



COMPTE RENDU

CDCL

26 septembre 2023

Direction Départementale de l'Essonne

3F^{AL}

Groupe ActionLogement

PARTICIPANT·ES

Association	Nom	Statut	Présentiel/Visio
CLCV	Fidèle NGO NKENG MATIP	Membre permanent	Présentiel
	Roberte MESSANT	Membre permanent	Présentiel
	Nicole GAREAU	Membre permanent	Présentiel
	Monsieur GAREAU	Invité	Présentiel
	Jérôme SYMPHON	Invité	Présentiel
	Patricia GUYOT	Invitée	Présentiel
I3F	Hélène DUCOUDRE	Directrice Territoriale future DT Sud	Présentiel
	Paul LESTELLE	Directeur Territorial future DT Nord	Présentiel
	Amandine REBILLARD	Responsable Habitat	Présentiel
	Maria DA SILVA CAPITAIN	Responsable Habitat	Présentiel
	Emilie BOURDON	Responsable Habitat	Présentiel
	Valérie BLANDIN	Responsable Habitat	Présentiel
	Aurélie GUICHARD	Responsable Habitat	Présentiel
	Julie BARICHE	Responsable Habitat	Présentiel
	Richard BEAUDET	Responsable Habitat	Présentiel



ORDRE DU JOUR

1. BILAN DES DISPOSITIFS APPELS À PROJETS « FAITES BOUGER VOTRE QUARTIER »
2. FORUM DES ASSOCIATIONS LOCATAIRES
3. NOUVEAU DISPOSITIF D'URGENCE 3F
4. ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES SENIORS
5. NON RÉCUPÉRABILITÉ DES HEURES DE DÉLÉGATION SYNDICALE DES GARDIENS
6. QUESTION DES PARTICIPANTS

- ✓ **Madame MESSANT** : Où se situera la nouvelle Agence de l'Essonne ?
 - **I3F** : Un projet de déménagement est en cours et la ville ciblée est le secteur Gare de Juvisy-Sur-Orge pour sa proximité avec les transports en communs.

- ✓ **Monsieur SYMPHON**: La nouvelle organisation conserve le métier de Responsable Habitat?
 - **I3F** : oui, les Responsables Habitat seront au nombre de 10. Ils s'occuperont de l'activité commercialisation des logements.



1. BILAN DES DISPOSITIFS APPELS À PROJETS

« FAITES BOUGER VOTRE QUARTIER »

Présentation Paul LESTELLE



Groupes ActionLogement

Les sites d'intervention 91

SITES D'INTERVENTION	QPV	DPT	Nbre Logts	Budget DCIS hors FBVQ
VIRY-CHATILLON Le Plateau	Oui	91	1148	16 780 €
LES ULIS Le Bosquet, La Daunière	Oui	91	986	4 214 €
VIGNEUX La Croix-Blanche	Oui	91	726	2 183 €
CHILLY-MAZARIN Saint Eloi	Non	91	385	11 460 €
ATHIS-MONS Noyer Renard	Oui	91	1318	9 234 €
CORBEIL-ESSONNES Ermitage, Montconseil, La Nacelle	Oui	91	1684	12 388 €
GRIGNY Grigny 2 (+Potager de l'Arbalète hors QPV)	Oui	91	402	21 705 €
EVRYCOURCOURONNES Les Aunettes, Chantier du Coq	Oui	91	473	7 430 €
ETAMPES Croix de Vernailles	Oui	91	424	
BRETIGNY-SUR-ORGE Les Ardrets, Branly	Oui	91	303	6 248 €
SAINTE-GENEVIEVE-DES-BOIS Résidence Les Fées, Résidence de l'Epicéa, La Grange aux cerfs, Rue des Siroliers	Oui	91	385	5 682 €
Intervention DCIS 91			8234	97 324 €



LE BUDGET DCIS INVESTI SUR 2022

97 324 € investis par le DCIS pour les actions au bénéfice des locataires et des territoires

Le DCIS a également soutenu financièrement **25** projets portés par les locataires et associations du territoire à travers l'AAP FBVQ, pour un montant de **31 126 €**

Accompagner les investissements (diagnostic d'usage, conduite du changement), renforcer l'attractivité des résidences et le développement de services dans les territoires

30 927,72€

Développer la relation client et la sensibilisation au respect du cadre de vie, à travers une démarche d'Aller-Vers et des supports différents de gestion urbaine et sociale de proximité

51 417,44€

Favoriser l'insertion sociale, socioprofessionnelle, socio-pédagogique et numérique des locataires dans un contexte de difficulté économique

14 979,60€



Nos actions 2022 VIRY-CHATILLON Le Plateau

Accompagner les transformations urbaines et les futurs investissements, développer de nouveaux services

Dans un contexte spécifique :

