

## Conseil Régional Concertation Locataire

### Compte Rendu réunion Qualité de Service

30 mai 2016 15h-19h – Siège Social Immobilière 3F

#### Présents :

##### **Pour la CNL :**

Nicole BENKIRANE  
Paul PINCHON  
Claude FAINZANG

##### **Pour la CGL :**

Serge BAUER

##### **Pour la CLCV :**

Joëlle GRILLE

##### **Pour l'AFOC :**

Georges MAVROYANNIS

##### **Pour la Immobilière 3F:**

Stéphane DUCRET  
Martine LEROUX  
Badia CHAOU

## **1. Points d'informations :**

### **a) Présentation du nouveau décompte définitif en place sur l'agence de l'Essonne et des Hauts-de-Seine**

Stéphane Ducret présente le nouveau décompte définitif qui est **mis en place depuis le 30 mai dans les agences de l'Essonne et des Hauts de Seine**

Le retour d'expérience au cours du mois de juin, sur les deux agences, permettra de valider ou non sa **généralisation dès le mois de juillet 2016 à l'ensemble des autres départements.**

Les participants estiment que le document présenté est plus clair que le précédent décompte définitif, mais la CNL souligne son désaccord sur le principe que le décompte soit établi de manière définitive, pour les charges générales, sur la base des provisions et non sur coûts réels. Selon la CNL, la position de 3F va à l'encontre de la Loi ALUR.

Didier Jeanneau rappelle que ce choix simplifie le traitement du dossier tant pour le locataire partant que pour 3F et que dans certains cas ce mode de traitement peut être favorable au locataire et dans d'autre lui être défavorable.

Stéphane Ducret informe les représentants que l'accent est régulièrement porté sur la réévaluation des acomptes au fur et à mesure du résultat des régularisations de charges traitées dans l'année, afin de mieux faire coller les acomptes à la réalité des dépenses.

La CLCV souhaite la liste des items autres éléments de facturation pouvant apparaître dans le décompte définitif.

Stéphane Ducret indique qu'ils seront dans le compte rendu (voir ci-dessous) :

Autres éléments de facturation :

- *Les indemnités de réparations locatives suite à l'état des lieux*
- *La prise en charge « dette par le locapass (contrat avec un tiers payeur)*
- *Les frais d'actes d'huissier (suite à jugement prononcé)*
- *Remise commerciale*
- *Remboursement ou facturation de loyer et charges*

**b) Nouvel outil extranet.**

Stéphane Ducret informe les participants que 3F va faire évoluer l'espace locataire pour qu'il puisse être utilisé par les locataires depuis une tablette, un téléphone mobile.

## **2. Avancement et mise en œuvre de la Charte Qualité de Service**

**a) Contrat confort**

Stéphane Ducret informe que suite à la réunion qualité de service du 15/10/2015 au cours de laquelle a été présentée l'enquête sur le contrat confort, il a été décidé de proposer le contrat confort, aux locataires qui habitent dans des résidences ayant bénéficié d'une réhabilitation en parties privatives au cours des deux dernières années et ce à partir de janvier 2017. Cela concernera donc les résidences dont la date d'achèvement des travaux sera supérieure ou égale au 01/01/2015.

Exemple :

- Si la date d'achèvement des travaux de la réhabilitation est en juillet 2014, la résidence n'entrera pas dans le périmètre du contrat confort.
- Si la date d'achèvement des travaux de la réhabilitation est en juillet 2015, la résidence entrera dans le périmètre du contrat confort.

Un courrier proposant ce service sera adressé par les agences aux prestataires et locataires concernés. Le contrat confort n'est pas obligatoire et peut être résilié par le locataire y ayant souscrit à chaque date anniversaire du contrat.

L'élargissement du périmètre du contrat confort sera mis en œuvre dans les mêmes conditions que le contrat confort actuel (coût forfaitaire quel que soit le logement)

## b) Conservation du mobilier du locataire sortant

Stéphane Ducret informe qu'à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2016, 3F permettra aux locataires entrants de conserver le mobilier (*cuisine équipée, meubles salle de bains,...*) du locataire sortant, s'il le souhaite. La conservation du mobilier fera l'objet d'un acte de renonciation de tout recours du nouveau locataire à l'encontre de 3F, compte tenu du fait que 3F ne peut être tenu responsable de la qualité du mobilier conservé et que dans certains cas la conservation du mobilier peut empêcher les vérifications des équipements au cours de la remise en état du logement.

