Un nouveau contrat Entretien ménager et Gestion des déchets pour assurer la Qualité de Service 3F

Commission Qualité de Service – 19 octobre 2023

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Sommaire de la présentation

1. Rappel des différentes étapes de concertation et des éléments de contexte
2. Un contrat complètement repensé
3. Maîtrise des coûts et contrôle des prestations

1. Rappel des différentes étapes de concertation et éléments de contexte

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Rappel des différentes dates de réunions

- 14 janvier 2022 : présentation en CRCL du projet de refonte du contrat
- 17 mai 2022 : Commission Qualité de Service sur le thème « Contrat entretien ménager – Gestion des déchets »
- 12 octobre 2023 : Présentation succincte en CRCL des résultats de la consultation
- 19 octobre 2023 : Présentation du contenu du contrat et de l'outil de contrôle en Commission Qualité de Service

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Rappel du travail mené lors de la Commission Qualité de Service du 17 mai 2022

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

COMMENCER A

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

MOINS DE

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

PLUS DE

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

ARRÊTER DE

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

CONTINUER A

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

En jaune : responsabilité bailleur
En bleu : responsabilité locataires

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Rappel de la synthèse des attendus en termes de propreté

Attendus du marché EM-Gestion des déchets	Attendus attachés à d'autres marchés ou actions de cohésion sociale
▪ Des parties communes intérieures et extérieures doivent être sans déchets et qui doivent sentir bon. ▪ Le respect des agents en charge de l'entretien ménager et de leurs conditions de travail (ne plus laisser l'agent laisser ses affaires dans les circulations de caves …) ▪ Le respect des process/méthodes de nettoyage ▪ Le respect des obligations contractuelles et de l'obligation de résultat ▪ Une maîtrise financière des coûts	▪ Marché Espaces Verts : les jardins doivent être mieux entretenus (pelouses tondues, parcs fleuris…) ▪ Marché 3D : la propreté c'est un lieu non infesté de rats et de cafards… ▪ Pas d'incivilités : plus d'abandons ou de jets de déchets par les fenêtres => travail de cohésion sociale à mettre en œuvre au sein des programmes autour du « vivre ensemble »

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Elément de contexte : une insatisfaction relative à la propreté des parties communes

40 % des collaborateurs 3F sont insatisfaits de la qualité des prestations ménagères réalisées par les prestataires, lors d'une enquête menée en avril 2021

39 % des locataires sont insatisfaits de la propreté des parties communes lors l'enquête ENSOME 2023

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Motifs d'insatisfaction des locataires

