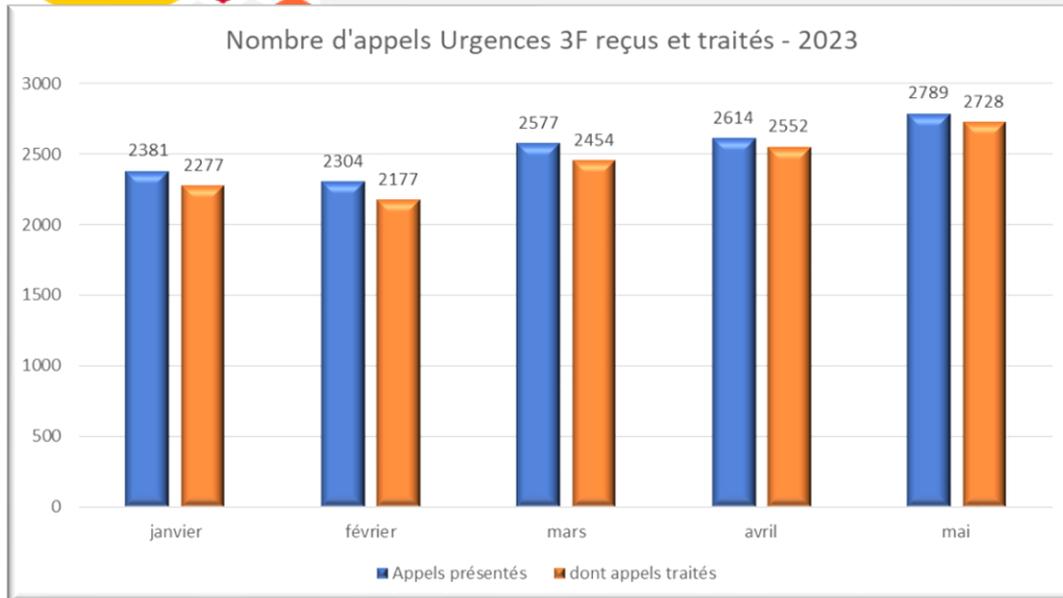
Immobilier 3F
Groupe ActionLogement

[Urgences 3F](#)
Site internet



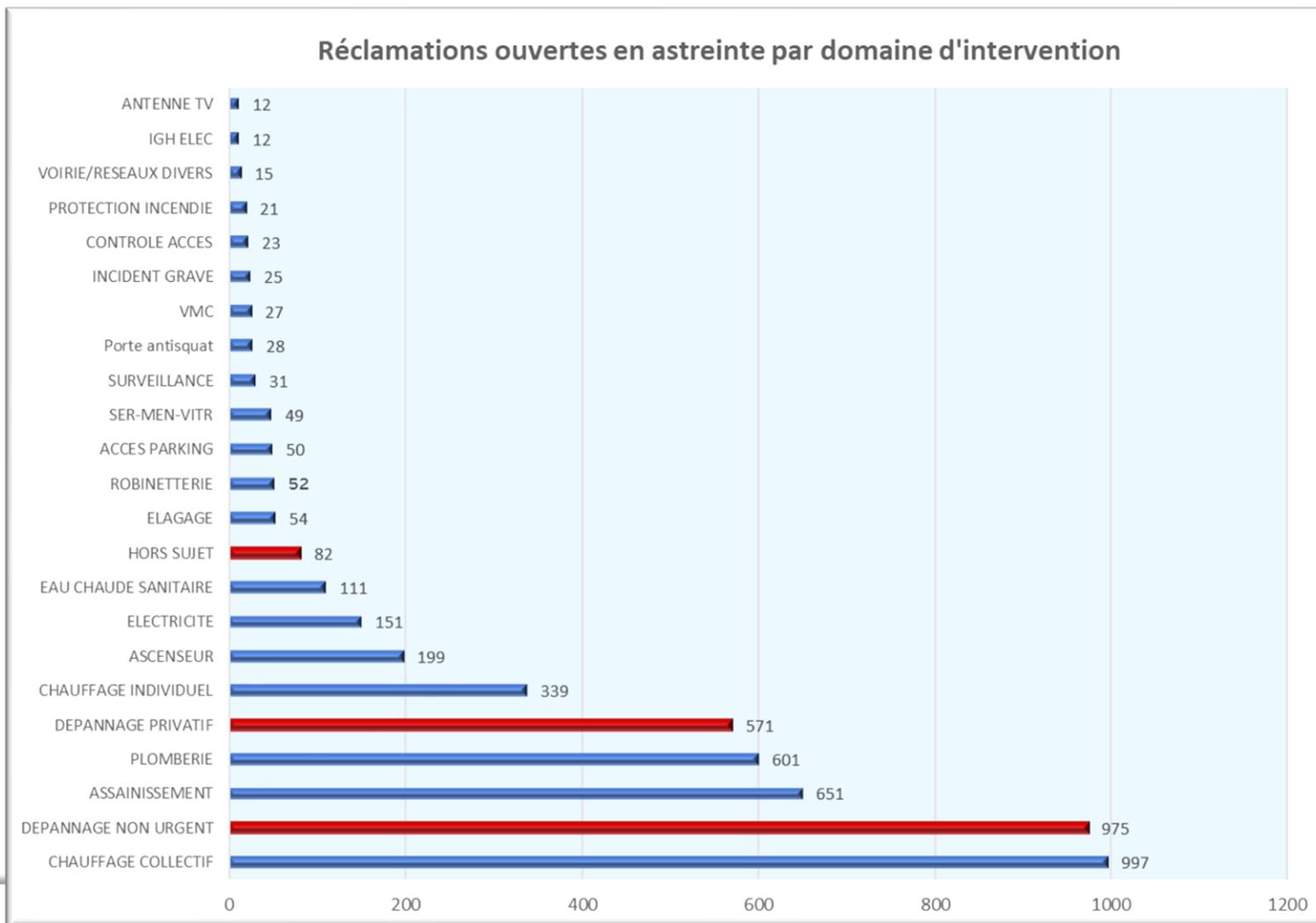
3. Quelques résultats

Quelques chiffres





5000 réclamations ouvertes depuis le 1^{er} janvier 2023





Pour information

Service gratuit pour les locataires y compris pour les interventions réalisées dans les parties privatives et qui sont normalement d'ordre locatif



Toutefois ce service a un coût même s'il n'est pas répercuté sur les locataires **et nous constatons des abus**



Des abus

Des locataires signalent un problème (en PC ou en PP) et demandent l'intervention urgente d'un technicien.



Un technicien se déplace sur site et une fois sur place, le locataire qui a fait la demande d'intervention ne donne plus signe de vie au technicien :

- Ne répond pas à ses appels
- Ne donne pas accès aux parties communes ou à son logement
- Etc...



Conséquences de ces abus

Répercussion sur la qualité de service :

- Le technicien est contraint de repartir du site sans avoir réglé le problème
- Le temps passé en déplacement inutile est du temps de perdu pour intervenir sur une vraie urgence : augmentation des délais d'intervention

Répercussions financières :

- REPARTIM facture à chaque fois, un déplacement pour rien à 3F : soit 95 € HT par déplacement inutile
- Soient 205 déplacements inutiles depuis le 1^{er} janvier 2023 pour un montant facturé de 22 000 € TTC sur un total de 111 000 € facturés par REPARTIM : près de 20 % d'argent perdu

REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **INDECOSA-CGT** : Le service de Repartim sera-t-il meilleur que celui fourni auparavant car ils n'intervenaient pas au premier appel ?
 - **I3F** : Des consignes ont été données, sur certains sujets, le prestataire devait attendre l'appel de plusieurs locataires.

- ✓ **CNL** : Nous sommes dans une copropriété, concernant les charges communes, il y a toujours des charges 3F, qu'en est-il de la communication à propos de l'astreinte ?
 - **I3F** : Si la maintenance du bâtiment où vous résidez est un contrat 3F, vous pouvez faire appel à l'astreinte. Concernant l'affichage, nous nous renseignerons sur ce qu'il est possible de faire.

- ✓ **INDECOSA-CGT** : Une enquête de satisfaction sur ce service sera-t-elle réalisée auprès des locataires ?
 - **I3F** : Cela est effectivement prévu.

- ✓ **CNL** : Pour chaque type d'intervention est-il prévu un délai de traitement ? Envisagez-vous de faire une information auprès des locataires ?
 - **I3F** : Nous n'avons pas pu nous engager sur des délais avec le prestataire. Les affiches ont déjà été mises en place dans les bâtiments.

REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **UNLI** : Pourrait-on envisager une astreinte de gardien le week-end pour certaines demandes ?
- **I3F** : Ce dispositif n'existe plus, c'est pourquoi le dispositif d'urgence a été renforcé à ce jour.