La pratique générale, lors du départ du locataire, reste la dépose de tous les équipements installés par le locataire sortant et la remise en état du logement tel qu'il était lorsqu'il en a pris possession.

Les participants demandent si cela concerne également les travaux d'adaptation « personne à mobilité réduite ».

Stéphane Ducret indique que ces travaux ne sont pas concernés. Il précise que les travaux dits « PMR » sont la plupart du temps pris en charge par I3F et réalisés par des entreprises sous contrat ; les travaux les plus fréquents étant la transformation de baignoire en douche, installation de barres de seuils. Ils font d'ailleurs l'objet d'une codification dans le système d'information pour que le logement soit identifié comme accessible à une personne ayant des difficultés des déplacements.

## 3. Echanges modalités d'accueil des locataires dans les agences

Didier Jeanneau souhaite soumettre aux participants deux évolutions potentielles des modalités d'accueil des locataires :

- La prise de rendez-vous préalable
- La fermeture hebdomadaire des agences.

Dans le cadre de l'amélioration de l'accueil clients et des conditions de travail, les collaborateurs des pôles de gestion de 3F ont proposé la fermeture hebdomadaire des agences ½ journée par semaine, sans accueil physique et téléphonique, excepté pour les cas d'urgences (identifiés par le service clientèle).

Cette proposition recueille des avis défavorables de la part des participants qui estiment que cela va réduire la qualité de service pour les locataires.

Didier Jeanneau indique cependant que nous constatons une augmentation de comportements agressifs à l'accueil de certaines de nos agences, nos clients attendant souvent des réponses qui ne peuvent être apportées de suite, ce qui peut mettre nos collaborateurs en dangers.

Il est donc nécessaire, à défaut de fermeture hebdomadaire, de mieux réguler le flux des RDV en agences.

Ainsi, actuellement sur l'agence du 93, nous avons mis en place le système des rendez-vous afin de mieux préparer les réponses et aussi pour améliorer la qualité de travail en réduisant la fréquence des dérangements et ainsi faire diminuer la pression.

La mise en place du système de rendez-vous préalable dans les autres agences, s'il était décidé, devrait en tout état de cause s'accompagner :

- a) D'une campagne information à l'ensemble des locataires (courrier, message d'accueil, service clientèle, espace locataires, ....)
- b) D'une politique de formation pour le personnel de l'accueil pour qu'il puisse répondre au mieux aux demandes des locataires s'étant déplacés avec la possibilité, le cas échéant de transmettre des documents liés à leur compte.
- c) Du principe de fixer très rapidement une date de rendez-vous pas trop éloignée dans le temps mais compatible néanmoins avec une bonne préparation du dossier
- d) De l'adaptation de la règle en fonction des disponibilités et des urgences.

**En conclusion, les participants sont favorables à la généralisation du système de la prise de rendez-vous préalable** mais les confédérations restent sceptiques quant à la réactivité du Service clientèle à traiter toutes les prises de rendez-vous.

Didier Jeanneau explique qu'il est prévu de faire un retour d'expérience au bout de 6 mois à partir de la mise en œuvre de ce système.

#### 4. Charte gardiennage

A la demande de Madame Grille, Didier Jeanneau présente l'analyse des gardiens récupérés à 40% en 2015.

En introduction, Didier Jeanneau commente l'évolution de la récupération des personnels de proximité entre 2014 et 2015, soit 1050 collaborateurs (*tableau remis dans le dossier*). Sachant qu'un gardien peut intervenir sur plusieurs résidences avec un taux de récupération différent par résidence, le principe du comptage est le suivant : chaque personnel de proximité est compté une fois en prenant le taux de récupération appliqué le plus élevé :

- Le nombre de gardiens récupérés à 75% a augmenté de 0,65% en 2015 et représente 73,5% des personnels de proximité
- Le nombre de gardiens récupérés à 40% a augmenté de 17% et représente 7,2% des personnels de proximité
- Le nombre d'employés d'immeuble récupérés à 100% a diminué de 8,4% et représente 7,2% des personnels de proximité
- Le nombre de gardiens récupérés à 0% a augmenté de 4% et représente 12% des personnels de proximité

Didier Jeanneau fait un « zoom » sur les gardiens récupérés à 40% (*tableau remis dans le dossier*) :

Il y a 76 gardiens qui ne sont récupérés qu'à 40% maximum. Si l'on prend tous les gardiens récupérés à 40% sur au moins une de leur résidence (y compris ceux qui sont récupérés à 75% sur d'autres résidences), le nombre s'élève à 147 gardiens qui interviennent sur 159 résidences (8,2% des résidences I3F).