- Les Erables 1 amorce une transition urbaine et sociale dans le cadre d'un NPRU annoncé depuis de nombreuses années. Les travaux de réhabilitation débuteront dès avril 2023. Tandis que les premières démolitions concernant 243 logements débuteront au troisième trimestre 2023.
- Des espaces extérieurs investis de manière inégale entre les 3 sous-quartiers et des relais locataires essentiellement présents sur les Erables 1

Actions en faveur de l'amélioration du cadre de vie et le développement de services dans les territoires

- Animation d'ateliers brico-déco pour développer la capacité d'agir des locataires dans l'entretien et l'usage de leurs logements et informer sur les risques d'accident domestique...
- Installation de 2 ressourceries éphémères associées à des ateliers DIY, animées par Ressources & Vous pour sensibiliser les locataires sur la valorisation possible de leurs mobiliers et électroménagers dont ils se séparent, informer des possibilités de dépôt en déchetterie et participer à diminuer le volume des encombrants, augmenté par les déménagements. 625 kg d'encombrants (meubles, vêtements, vaisselles, appareils électroniques et électroménagers...), valorisés dans l'espace de vente mobile.

Sensibiliser au réemploi, se découvrir des compétences et utiliser l'art graphique pour remettre un vélo au goût du jour...

- Ateliers de co-reparation et de customisation de vélo avec Pro Vélo Sud Ile-de-France et Little Metropole



Nos actions 2022

VIRY-CHATILLON Le Plateau

Dans la continuité des actions engagées et pour favoriser une appropriation positive des espaces extérieurs, créer du lien et limiter l'oisiveté, I3F a soutenu les associations SENDE et l'Union des Erables dans l'organisation d'actions socioculturelles en pied d'immeuble, mêlant animations sportives, musicales, et prestations artistiques.

- **Ballade à vélo** accompagnée par **ProVélo Sud Ile-de-France** pour une trentaine de locataires ; plus, de 20 vélos et équipements prêtés
- **La Ferme** s'invite aux Erables le 06/08
- **Sortie Mer des Sables** le 16/08 pour près de **170 locataires bénéficiaires**
- L'animation d'un atelier « **Les Peintres Volants** » proposé par **La Paume de Terre** au Buisson au Borgne ; une dizaine d'artistes en herbe pour des réalisations hautes en couleur
- **Animations sociales de résidences** avec les associations **SENDE et l'Union des Erables, Emergence et les Ré-acteurs**
- **Fête des Voisins** organisée par **l'Union des Erables**
- **Les Erables en Fête** destiné à mettre à l'honneur les bénévoles de l'association SENDE à l'occasion de la Remise de la Médaille
- **Déambulation lumineuse** et distribution de cadeau...offert par **l'association Ressources et Vous**
- Réalisation d'un **court métrage, recueil de paroles de locataires** par Ice Cool Production





Nos actions 2022 Viry-chatillon Le Plateau

Favoriser l'insertion sociale, socioprofessionnelle, socio pédagogique et numérique des locataires dans un contexte de difficulté économique

Pour faciliter l'implication positive des jeunes dans la vie de la résidence et l'amélioration du cadre de vie, engager un dialogue entre les jeunes du quartier et le bailleur et soutenir les dispositifs d'insertion socioprofessionnelle des acteurs locaux :

- Organisation d'un **chantier jeune** portant sur la réfection des halls, des paliers et des cages d'escalier du 2 rue Bougainville et du 17 Avenue Jacques Cartier durant 4 semaines pour 8 jeunes, encadrés par la **Régie de Quartier et le Club de Prévention Emergence**

Pour s'associer aux projets partenariaux et faciliter l'obtention du permis pour les jeunes inscrits à la **Mission Locale** :

- **Vis ma vie de gardien** : accueil de 7 jeunes durant 49 heures dédiées à **accompagner le gardien** dans ses tâches quotidiennes.





BILAN DCIS 2022 ATHIS-MONS LE NOYER RENARD (QPV)

9 234€ BUDGET DCIS 2022 investis pour les actions au bénéfice des locataires et des territoires.
Le DCIS et l'Agence de l'Essonne ont financé ensemble sur fonds propres 28 098€ (éligible à l'abattement TFPB)

Le DCIS a également soutenu financièrement 6 projets portés par les locataires et associations du territoire à travers l'AAP FBVQ, pour un montant de 6 500 €.

1 930€

Accompagner les investissements (diagnostic d'usage, conduite du changement), renforcer l'attractivité des résidences et le développement de services dans les territoires

7 304€

Développer la relation bailleur/client et la sensibilisation au respect du cadre de vie, à travers une démarche d'Aller-Vers et des supports différents de gestion urbaine et sociale de proximité



Nos actions 2022

Athis-Mons – Le noyer renard

Un quartier étendu mais bénéficiant d'une Place Centrale inégalement occupée et extrêmement minérale.

Un tissu partenarial en mutation illustré par l'émergence de nouvelles associations et la dissolution d'une association historique.