Enquête de satisfaction 2023

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

La vie dans la résidence

Logements collectifs

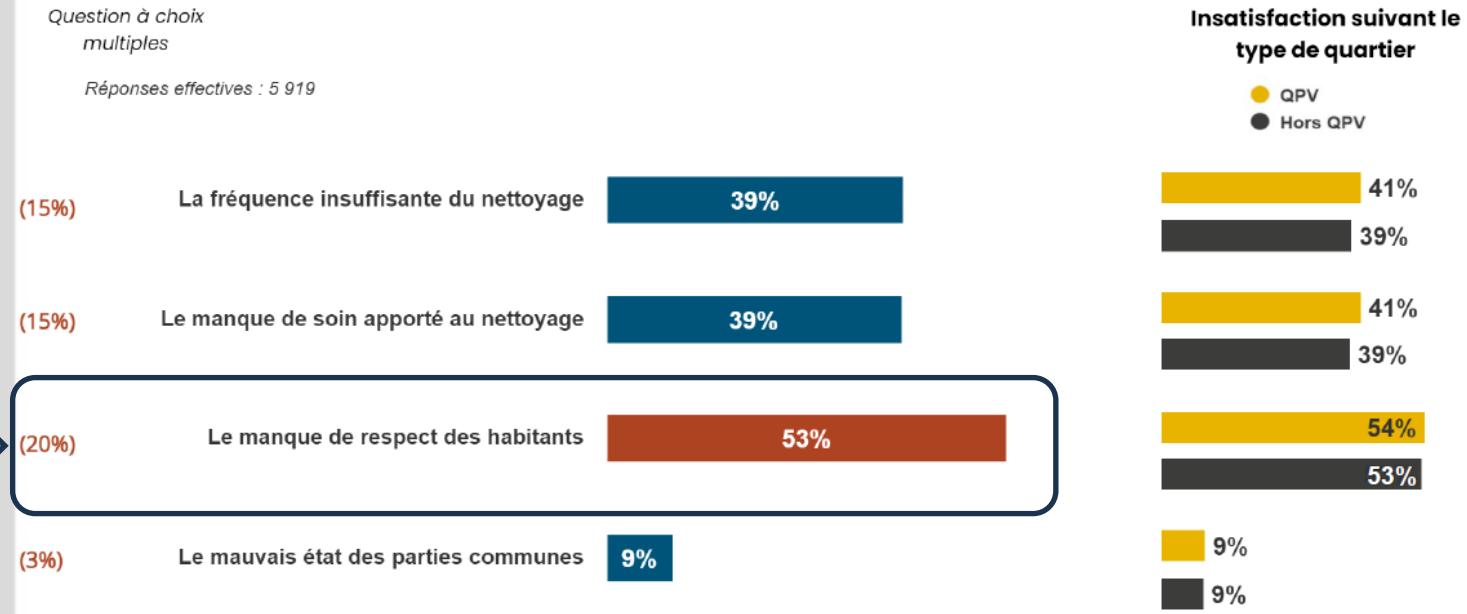
La propreté des parties communes

39% des locataires sont insatisfaits de la propreté dans les parties communes

Q8. Les motifs d'insatisfaction de la propreté des parties communes

Question à choix multiples

Réponses effectives : 5 919



(X%) : pourcentage ramené à l'échantillon total en logement collectif (15 601 locataires)

www.institut-ensome.com

Comment améliorer la satisfaction client et la qualité de service ?

En s'appuyant sur 3 axes d'amélioration

Avec une refonte complète et globale du contrat EM-GDD en tenant compte des remarques de tous les acteurs partie prenante (Prestataires, équipes 3F, locataires).

- Un allotissement géographique stratégiquement repensé.
- Une réécriture des CCTP, CCAP, BPU, modalités et trame de facturation.

Avec la mise en place de nouveaux outils de contrôle et de pilotage.

Avec l'amélioration du respect par les habitants de leur cadre de vie : travail à mener localement en lien avec les représentants des locataires

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Pour mémoire : résultats de la consultation