Les participants font remarquer que le nombre de gardiens récupérés à 75% est en augmentation.

Didier Jeanneau indique que le nombre de résidence est en augmentation du fait de nombre de logements livrés en 2015 et également des acquisitions de patrimoine.

Les participants remettent en cause la qualité des prestations tant de certains gardiens que des entreprises, et ils rappellent que les représentants des amicales devaient être conviés aux contrôles contradictoires.

Didier Jeanneau rappelle qu'il y a un affichage dans les halls avec le « **qui fait quoi** » entre l'entreprise et le gardien et les fréquences de passage. Le gardien doit contrôler les entreprises et chaque trimestre il y a une visite contradictoire avec l'entreprise et le chef de secteur pour évaluer la qualité des prestations. 3F fera un rappel aux agences pour qu'un représentant d'amicale puisse participer, en qualité d'observateur, à ces visites contradictoires. Si le contrôle contradictoire n'accompagne pas la facture, celle-ci n'est pas comptabilisée. Didier Jeanneau indique qu'il demandera qu'un audit soit fait sur cette pratique afin de s'assurer qu'elle est réalisée comme il se doit.

Nicole Benkirane explique que cet affichage informe sur la fréquence mais n'indique pas les jours de passage, ce qui ne permet pas aux locataires de savoir si le ménage a été fait ou quand il doit être fait.

Joëlle Grille fait part de son étonnement, sur les dires de 3F lorsqu'elle prétend que les prestations sont contrôlées alors que les associations disent que ça ne l'est pas. C'est parole contre parole.

Didier Jeanneau précise que les représentants du personnel ont demandé à ce que le gardien soit autonome dans l'organisation de son activité en fonction des impératifs et des interventions sur la résidence. C'est pour cela que les jours de passage ne sont pas indiqués.

Joëlle Grille déclare que les prestataires « *...on les voit travailler, mais ce dont on veut s'assurer, c'est que les gardiens sont bien contrôlés par leur hiérarchie, car nous les payons. Et on voit des entreprises faire le ménage mais pas les gardiens alors qu'on paye et l'entreprise et les gardiens...* ».

Paul Pinchon souligne qu'il y a la possibilité de contrôler les entreprises mais pas les gardiens, alors que les deux sont récupérés sur la résidence

A la demande de Nicole Benkirane, 3F confirme que des plannings hebdomadaires existent pour chaque gardien.

Didier Jeanneau explique que le contrôle des gardiens est réalisé par les chefs de secteur. A la demande des représentants des amicales, il peut demander à ce que le contrôle soit formalisé par une fiche de contrôle, mais il demandera aux administrateurs locataires d'assumer cette décision lors du conseil d'administration en présence des représentants du personnel.

Claude Fainzang explique que pour Noël dernier, les parties communes étaient tellement sales, qu'une intervention de rattrapage a été réalisée mais non facturée dans les charges.

Didier Jeanneau indique que tout ce qui concerne le sur-entretien, quelle qu'en soit la raison, n'est pas récupéré sur les locataires.

Paul Pinchon souhaite revenir sur le contenu de la charge de gardiennage et rappelle qu'il y a une jurisprudence qui amène à reconsidérer cette charte qui n'est pas reconnue par les tribunaux. La preuve en est, que dès qu'une amicale conteste la récupération du gardien à 75% alors qu'il y a l'intervention d'une entreprise sur la résidence, les tribunaux donnent raison aux locataires.

Paul Pinchon explique que si l'article « I-A-6 de la Charte) précise *...En cas de différence d'interprétation avec les équipes locales..., Immobilière 3F s'engage à instaurer une concertation sous l'autorité du Directeur départemental concerné...* », en réalité ce n'est pas le cas, les Directeurs renvoyant à la charte et au CRCL. Il indique par ailleurs que dans la phrase « *Immobilière 3F s'assure que l'activité des gardiens sur chacune de ces tâches (entretien des parties communes et élimination des rejets) soient significatives.* », le terme « significatif » est trop vague.

Didier Jeanneau estime que nous pouvons apprécier les tâches des gardiens, car sauf raison médicale, le gardien doit réaliser environ la moitié de son temps de travail aux tâches ménagères.