Accompagner les investissements, renforcer l'attractivité des résidences et le développement de services dans les territoires

Participer à la découverte de nouvelles pratiques sportives, limiter l'oisiveté, s'associer aux dispositifs locaux

Développer la relation locataires/bailleur et la sensibilisation au respect du cadre de vie, à travers une démarche d'Aller-Vers et des supports différents de gestion urbaine et sociale de proximité





Nos actions 2022

Athis-Mons – Le noyer renard



Pour proposer des supports pédagogiques et ludiques à la sensibilisation des locataires au respect de son cadre de vie.

Pour répondre à la demande importante de nature en ville des locataires et permettre à l'association MVNR de déployer son rayonnement

Pour soutenir les actions partenariales en faveur du bien-être animal et participer à diminuer les nuisances liées à l'augmentation des chats errants

Favoriser l'insertion sociale, socioprofessionnelle, socio pédagogique des enfants de locataires

Pour améliorer la relation bailleur/jeunes ; travailler sur les actes d'incivilités récurrents et les impacts négatifs sur le vivre ensemble

Pour favoriser la relation locataires/bailleur et réduire les dégradations liées à l'oisiveté durant l'été





BILAN 2022 DCIS EVRY-COURCOURONNES

LES AUNETTES - LE CHAMPTIER DU COQ (QPV)

7 430€ INVESTIS PAR LE DCIS POUR CONDUIRE DES ACTIONS AU BÉNÉFICE DES LOCATAIRES ET DES TERRITOIRES

LE DCIS ET L'AGENCE TERRITORIALE DU 91 ONT FINANCÉ ENSEMBLE SUR FONDS PROPRES **27 798€**

LE DCIS A ÉGALEMENT SOUTENU FINANCIÈREMENT, A TRAVERS L'APPEL A PROJET "FAITES BOUGER VOTRE QUARTIER", **2** PROJETS PORTÉS PAR LES LOCATAIRES ET ASSOCIATIONS DU TERRITOIRE, POUR UN MONTANT DE **1 500€**.

3 650€

Accompagner les investissements (diagnostic d'usage, conduite du changement), renforcer l'attractivité des résidences et le développement de services dans les territoires

3 780€

Développer la relation client et la sensibilisation au respect du cadre de vie, à travers une démarche d'Aller-Vers et des supports différents de gestion urbaine et sociale de proximité

NOS ACTIONS 2022

EVRY-COURCOURONNES



Favoriser l'insertion sociale, socioprofessionnelle, et numérique des locataires

Favoriser l'autonomie administrative et numérique des locataires, pour garantir l'accès aux droits, prévenir les impayés de loyers, et promouvoir les services numériques I3F, face à un taux d'illectronisme important couplé à une dématérialisation croissante des démarches administratives.

Organisation de **permanences hebdomadaires de proximité dédiées à l'aide administrative et d'ateliers numériques collectifs** assurés par un médiateur du PIMMS Evry-Courcouronnes, à destination des locataires du Champtier du Coq

27 ateliers collectifs ont été organisés en direction des locataires.



pimms
médiation

EVRY
CŒUR D'ESSONNE



NOS ACTIONS 2022

EVRY-COURCOURONNES

Développer la relation locataires/bailleur et la sensibilisation au respect du cadre de vie, à travers une démarche d'Aller-Vers et des supports différents de gestion urbaine et sociale de proximité

Le constat initial d'un encombrement des locaux et/ou de l'espace public, par de nombreux vélos inutilisables en l'état, nécessitant d'améliorer la gestion des encombrants, tout en sensibilisant au réemploi et en encourageant la mobilité douce par la pratique du vélo.

Programmation de **4 ateliers auto-réparation de vélo, couplés de stages vélo (sous forme de parcours ludiques) et balades familiales** sur les quartiers des Aunettes et des Epinettes, animés par ProVélo Sud Ile-de-France.

Bilan :

Focus sur l'atelier du 3 novembre 2022, s'étant tenu à la Maison de Quartier des Aunettes : 16 bicyclettes examinées lors de l'atelier de co-réparation, 19 participants à l'atelier « maniabilité » organisé (6 adultes, 13 enfants).

Les ateliers d'accompagnement à la conduite ont par ailleurs constitué l'occasion de confirmer l'existence d'une demande émergente d'adultes souhaitant pratiquer le vélo pour partager des moments avec leurs enfants et faciliter leurs déplacements.



Atelier de co-réparation de vélo et atelier « maniabilité » le 3 novembre 2022 à la Maison de Quartier des Aunettes



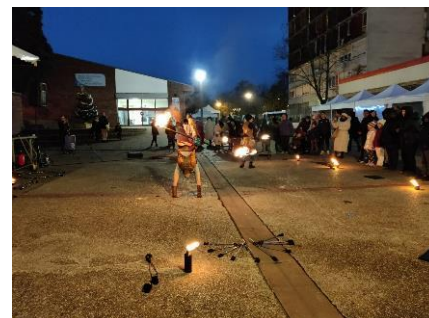
NOS ACTIONS 2022 EVRY-COURCOURONNES

Développer la relation locataires/bailleurs et la sensibilisation au respect du cadre de vie, à travers une démarche d'Aller-Vers et des supports différents de gestion urbaine et sociale de proximité

Pour favoriser le « vivre ensemble » et développer la relation locataires/bailleur autour de moments de rencontre et d'échange.

