

Participants :

**Pour la CNL :**

Nicole Benkirane  
Paul Pinchon

**Pour la CGL :**

Serge Bauer

**Pour la CLCV**

Joëlle Grille

**Pour l'AFOC :**

Georges Mavroyannis

**Pour le DAL HLM**

Madame Delprat (quitte la séance à 15h00)

**Pour Immobilière 3F**

Didier Jeanneau  
Martine Leroux  
Stéphane Ducret

La réunion débute par un tour de table et la représentation du DAL HLM est discutée car Madame Delprat qui n'est pas locataire chez I3F n'accompagne aucun autre locataire représentant le DAL HLM. Didier Jeanneau demande une suspension de séance afin que les représentants des locataires puissent se prononcer sur le maintien ou non du DAL HLM à cette réunion. A la lecture du PCL, qui stipule que :

*« Les groupes de travail thématiques sont composés des représentants du bailleur et des représentants des associations membres du CRCL. Les administrateurs sont systématiquement conviés. Autant que faire se peut, les groupes de travail thématiques associent de façon transversale, les représentants des associations membres des Conseils de Concertation Locative des filiales d'Immobilière 3F en Ile-de-France, dans le but de dégager des points de vue communs. »*,

les participants à la réunion ont décidé, suite au vote, que le DAL HLM ne pouvait pas être représenté du fait que la personne mandatée n'était pas locataire 3F et que Madame Proto administrateur locataire n'était pas présente – rappel : le DAL HLM n'a pas souhaité signer le PCL- . Le DAL HLM n'étant pas membre du Conseil de Concertation Locative, il ne peut prétendre participer à ce titre.

Position des associations à la question de la participation d'un membre du DAL non locataire à cette réunion : CNL : Contre / CGL : Contre / AFOC : Contre / CLCV : Pour / 3F : Contre.

A l'issue de ces discussions, Didier Jeanneau demande à Mme Delprat de quitter la séance.

Didier Jeanneau présente l'ordre du jour :

- 1) Relecture de la « Charte pour améliorer le dialogue entre les amicales de locataires et Immobilière 3F sur les charges de gardiennage ».
- 2) Analyse des prestations 2013 issues des charges récupérables
- 3) Présentation du modèle de liquidation définitive

**1) Relecture de la « Charte pour améliorer le dialogue entre les amicales de locataires et Immobilière 3F sur les charge de gardiennage ».**

Didier Jeanneau introduit l'échange en rappelant que la présente Charte a été signée le 19/11/2012 par toutes les associations membres du CRCL (AFOC, CGL, CLCV, CNL, CSF).

Pour commencer, la discussion porte sur l'article I-A -Dispositions relatives à l'activité des gardiens sur les sites d'I3F.

Joëlle Grille indique que les tâches matérielles sont tellement vastes et sans quotité de temps qu'il est difficile de savoir comment sont réalisées les tâches, d'autant que les Chefs de secteurs ne contrôlent pas systématiquement les sorties OM et le nettoyage. En ce sens, l'article est un peu litigieux.

Nicole Benkirane explique que sur sa résidence la gardienne fait 5 halls sur les 9 de la résidence et qu'une entreprise fait les 4 autres halls pour 2 heures par semaine. Elle indique que le gardien est récupéré à 75% et que l'entreprise par contre n'est pas facturée. Le prestataire sort les containers et le gardien les rentre. Madame Benkirane pense que ce n'est pas normal que le gardien soit récupéré à 75% puisqu'il ne fait pas toutes les tâches. Didier Jeanneau s'étonne que l'entreprise n'ait pas été récupérée dans ce cas de figure.

Didier Jeanneau rappelle que l'article I-A-4 stipule que « la réalisation des tâches d'un gardien sur un site s'apprécie au regard de l'ensemble des adresses de ce site, et non à chaque adresse prise isolément. Aussi, un gardien qui réalise l'entretien de halls ou de cages d'escalier sur une ou plusieurs adresses d'un programme, et l'élimination des rejets sur d'autres adresses de ce programme, sera considéré comme accomplissant sur ce programme les 2 tâches matérielles. »

Les participants sont d'accord pour dire que pour apprécier la récupérabilité des charges de gardiennage, il ne faut pas « saucissonner » l'analyse à l'intérieur d'un programme.

Paul Pinchon, ne remet pas en cause l'article I-A-4, mais dans les cas considérés, le gardien fait bien les 2 tâches mais pas seul, il ne devrait donc pas être récupéré à 75%, mais, d'après lui, à 40%.

Didier Jeanneau reprend l'article I-A-5 qui stipule qu' « en cas d'absence ou d'arrêt de travail du gardien, ou dans le cas où la configuration du site ne permet pas au(x) gardien(s) d'accomplir seul(s) les tâches ménagères tout en effectuant les autres tâches qui lui (leur) sont confiées en matière de gestion locative, surveillance technique du bâtiment, relations clientèle, Immobilière 3F fait appel à un prestataire d'entretien ménager qu'elle récupère sur les locataires, en complément de ce qu'elle récupère au titre des rémunérations des gardiens. ».