Paul Pinchon indique que lorsque l'on a des employés d'immeubles à 100%, on s'aperçoit que lorsqu'on les remplace par une entreprise c'est plus cher.

Didier Jeanneau déclare que nous allons étudier cette possibilité, mais qu'il faut prendre en compte la pénibilité. Il faudra trouver du personnel jeune qui puisse évoluer vers des postes de gardiens dans les 3 ans.

Joëlle Grille indique que c'est très bien si ça fait diminuer le coût, mais que s'il y a un gardien sur la résidence il faudra le récupérer à 40%.

Paul Pinchon estime que madame Grille propose à juste titre que les gardiens soient récupérés à 40% même s'il y a des employés d'immeuble, au même titre que lorsque c'est une entreprise qui fait le ménage sur la résidence.

Mme Grille demande à ce que les plannings des gardiens soient affichés dans les halls d'entrée comme il était prévu initialement.

Paul Pinchon indique que les articles de la charte doivent être plus précis, car laissée telle quelle, la CNL serait prête à dénoncer la charte.

Didier Jeanneau indique que dans le cas où il est prouvé qu'un gardien ne fait pas ou très peu de tâches matérielles, il n'a pas de difficultés à rappeler aux RH de modifier le % de récupération.

Paul Pinchon estime que l'on s'éloigne de la Loi, qui dit que « *s'il y a une entreprise qui intervient sur la résidence on ne doit pas récupérer le gardien...* », la CNL veut que la Loi soit appliquée. La CNL est prête à ce que le gardien soit récupéré à 40% s'il y a une entreprise sur la résidence alors qu'il fait une partie des tâches matérielles. Il indique que 3F l'avait du reste proposé comme alternative.

Didier Jeanneau explique que si le gardien fait les halls et les entrées/sorties des OM tous les jours, les entreprises faisant les paliers et les escaliers une fois par semaine ; cette configuration conduit à des tâches matérielles représentant environ la moitié du temps de travail de ce gardien.

Paul Pinchon explique que sur son programme les employés d'immeubles ont été remplacés par une entreprise qui fait les 6 halls, les escaliers, les paliers et que le gardien sort et rentre les poubelles et fait un petit peu de ménage, il passe un coup de balai et fait un bout de hall. Donc pour lui ces tâches ne peuvent justifier la récupération à 75% pourtant pratiquée.

Didier Jeanneau déclare qu'il faut regarder les situations au programme mais indique être dans l'impossibilité d'ajuster à chaque fois le pourcentage de récupération par rapport au temps réel passé.

Paul Pinchon estime que c'est à 3F de proposer une méthode qui soit valable pour l'ensemble des programmes parce que sinon on serait dans le cas de l'article A-I-6 de la charte (arbitrage des directeurs départementaux) mais celui-ci n'est pas appliqué.

Les participants souhaitent que 3F fasse le recensement des programmes où les gardiens sont suppléés par une entreprise afin d'éviter de dénoncer tel ou tel cas personnel.

Didier Jeanneau indique qu'il peut proposer de regarder le cas des gardiens partiellement inaptes pour les tâches ménagères. Dans la charte de gardiennage, 3F a accepté qu'à partir du 6<sup>ème</sup> mois nous ne les récupérons plus alors que nous continuons à les payer. Nous sommes donc déjà au-delà de la loi. Il propose que nous puissions envisager, dans le cadre d'un nouvel accord global, de ne pas attendre 6 mois pour mettre en place cette disposition, et de ne plus les récupérer dès la fin du 3<sup>ème</sup> mois d'inaptitude.

Didier Jeanneau indique, par ailleurs, qu'il pourrait être intéressant de cibler les résidences avec un coût prestations nettoyage largement supérieur à la moyenne DGP.

Paul Pinchon souhaite que cette comparaison se fasse par rapport à une moyenne de l'USH, car on ne sait pas si la moyenne 3F est normale ou si elle est haute.

Didier Jeanneau n'a pas connaissance d'un tel outil de comparaison, mais il pense que c'est compliqué de faire des comparatifs entre bailleurs sur le coût des prestations de nettoyage, car il y a des particularités liées aux territoires comme les ZUS et aux accords d'entreprises de chacun.

En conclusion, Didier Jeanneau se demande s'il ne serait pas opportun de faire une réunion dans la configuration de cette séance qualité de service, avec les Directeurs départementaux, autour de l'application de la charte et des points d'évolution possibles.