En lien avec la Maison de Quartier du Champier du Coq, **programmation annuelle d'actions socioculturelles en pied d'immeuble :**

- Deux temps forts organisés durant la période estivale, mêlant animations sportives, musicales, et prestations artistiques ;
- Des actions pédagogiques et ludiques autour de la propreté des espaces partagés : rallye famille, plogging...
- Un dernier moment de rencontre s'est tenu le 14 décembre 2022 dans le cadre des fêtes de fin d'année. Au programme : spectacle de feu, animation cirque et maquillage, atelier biathlon et curling, concert gospel, et balade en calèche !



Groupe Action Logement



Nos actions 2022

EVRY-COURCOURONNES

Développer la relation locataires/bailleur et la sensibilisation au respect du cadre de vie, à travers une démarche d'Aller-Vers et des supports différents de gestion urbaine et sociale de proximité

- Les incendies domestiques sont la cause de 460 décès et 10 000 blessés et brûlés victimes de flammes
 - 1 français sur 3 est victime d'un incendie au cours de sa vie
- Source : Chiffres de INPES en 2021

Sensibiliser à la prévention des incendies domestiques

Programmation d'un atelier de sensibilisation et de prévention ludique et interactif au Champrier du Coq, avec mise en pratique, assuré par un prestataire (SAVPRO) intervenant au sein d'une unité mobile de formation installée en pied d'immeuble. Entre 6 et 8 participants par atelier, à partir de 10/12 ans.

Bilan :

Une vingtaine de personnes ont participé à l'atelier : les retours des locataires ont été très positifs quant à la pertinence des informations communiquées et au format proposé.



Perspectives 2023 – Essonne

Pôles 1-2-6-8

QUARTIERS POLITIQUE DE LA VILLE

VIRY-CHATILLON

décliné sur

Le Plateau

Accompagner les travaux de réhabilitation et les prochaines démolitions par un projet partenarial
l'année

ATHIS-MONS

Le Noyer Renard

Mobilisation des locataires et des acteurs locaux autour des projets d'amélioration du cadre
de vie. Renforcer le travail engagé autour de la gestion des encombrants et la sensibilisation au réemploi

LES ULIS

Les Bosquets

La Daunière

Mettre en œuvre les préconisations d'OSE ZD vers un quartier Zéro Déchets aux Bosquets

VIGNEUX

autour de *La Croix Blanche*

Soutenir la vie sociale locale, favoriser le « vivre ensemble » et développer la relation locataires/bailleur
moments de rencontre et d'échanges.

HORS – QUARTIERS POLITIQUE DE LA VILLE

CHILLY-MAZARIN

livraison

Saint Eloi

Pérennisation des investissements par l'accompagnement sur les écogestes, dans la continuité de la
progressive des travaux de réhabilitation.





PERSPECTIVES 2023 – PÔLES 3-4-5-7

QUARTIERS POLITIQUE DE LA VILLE

CORBEIL-ESSONNES Pérenniser les investissements réalisés, consolider les partenariats à l'échelle locale et accompagner l'implantation d'une résidence intergénérationnelle (phase de développement)

GRIGNY Poursuivre les actions relatives à l'amélioration du cadre de vie (gestion des déchets et encombrants) et œuvrer à la traduction et la mise en œuvre opérationnelle des axes d'amélioration identifiés dans le cadre du diagnostic conduit par l'Association "Voisins Malins" sur le quartier du Potager de l'Arbalète

ETAMPES Accompagner le projet de requalification du site

EVRY-COURCOURONNES Poursuivre les actions engagées

BRETIGNY-SUR-ORGE Accompagner le programme de travaux de réaménagement des espaces extérieurs (information des locataires, accompagnement aux nouveaux usages induits par les transformations, soutien dans la ré appropriation des espaces)

SAINTE-GENEVIEVE-DES-BOIS Favoriser la connaissance et le recours des locataires aux actions et dispositifs portés par les équipements municipaux de proximité



- ✓ **Monsieur SYMPHON** : Proposition d'un « vis ma vie » sur le champier du Cop pour découvrir le métier de gardien.
- **I3F** : L'expérience réalisée sur Viry-Châtillon a été très concluante. De même que pour le chantier jeunes pour la réfection des halls et cages d'escaliers.

- ✓ **Madame MESSANT** : Les ateliers éducatifs ne fonctionnent pas sur toutes les résidences. Des difficultés sont rencontrées sur le Champier du Coq.
- **I3F** : C'est un accompagnement de longue haleine et une pédagogie appliquée.