- ✓ **CLCV** : Une fuite d'eau s'est déclarée dans le local LCR, Proxiserve qui a été appelée n'est pas intervenue immédiatement. Urgences 3F a été contacté et a indiqué que cela ne rentrait pas dans le cadre de ses interventions. Proxiserve est intervenue à la suite de l'appel du responsable habitat. L'eau a été coupée mais à ce jour la réparation n'a toujours pas été faite. Quelle est la solution dans ces cas-là ?
- **I3F** : En effet, les LCR ne sont pas prévus au contrat. La règlement de ce sinistre sera par le Pôle Habitat en lien avec l'association occupant le LCR

- ✓ **AFOC** : Une trentaine de techniciens pour toute l'Île-de-France en astreinte laisse penser que toutes les demandes ne peuvent pas être prises en charge.

- ✓ **INDECOSA-CGT** : Quelles sont les différences en termes de coût et de prise en charge pour la réparation d'une serrure ?
- **I3F** : Ce genre de situation est normalement locative, les locataires prennent donc contact avec leurs assurances. Aujourd'hui, 3F a inclut dans son contrat la possibilité de faire appel à un prestataire, cela permet d'avoir une troisième possibilité en dehors de l'assurance ou d'un serrurier externe.



NON RÉCUPÉRABILITÉ DES HEURES DE DÉLÉGATION SYNDICALE DES GARDIENS

(INTERVENTION P.BOUTELEUX)



REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **CNL** : Qu'en est-il de la récupération des heures de délégation syndicale ?
- **I3F** : La totalité des heures d'un gardien en délégation syndicale ne peut pas être récupérée.

- ✓ **CNL** : Comment sait-on si les gardiens ont des charges syndicales ?
- **I3F** : L'information liée à une activité syndicale est protégée.



CALENDRIER ET SUJETS DE CONCERTATION 2EME SEMESTRE 2023

(INTERVENTION J.DESCHAMPS)



➤ **12/10/2023 : CRCL**

Sujets proposés :

- Etat des avancements des régularisations de charge + revalorisation des acomptes (1ères orientations)
- Renouvellement des contrats d'entretien et maintenance
- Contrat EM-OM
- Evolutions de l'espace locataire
- Calendrier Concertation 2024

➤ **07/09 et 17/10 : réunions de préparation du forum**

➤ **30/11/2023 : Forum des associations de locataire**

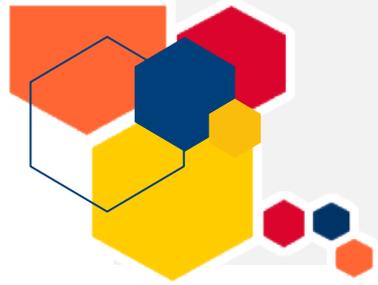
REMARQUES/QUESTIONS

- ✓ **CNL** : Pourrait-on intégrer le sujet de l'évolution de l'espace locataires dans le cadre du forum plutôt qu'en CRCL ?
 - **I3F** : Cela peut éventuellement être fait. La thématique des charges avec l'état d'avancement des réguls, les acomptes et la problématique des impayés est assez dense et prendrait une majeure partie du temps du prochain CRCL.

- ✓ **CLCV** : Pourrait-on ajouter le point sur l'adéquation entre le document de régularisations de charges et le document analyse des charges ?
 - **I3F** : Ce sujet doit être travaillé avec les directions de 3F (notamment la DSI) sur la base des propositions qui avaient été faites par les associations. Sur la question des charges au sein de 3F, nous continuons à nous réunir tous les 15 jours à propos des questions de bouclier tarifaire et nous avons modifié nos modalités internes de traitement des acomptes de charges. Nous sommes organisés afin de mieux traiter ce sujet qui impacte de nombreuses directions.

- ✓ **INDECOSA-CGT** : Il avait été convenu que lorsque vous mettiez un local à disposition des associations et des amicales, celle-ci ne devait pas avoir de charges à payer, qu'en est-il ?
 - **I3F** : Tous les locaux ne sont pas traités de la même façon, il y a d'une part les LCR qui ont un statut juridique dans lequel est prévu la gratuité et d'autre part les autres locaux qui ne sont pas des LCR mais qui sont mis à disposition.

 - **I3F** : Le prochain CRCL se concentrera sur les charges et le contrat EM-OM.



Merci pour votre attention.