Joëlle Grille fait part du fait que les gardiens font de plus en plus de tâches administratives et que de ce fait ils ont moins le temps pour faire les tâches ménagères, et que 3F prend des entreprises pour pallier le temps passé à d'autres tâches, notamment sur d'autres résidences.

Stéphane Ducret fait remarquer que lorsqu'un gardien voit augmenter son activité administrative cela fait suite à un avis d'inaptitude ou d'incapacité à faire une des 2 tâches matérielles. Que cela implique alors une réorganisation et l'appel à une entreprise extérieure.

Pour rebondir sur l'inaptitude du gardien à son poste de travail, Nicole Benkirane pose la question de savoir quelle est l'évolution de carrière des gardiens au sein de 3F (particulièrement pour les gardiens inaptés partiels ou totaux à assumer leurs fonctions). Sont-ils reclassés sur des postes administratifs ou sur des postes de responsables de secteur par exemple ?

Didier Jeanneau répond qu'en fonction du degré d'inaptitude, certains gardiens ne peuvent pas conduire un véhicule et que sortir du métier de gardien entraîne la sortie du logement de fonction, ce qui freine leur évolution.

Didier Jeanneau annonce par ailleurs l'émergence d'un nouveau métier : Gestionnaire d'immeubles. En charge de près de 300 logements, ce gestionnaire ne ferait que de l'administratif. Ce poste se différencie du poste de Gestionnaire de Proximité qui, lui, assure le remplacement des gardiens mais n'a pas de programme attitré. Avec ce nouveau métier, au lieu d'avoir 10 gardiens à 10 % de tâches non récupérées sur 10 programmes différents, on aurait 1 gestionnaire à 100 %, entièrement non récupéré.

Paul Pinchon déclare que sur Paris il y a des gardiens administratifs qui ne sont pas en incapacité.

Didier Jeanneau explique que pour quelques cas de reprise de patrimoine, la situation est exceptionnelle du fait des tâches alors réalisées par ces gardiens préalablement à leur entrée dans le groupe.

Paul Pinchon déclare que selon le décret de 2008 lorsqu'il y a des gardiens en couple, un seul est récupérable.

Didier Jeanneau se renseignera mais indique que cela ne figure pas à sa connaissance dans le décret.

Paul Pinchon fait part d'une expérience où l'on a remplacé le personnel de régie par une entreprise extérieure et que cela a engendré des économies pour une meilleure qualité de service.

Stéphane Ducret déclare que dans ce cas, on ne parle plus de récupération mais de qualité de travail ce qui est différent.

Les participants locataires souhaiteraient que les évaluations trimestrielles des entreprises se fassent en présence des amicales de la résidence. D'ailleurs cela se fait sur le 78 où les amicales participent.

Didier Jeanneau déclare qu'I3F est favorable à la participation des amicales aux évaluations trimestrielles mais qu'elles ne peuvent se substituer à I3F en tant que donneur d'ordre. Il s'agit d'une évaluation partagée sur la qualité du travail effectué. 3F fera un message dans ce sens pour que les amicales soient prévenues de la date de la visite contradictoire afin de pouvoir y participer.

Paul Pinchon revient sur le jugement de Boulogne qui a donné raison aux locataires qui ne voulaient pas payer 75% de la récupération des gardiens car ils ne faisaient pas les 2 tâches seuls.

Didier Jeanneau regrette qu'une amicale CNL ait cru bon de saisir la justice alors que le principe de la charte était de rechercher préalablement un accord avec 3f, d'autant que ce cas de figure était bien écrit dans l'article I-A-5 de la charte signée par la CNL.

Il rappelle que la charte avait été signée par toutes les associations car il s'agissait d'un texte équilibré ; notamment, le fait pour Immobilière 3f de renoncer à récupérer une partie des rémunérations des gardiens (remboursement quote-part taxe d'habitation...) avait été mis en balance avec le fait que, dans d'autres articles de la charte, les confédérations s'étaient montrées réalistes, notamment lorsque le gardien ne pouvait effectuer seul les tâches dans un ensemble immobilier.

Il indique que sur ces 2 sites de Boulogne, les structures seront amenées à être revues à la suite de ce jugement et qu'à la place de 2 gardiens, 3f sera amené à n'en garder qu'un qui ne fera que des tâches administratives. Les entreprises extérieures faisant alors toutes les tâches matérielles. Il regrette que l'amicale CNL locale ait tout fait pour en arriver à cette situation et espère que la qualité de service n'en sera pas trop affectée.

Par ailleurs, Didier Jeanneau indique que l'on pourrait tendre vers une seule activité matérielle des gardiens, sur les sites où il y a contestation de la récupérabilité de façon à ne plus récupérer que 40%. C'est une piste de travail, qui évidemment entraînera plus de tâches matérielles externalisées.

#### Les échanges se poursuivent sur l'article I-C- « dispositions relatives aux rubriques de rémunérations récupérées »

Didier Jeanneau commente le tableau évoqué à l'article II-A-2 de la charte, afin de montrer que les rubriques de l'article I-C-2) et I-C-3) sont bien retirées de la rémunération du gardien récupérée.