- ✓ **Monsieur SYMPHON** : La majorité des animations réalisées au sein des résidences laissent les lieux dans un lieux dans un piteux état.
- **I3F** : Le nécessaire a été fait auprès des services compétents des communes pour que cela ne se reproduise plus.



2. FORUM DES ASSOCIATIONS LOCATAIRES

Présentation Hélène DUCOUDRE



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** : 4^{ème} trimestre 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



3. NOUVEAU DISPOSITIF D'URGENCE 3F

- Pourquoi un nouveau contrat
- Les nouveautés et améliorations

Présentation Amandine REBILLARD



Groupe ActionLogement



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

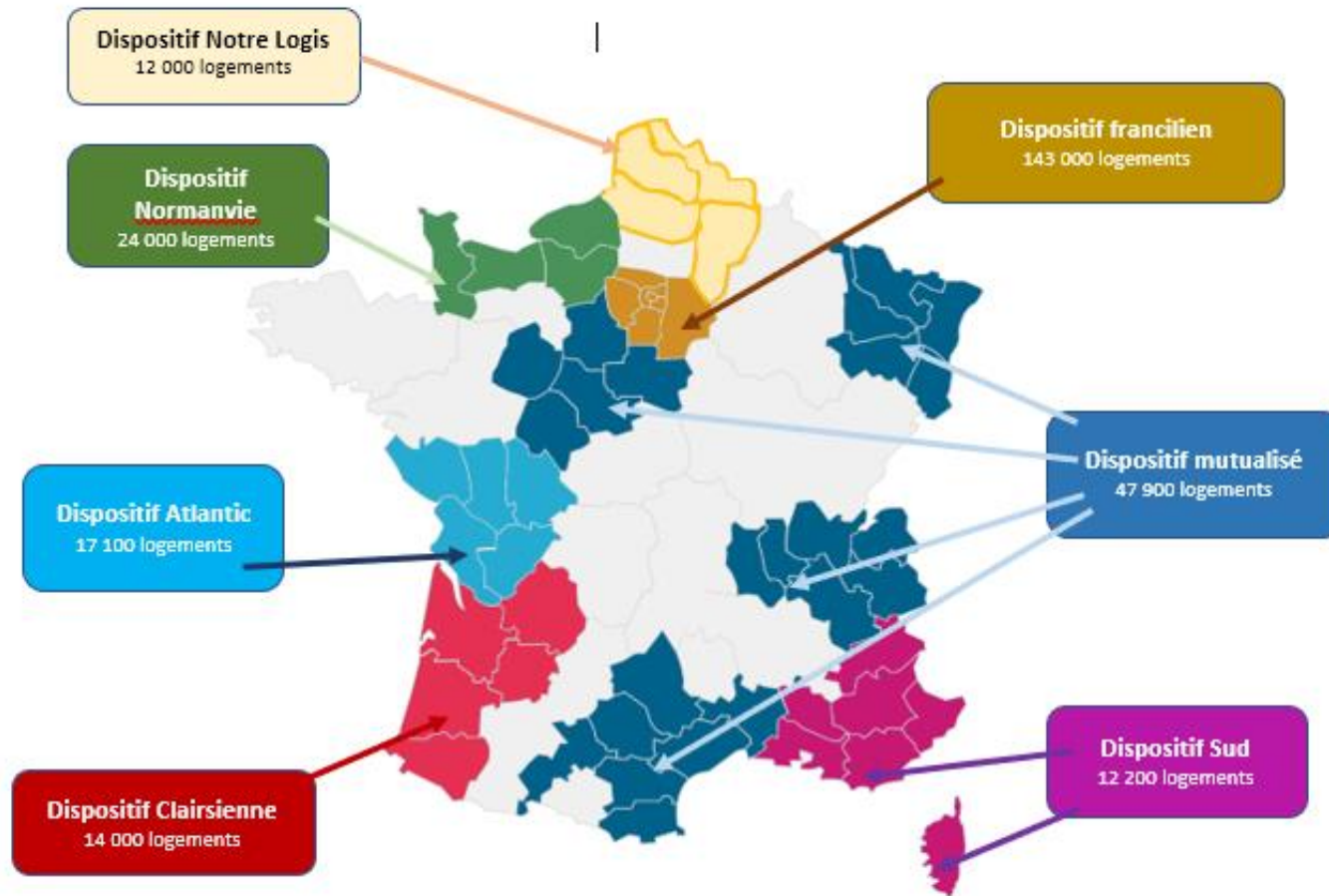


Un contrat unique pour tout le Groupe 3F

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 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



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.