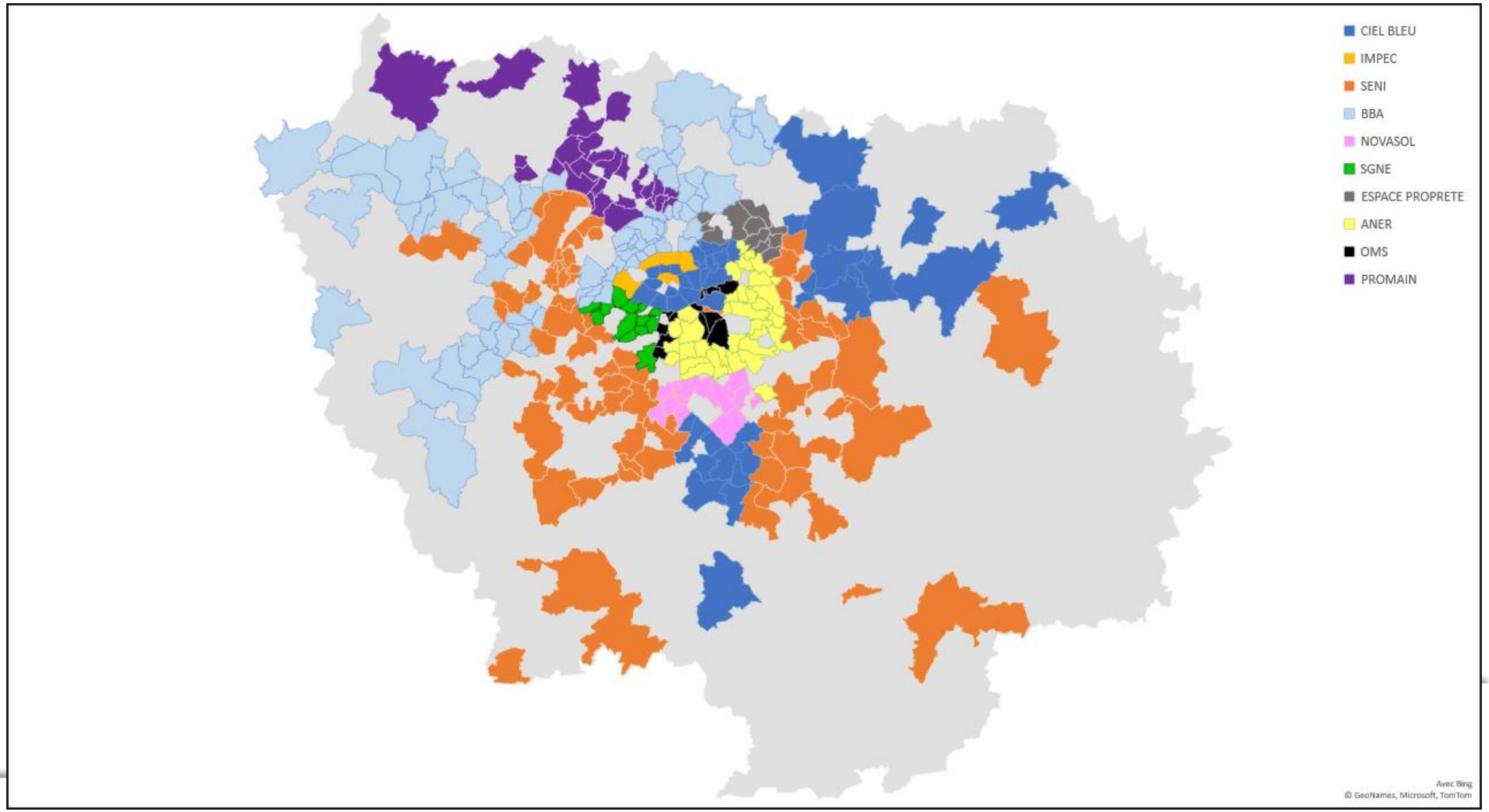
LOT		Nb. Logt.	Nb. Prog.	Prestataire
14	Seine-St-Denis Est - 2	5732	76	ANER
17	Val-de-Marne - 1	6219	92	ANER
19	Val-de-Marne - 3	5544	78	ANER
5	Yvelines - 1	6883	99	BBA
12	Hauts-de-Seine - 2	9307	155	BBA
15	Seine-St-Denis Ouest - 1	4293	72	BBA
21	Val-d'Oise - 1	6139	59	BBA
1	Paris - 1	6770	119	CIEL BLEU
4	Seine et Marne - 2	3948	66	CIEL BLEU
9	Essonne - 3	5740	71	CIEL BLEU
16	Seine-St-Denis Ouest - 2	7551	120	CIEL BLEU
13	Seine-St-Denis Est - 1	7553	92	ESPACE PROPRETE
2	Paris - 2	6719	90	IMPEC
7	Essonne - 1	5202	72	NOVASOL
18	Val-de-Marne - 2	5580	82	OMS
20	Val-de-Marne - 4	3506	29	OMS
22	Val-d'Oise - 2	7471	124	PROMAIN
3	Seine et Marne - 1	2869	67	SENI
6	Yvelines - 2	7366	134	SENI
8	Essonne - 2	5349	52	SENI
10	Essonne - 4	4469	58	SENI
11	Hauts-de-Seine - 1	5223	109	SGNE
TOTAL		129433	1916	

6 anciens prestataires :
ATALIAN,
CIEL BLEU,
ANER,
SENI,
IMPEC
SGNE.

4 nouveaux :
OMS SYNERGIE,
PROMAIN,
NOVASOL
ESPACE PROPRETE

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Le périmètre des 22 lots



2. Un contrat complètement repensé

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

2. Un contrat complètement repensé
Des prestations détaillées sans équivoques

❑ Toutes les prestations forfaitaires et à bon de commandes sont détaillées, tant pour les procédures d'exécution que pour le résultat attendu

- **Aucune prestation non prévue au contrat ne pourra être ajoutée par devis**.

CCTP = 18 pages en 2017 v/s 48 pages en 2023

New

Cas particuliers des prestations de **remplacement gardien** :

- ✓ Pour les prestations de remplacement supérieures ou égales à 5 jours, et conformément aux dispositions du CCAP, **il est exigé de réaliser deux états des lieux** :
  - Un état des lieux de début de mission.
  - Un état des lieux de fin de mission.
- ➢ Plus de contestations sur l'état des locaux avant / après prestation.

- ✓ **L'agent qui procède au remplacement gardien ne doit pas être le même agent qui réalise les prestations d'entretien ménager.**

New

2. Un contrat complètement repensé
Des prestations réalisées par des équipes dédiées

Les périmètres des marchés ont été calibrés de manière à être plus vastes et géographiquement cohérents.

- ✓ Pour **avoir des équipes encadrantes dédiées facilement accessibles** : moins de voiture pour plus de terrain et ainsi veiller à la qualité de service fournie avec leurs équipes ainsi qu'auprès des équipes 3F de proximité (gardiens, chefs de secteurs…).