**I-C-2)** Il s'agit des rubriques relatives à la prise en charge de la taxe d'habitation ainsi que des coûts des fluides (eau chaude, chauffage, gaz, électricité) supportés par les gardiens, qu'Immobilière 3F accepte de ne pas récupérer alors même qu'elles figurent au paragraphe « rémunérations » dans l'Accord d'Entreprise du 9 janvier 1984 signé avec les représentants du personnel et toujours en vigueur à ce jour.

**I-C-3)** Il s'agit des rubriques de primes tutorats et primes d'emménagement, qu'I3F accepte de ne pas récupérer, malgré le fait qu'elles font partie de la rémunération versée aux salariés.

Il est convenu que les explications du contenu des colonnes seront données en pièce jointe du compte rendu en format « word ».

De plus lors de la prochaine réunion, Didier Jeanneau propose qu'une présentation soit faite avec la DRH et/ou la DSI pour présenter les calculs permettant de déduire automatiquement les rubriques non récupérées, et ce dans le respect de l'article **II-A-4)** Ainsi, les représentants de la CRCL pourraient effectuer la vérification du paramétrage de récupération des rémunérations. Cette vérification valable pour tous les programmes, permettra aux amicales de n'avoir plus besoin de demander chacune de leur côté ces mêmes contrôles.

## **2) Analyse des prestations**

A partir de l'analyse des charges récupérables présentée par la Direction Financière lors du dernier conseil d'administration, un détail sur les prestations récupérées est commenté, qui montre que sur les 3 dernières années le coût des prestations est particulièrement stable, 7,1€/m<sup>2</sup>SH à 7,2€/m<sup>2</sup>/SH.

Seulement 53,12 % des frais de personnel gardiens sont récupérés sur les locataires.

En 2013, 124 gardiens sur 1 008 ont été récupérés à 0 %.

Paul Pinchon demande combien de gardiens sont récupérés à 0 % pour raisons médicales, combien sont aptes et combien sont inaptes.

Stéphane Ducret indique que cette information pourra être apportée lors de la prochaine réunion qualité de service.

Notamment, la maîtrise des coûts du personnel de proximité est soulignée, liée à l'application dès les charges 2012 de la «Charte pour améliorer le dialogue entre les amicales de locataires et Immobilière 3F sur les charges de gardiennage », qui aboutissait notamment à réduire le nombre de rubriques récupérées.

## **3) Projet de modèle de liquidation définitive**

Le nouveau modèle de liquidation définitive est présenté et comparé à l'ancien modèle. Tous les participants s'accordent à dire que le nouveau modèle est plus clair que l'ancien et répond aux attendus.

Didier Jeanneau indique qu'il sera mis en production rapidement, pour autant que la Direction Informatique puisse le développer sans modifications.

Joëlle Grille, Nicole Benkirane et Paul Pinchon déplorent que le nouveau modèle de décompte individuel d'eau ne soit pas mis en production comme cela avait été annoncé.

Didier Jeanneau va se renseigner car, selon lui, la mise en production a bien été demandée à l'informatique et mise en production dès 2014. Il demande aux trois représentants de lui adresser le modèle qu'ils ont reçu afin qu'il vérifie et relance l'informatique.

#### **4) Points divers**

##### **4.1 ) PCL :**

Nicole Benkirane demande à ce que le PCL soit mis sur le site 3F

Didier Jeanneau demandera au service communication, dès que le PCL sera signé de tous.

##### **4.2) Qualification des gardiens :**

Mr Pinchon demande des précisions sur la qualification du gardien dont il a été question en Conseil d'Administration

Didier Jeanneau explique qu'un travail sur la classification des gardiens a été récemment mené afin de respecter les accords signés au niveau de la branche des métiers du personnel de proximité. Chaque activité a donné lieu à une cotation qui a débouché sur un statut de GQ ou GHQ.

##### **4.3) Diffusion planning des gardiens**

Nicole Benkirane demande à ce que les associations de locataires aient connaissance du planning détaillé du gardien et pose la question de savoir comment, sur un site où évoluent 13 gardiens, vérifier la répartition des tâches par gardien et donc la récupérabilité des charges correspondantes sur les locataires sachant qu'est également acteur sur le site un prestataire extérieur.

Didier Jeanneau explique qu'une note est affichée dans les halls, sur le panneau « info locataires » précisant les fréquences et jours de nettoyage réalisées, soit par le gardien soit par l'entreprise, mais que le planning précis n'a pas à être communiqué aux associations.

La séance se clôture sur la prise de rendez-vous pour la prochaine réunion Qualité de service qui portera sur :

- a) La poursuite des échanges autour de la «Charte pour améliorer le dialogue entre les amicales de locataires et Immobilière 3F sur les charges de gardiennage », avec la présence de l'informatique pour une démonstration.
- b) Contrat confort, multiservice et robinetterie.

Prochaine date retenue le 05/10/2015 à 14h30