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)



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



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 15e jusqu'à
l'endereço 3F

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

Flasher
le QR Code
pour en savoir plus

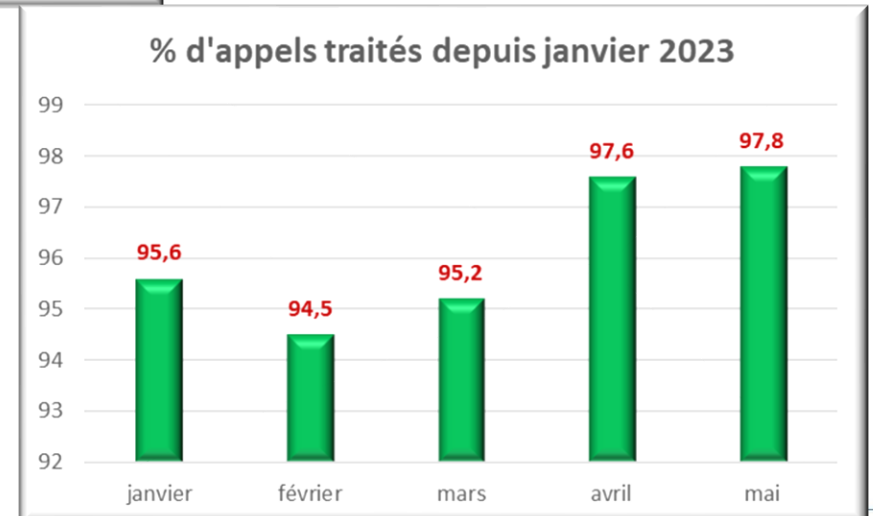
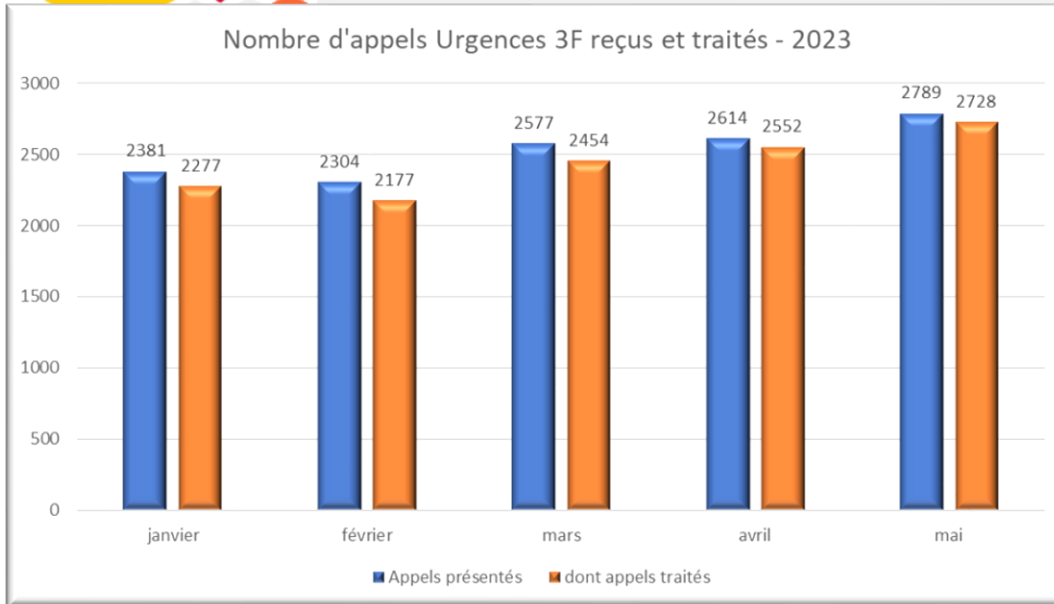
Immobilier 3F
Groupe ActionLogement