New

- ✓ Pour **garantir le bon suivi des équipes terrain :** suivi des absences, mise à jour régulière des plannings

Chaque niveau de responsabilité est clairement identifié et dédié aux marchés 3F.

Les prestataires ayant à charge plusieurs lots ne peuvent désigner les mêmes encadrants de terrain sur l'ensemble des lots obtenus :

- ➢ **Le personnel encadrant doit être dédié à chaque marché.**

New

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

2. Un contrat complètement repensé
Un personnel formé qui travaille dans de bonnes conditions

Les plages horaires de travail ont été **prolongées jusqu'à 16h** .

New

- ✓ Pour **faciliter le recrutement en emplois à temps plein.**
- ✓ Pour **garantir la bonne formation professionnelle** des équipes terrain tant sur les procédures d'exécution des prestations que le bon emploi des produits et fournitures.

Mise à disposition de locaux de stockage pour les produits et/ou locaux d'aisance (selon nos capacités sur les sites).

Mise à disposition de tracteurs conteneurs électriques pour l'acheminement des conteneurs vers le lieu de collecte des ordures ménagères sous réserve de la présence (selon disponibilité sur site).

Objectif : Améliorer les conditions de travail des agents de terrain.

New

2. Un contrat complètement repensé

Des exigences sur ces 8 points en particulier :

New

1. **La réalisation et la fourniture de plannings d'intervention** cohérents pour l'ensemble des agents d'entretien affectés au marché
2. **La justification du passage des agents sur** les sites sans gardiens
3. **La réalisation des prestations forfaitaires prévues un jour férié** sur un autre jour ouvré
4. **La fourniture de personnel spécifique pour les bons de commande de remplacement des gardiens**
5. **La nomination de référents dédiés** au marché
6. **L'organisation had hoc pour la sortie et la rentrée des containers** (1 heure avant – 2 heures après la collecte)
7. **Le ramassage des déchets volumineux déposés dans les PC** sur les zones de nettoyage prévues dans les prestations forfaitaires
8. **Le respect des locaux mis à disposition**

3. Maîtrise des coûts et contrôle des prestations

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

3. La maîtrise des coûts

Dans le cadre de la consultation, **3 F a exprimé son besoin dans les fiches de résidence** :

- ❑ Les zones de nettoyage à entretenir
- ❑ Le nombre d'équipement pour chaque zone
- ❑ La fréquence de nettoyage

Dans leur réponse à la consultation, **les prestataires ont fourni** :

- ❑ Un temps de passage pour chaque zone de nettoyage à entretenir
- ❑ Deux prix horaires :
  - ➢ En heures ouvrées
  - ➢ En heures non ouvrées

Le prix de chaque prestation =
Prix horaire **X** temps de passage **X** nombre d'équipement **X** fréquence

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

3. La maîtrise des coûts

Les périmètres des marchés peuvent évoluer du fait :

- **D'une diminution de périmètre** : cessions, de mises en copropriété ou démolition, transfert de la prestation à un partenaire local dans le cadre de projet d'insertion sociale (5% maximum du périmètre du lot concerné)
- **D'une augmentation de périmètre** : livraisons ou d'acquisitions de patrimoine
- **D'une modification de besoins** sur un patrimoine déjà sous contrat (modification fréquence…)

Quel que soit le motif de la variation de périmètre, les modalités de chiffrage restent les mêmes que celles de la consultation :

Prix horaire du prestataire fixe **X** temps de passage **X** nombre d'équipement **X** fréquence

Le prestataire ne peut intervenir que sur le temps de passage : Tout devis avec d'autres tarifs horaires que ceux de la consultation sont interdits

New

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

3. Le contrôle des prestations

Les contrôles se feront désormais via l'application VTC sur smartphone et/ou tablette

Nos programmes ne devront plus faire l'objet de « rattrapages » de prestations ménagères pour être propres.

La qualité de service doit être égale tout au long de l'année.

Intérêt de cette application :

- ❑ Pour faciliter le travail des collaborateurs en les dotant d'un outil facile d'utilisation pour réaliser les contrôles à réaliser sur leur patrimoine
- ❑ Pour permettre d'évaluer en continu l'état de notre patrimoine et de démultiplier tout type de contrôles
- ❑ Pour fiabiliser la qualité des données sous Ulis, dégager des analyses et obtenir un taux de performance lorsqu'il s'agit d'évaluer un prestataire
- ❑ Pour se moderniser

3. Le contrôle des prestations : deux types de contrôles

1. Les contrôles aléatoires

Le gardien effectue un contrôle aléatoire au quotidien des prestations avec l'application de contrôle.