[Urgences 3F](#)
Site internet



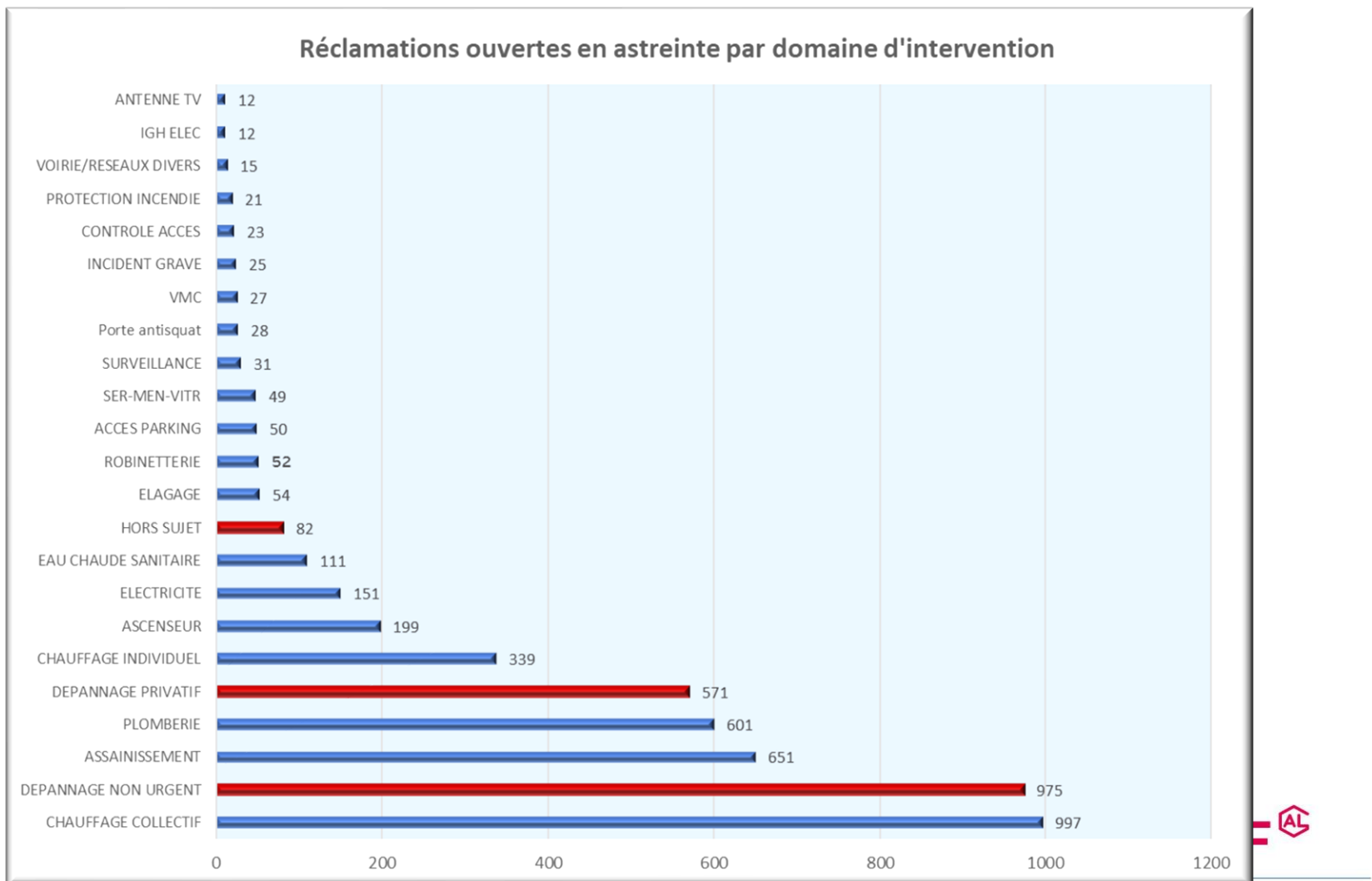
3. Quelques résultats

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

- ✓ **Monsieur SYMPHON** : Sans clé d'accès SOFRATEL n'intervenait pas.
- **I3F** : REPARTIM a les autorisations d'accéder pour intervention, si nécessité.

- ✓ **Madame NGO NKENG MATIP** : Est-ce le syndic qui doit donner l'autorisation d'accès ?
- **I3F** : Oui, c'est le syndic de co-propriété qui donne l'autorisation. I3F étant co-propiétaire.

- **Madame NGO NKENG MATIP** : L'intervention a lieu dans les 24 heures quand démarre ces 24 heures ?
- **I3F** : A partir du moment où l'appel est reçu.

- ✓ **Madame MESSANT** : L'assurance habitation est-elle demandée tous les ans?
- **I3F** : L'assurance est demandée lors de la signature du contrat de location et le locataire a l'obligation de la renouveler tous les ans. Si tel n'est pas le cas, en cas de sinistre le locataire sera en faute.



4. Accompagnement des locataires seniors

Présentation Paul LESTELLE



Groupe ActionLogement

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



- ✓ **Madame MESSANT:** UNICIA n'a pas souhaité changer les joints de douche dans le cadre du contrat sénior.
- **I3F :** Il ne faut pas confondre le contrat robinetterie et le contrat sénior. Le remplacement des joints et robinets fait partie du contrat robinetterie.
- **Monsieur SYMPHON:** signalement d'une locataire en difficulté suite à changement de logement non réalisé ; actuellement dans un F5.
- **I3F :** C'est un cas spécifique. Nos chargées d'accompagnement social sont présentes pour gérer ce cas spécifique quand le locataire est demandeur. I3F est favorable au changement de logement et accompagne ses locataires qui souhaitent changer de logement pour un loyer moins élevé eu égard à leurs ressources.



5. Non récupérabilité des heures de délégation syndicale des gardiens

Présentation Paul LESTELLE



Groupe ActionLogement

- ✓ **Madame NGO NKENG MATIP** : Demande que les heures syndicales soient quantifiées.
- **I3F** : Notre logiciel ressources humaines permet d'exclure les heures de délégation syndicale. Une cotation est faite automatiquement. Les heures prises par le personnel de proximité dans le cadre d'un mandat syndical ne sont pas récupérées auprès des locataires.



Questions des participants :

Questions de Madame NGO NKENG MATIP 1/2

- Quels sont les mesures et travaux existants ou programmés pour réduire les charges par rapport aux programmes existants et en cours de livraison. nommez les programmes en Essonne et les travaux en court ou déjà programmés.
- **I3F** : Des travaux de réhabilitation thermique sont prévus sur certaines résidences ce qui engendrera une réduction des charges locatives. Exemple : St Chéron/Etampes/Breuillet/Villebon/Massy/Morsang/Brétigny.
- Livraisons : Savigny/Orge 33 logements – St Germain-lès-Corbeil 80 logements – Ste-Geneviève-des-Bois 13 logements – Juvisy/Orge 3 logements – Bièvres 63 logements – Bondoufle 31 logements.
- Point sur les modifications apportées aux contrats des services communs en Essonne lors du dernier renouvellement ; changements et plus-values. Ex : contrat confort, les urgences du week-end par secteur ...en Essonne.
- **I3F** : Cf présentation nouveau dispositif d'urgence 3F présenté en séance.
- Demande d'affichage des PV et de l'ordre du jour dans les tableaux (informations des locataires) car pas lisible dans les tableaux du bailleur et inaccessible dans l'intranet. L'affichage des dates des AG des programmes en Copro, l'invitation des représentants des locataires aux prochaines AG (loi 86 article 44).
- **I3F** : Le PCL rappelle la règle en la matière. Un rappel sera réalisé auprès des syndicats de copropriété concernant l'affichage du PV d'AG sur les résolutions adoptées (uniquement pour les parties communes).
- Les échanges de logements en attente depuis plus de 5 ans. Quelles solutions peut-on apporter à ce sujet?
- **I3F** : Les situations sont étudiées au cas par cas. La gestion en flux va faciliter les changements de logements notamment sur les situations d'urgence (handicap, impayé de loyers, violences conjugales, suroccupation...).
- Le fond d'initiative locataires (le fonctionnement et distribution) une visibilité en Essonne.
- **I3F** : Cf « faites bouger votre quartier ». Initiatives financées par I3F sur fonds propres.
- Le départ avant l'heure de certains gardiens 30mm avant l'heure (300mm soit 5h par an ; soit 1 jour de congé de plus à son actif...).
- **I3F** : Tout cas constaté doit être signalé au Chef de secteur ou Responsable habitat.
- **Monsieur SYMPHON** indique que certains gardiens utilisent le renvoi d'appel sur leur portable aux heures où ils devraient être présents à leur espace d'accueil.
- **I3F** : l'information doit être remontée au Chef de secteur ou Responsables habitat.



Questions des participants :

Questions de Madame NGO NKENG MATIP 2/2

- Evry échanger son logement d'un F4 à F3.
- **I3F** : Réponse apportée précédemment.
- Les locataires extérieurs des parkings reçoivent-ils une régularisation de charge ? Comment partagent-ils les charges du parking ? (la mise en état de certains parkings, le nettoyage). Seuls les locataires ayant un parking doivent payer les frais liés au nettoyage etc...
- **I3F** : Des groupes de travail sont actuellement en cours afin qu'une réponse claire et précise soit apportée avec un plan d'action à mettre en place.
- Pourquoi trouvons-nous les factures de nettoyage de parking dans les documents de contrôle des charges?
- **I3F** : Ce point est à voir avec le Responsable habitat en question.



Questions des participants :

Question de Madame MESSANT :

- Équipe de proximité
 - **I3F** : Ce point est à aborder avec le Responsable habitat.

- Rats
 - **I3F** : un devis est en cours auprès d'une nouvelle entreprise pour expérimentation (RATILAT). Pour être plus efficace, il faut une intervention conjointe ville-bailleur.

- Madame NGO NKENG MATIP s'interroge sur la fréquence d'intervention.
 - **I3F** : l'intervention est réalisée 2 fois par an.

- Nettoyage - Entretien du patrimoine
 - **I3F** : Changement d'entreprise d'entretien ménager au 2 octobre 2023 avec un cahier des charges beaucoup plus strict et notamment avec la possibilité d'appliquer des pénalités à l'entreprise.

- Chantier ARIES
 - **I3F** : Le point sera fait avec le Responsable technique.

- Charges
 - **I3F** : La régularisation de charges est cours. Il reste 20 dossiers à solder sur l'année 2021. Se rapprocher du Responsable habitat concerné si besoin.



Questions des participants :

Questions de Monsieur SYMPHON :

- Rappel sur les règles de propreté
- **I3F** : la situation devrait revenir à la normale avec le départ d'une locataire.

- Sous location
- **I3F** : Il est très difficile d'apporter la preuve de la sous-location.

- Charges
- **I3F** : Ce point est en cours auprès la Responsable habitat.



Merci pour votre attention.