Le gardien peut faire son contrôle seul ou en présence de l'agent s'il est sur site au moment du contrôle, ou en présence de l'amicale des locataires.

Ce contrôle n'est pas contradictoire et la note obtenue ne génère pas de pénalités.

Toutefois en cas de note insatisfaisante lors de ce contrôle aléatoire, le gardien sollicite son chef de secteur qui provoquera un rendez-vous sur site avec le prestataire afin de réaliser un contrôle contradictoire

2. Les contrôles contradictoires

Ils sont réalisés par les chefs de secteur et les chefs d'équipe et sont signés par les deux parties

Ils servent :

- **A mesurer le taux de performance du Prestataire** qui impactera la facturation en cas de performance insatisfaisante.
- A établir les objectifs d'amélioration

Un contrôle contradictoire par ESI par an au minimum. Pas de maximum

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

3. Le contrôle des prestations

Les contrôles aboutiront à une note sur 10

Des seuils de performance ont été fixés au CCTP.
S'ils ne sont pas atteints, des pénalités seront appliquées après réalisation des contrôles in situ.
Les pénalités relatives à une absence de qualité seront reversées au profit des locataires

Seuls les contrôles contradictoires établis par les chefs de secteur génèrent des pénalités

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

3. Le contrôle des prestations : Les sanctions

Même si elles ne sont pas souhaitées, elles viennent en conclusion d'un dysfonctionnement lié au non-respect de vos obligations contractuelles.

Les Pénalités :

- ✓ **Pénalités qualitatives** : il s'agit des pénalités attachées aux défaillances relevées quant à la qualité de service fournie dans l'exécution des prestations forfaitaires. Elles suivent les contrôles ménagers en fonction des seuils de performance atteints.

- ✓ **Pénalités contractuelles** : il s'agit des pénalités attachées aux défauts de pilotage comme l'absence aux comités, non fourniture des équipements et produits nécessaires à l'entretien ménager….

Nature de la pénalité		Montant de la pénalité
Liée aux matériels, équipements et aux locaux	Absence de matériel d'entretien adapté	30 € HT par constat
	Absence ou insuffisance de produits d'entretien	30 € HT par constat
	Non-respect des règles de sécurité liées au stockage ou à l'usage des produits d'entretien	100 € HT par constat
	Détournement d'usage du local de stockage des produits et du matériel	300 € HT par constat
	Défaut d'entretien du local de stockage	100 € HT par constat
	Dégradation du local de stockage / vestiaire mis à disposition du Prestataire	500 € HT par constat
Liées aux horaires	Non-respect des jours et horaires imposés par la ville/commune pour la sortie des déchets volumineux	100 € HT par constat
	Non-respect des jours et horaires imposés par la ville/commune pour la sortie et rentrée des conteneurs poubelle	100 € HT par constat
	Absence du tableau de suivi mensuel justifiant des passages réalisés par l'agent pour les sites sans gardien dans les halls et/ou dans le Cahier de liaison	100 € HT par constat
	Absence de communication du planning annuel nominatif des agents d'entretien pour les interventions prévues sur le site où ils sont affectés	100 € HT par constat
	Non-respect des horaires d'intervention	50 € HT par constat

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

3. Le contrôle des prestations

Non-reconduction, résiliation des marchés et clause de réexamen

Non-reconduction, résiliation des marchés :

- Vos marchés sont conclus, après mise au point, pour une période ferme de 15 mois.
- Ils sont reconductibles deux fois un an, 5 mois avant échéance.
- La reconduction ou la non-reconduction doit vous être communiquée par écrit.
- La non-reconduction n'a pas besoin d'être motivée.

Dans les précédents marchés toute non-reconduction ou résiliation contraignait 3F au lancement d'une nouvelle consultation dans des délais restreints.
Les nouveaux marchés 3F présentent aujourd'hui **une clause de réexamen** des périmètres qui permet le rapprochement des périmètres de marchés résiliés ou non reconduits par simple voie d'avenant sur un marché similaire détenu par un de ses partenaires.

- Le périmètre d'un marché non–reconduit ou résilié en raison de dysfonctionnements et insatisfactions répétées pourra ainsi plus facilement être présenté à un autre partenaire

⇒ **Par cet outil juridique, 3F se garantit ainsi sa qualité de service**

New

3. Le contrôle des prestations

Démonstration du fonctionnement du module en séance

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement