



ayCDCL

18 SEPTEMBRE 2024

PARTICIPANTS

Amicale des locataires :

- Annick AUJEAN (CLCV) Versailles – 1112L
- Pierre BUNTZ (UNLI) Les Clayes-sous-Bois – 1238L
- Bernard LARTIGOU – Le Port-Marly 1019L
- Jocelyne LEPITRE (FO) Versailles – 1112L
- Nadia MOUSSESSE – Fontenay-le-Fleury – 1096L
- Emmanuel SEBIRO (CNL) Poissy 1084L
- Jean-Didier SOL (CLCV) Noisy-le-Roi 1267L

Représentants 3F :

- Ioan ALEXANDRU, Responsable habitat
- Ella CZAJOR, Responsable habitat
- Anne DE CAMARET, Directrice départementale
- Florence DE CHATEAU-THIERRY, Responsable habitat
- Stéphanie HENRYON, Directrice départementale
- Agnès LEMAITRE, Assistante de service
- Emilie MECHINAUD, Responsable habitat
- Philippe MOREAU, Responsable habitat
- Thibault PREDONZAN, Responsable habitat

Absents excusés :

- Jean-Luc BIZEUL (Admin INDECOSA-CGT) EZANVILLE (95)
- Martine BOUGERIE (CSF) EPONE 4861L
- Lucie CASTRO MILOJICA (CLCV) Viroflay 1370L
- Danièle COSTE (CNL) ST-GERMAIN-EN-LAYE 1128L
- Joelle GRILLE (Admin CLCV) Choisy-le-Roi (94)
- Gérard LANIEL – Versailles 4807L
- Valérie MANGUY (CLCV) Guyancourt
- Karidiatou WANE – Montigny-le-Bretonneux (CLCV) Montigny-le-Bretonneux R353L

ORDRE DU JOUR

1. La présentation du forum
 2. Le mur des humeurs
 3. Les propositions des thématiques
 4. L'atelier
-

1. LA PRESENTATION DU FORUM

Mme DE CAMARET souhaite la bienvenue à tous les participants et présente le déroulé de ce CDCL.

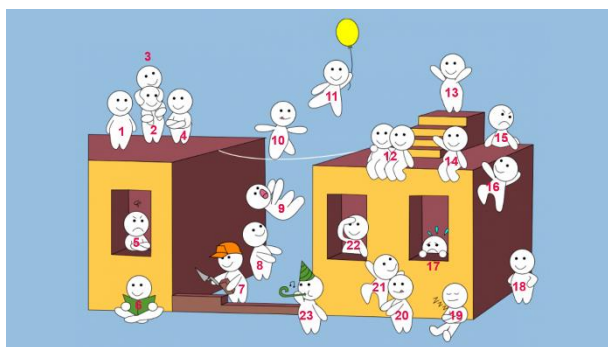
Il se tiendra sous forme de forum, un peu comme le dernier CRCL du mois juin.

Nous testons ce format au niveau départemental, afin de privilégier la réflexion par rapport aux informations descendantes.

Ainsi, nous espérons collecter et concrétiser des idées auprès de nos locataires.

2. LE MUR DES HUMEURS

Nous proposons à chacun de se présenter, et d'indiquer leur humeur du moment symbolisée par un des personnages de l'image ci-dessous :



7 M SOL (CLCV à Noisy-le-Roi) est dans la construction, comme **Mme HENRYON** (Directrice départementale adjointe 3F) et **M ALEXANDRU** (Responsable habitat 3F). **Mme DE CAMARET** (Directrice départementale) confirme que la construction est une belle image. **22 M LARTIGOU** (Le Port-Marly) veut voir ; ainsi que **M PREDONZAN** (Responsable habitat 3F) souhaite voir plus loin et regarder l'avenir pour **Mme DE CHATEAU-THIERRY** (Responsable habitat 3F)

5 et **14 Mme AUJEAN** (CLCV à Versailles), parce que les travaux s'éternisent, mais des choses avancent au niveau de la communication vers les locataires

10 et **2** pour **Mme LEPITRE** (FO à Versailles)

12 Mme CZAJOR (Responsable habitat 3F) est ouverte à travailler ensemble, comme **M BUNTZ** (UNLI aux Clayes-sous-Bois), pour la sociabilité

6 M SEBIRO (CNL à Poissy) veut être au courant pour transmettre aux locataires

20 M MOREAU (Responsable habitat 3F) pour aider et accompagner

16 M MECHINAUD (Responsable habitat 3F) veut continuer à avancer

10 Mme LEMAITRE (Assistante de service 3F) pour la nouvelle expérience de ce format

11 Mme MOUSSESE (Fontenay-le-Fleury), car elle est toujours gaie, elle met un point d'honneur à conserver la bonne humeur.

3. LES PROPOSITIONS DES THEMATIQUES

L'objectif de cet atelier est de pouvoir relever ensemble les défis de demain, partagez nos idées sur ce qui nous freine, nous fait avancer, ainsi que nos obstacles et nos atouts. Nous souhaitons ainsi identifier ensemble les idées les plus importantes.

Nous laissons le choix entre 3 thématiques :

- ▶ Les charges locatives (3 voix)
- ▶ Les contrats prestataires (4 voix)
- ▶ La politique senior

Après vote de tous les participants, notre atelier concernera donc les contrats prestataires.











4. L'ATELIER

Pour cet atelier, nous avons utilisé la méthode du « SPEED BOAT ».

Le déroulé et les règles sont exposés aux participants : « *Imaginez-vous sur un bateau qui vogue vers une île paradisiaque. Bien que le vent pousse le bateau vers l'île, l'ancre le ralentit et des dangers se présentent sur le chemin.* »

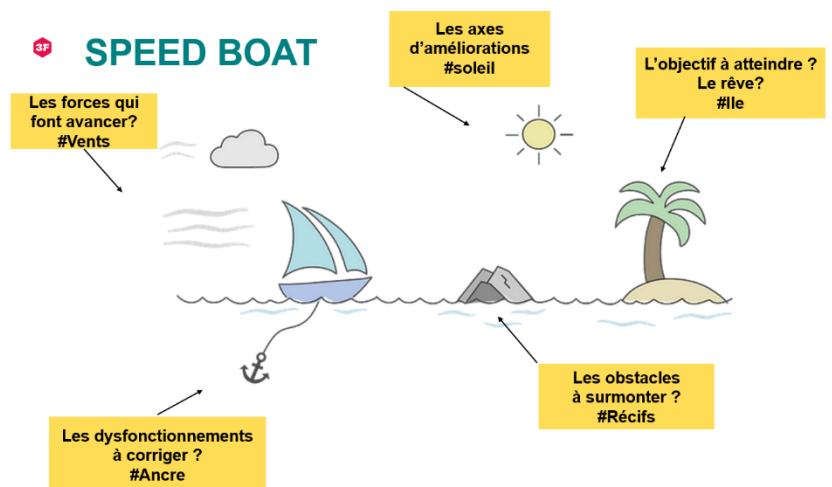
- ⚓ Le bateau représente l'équipe.
- 🏝️ L'île représente les objectifs à atteindre.
- ☞ Le vent représente les éléments qui ont fait avancer l'équipe.
- ⚓ L'ancre représente les éléments qui nous freinent votre équipe.
- ⚠️ Le récif représente les potentiels futurs obstacles.

Pendant les 10èmes minutes, chaque participant est invité à mener une réflexion individuelle et à écrire ses idées sur des post-its de couleur.

- Objectif  = 
- Obstacles  = 
- Forces  = 
- Freins  = 
- Axes d'améliorations  = 

Puis, les idées sont mises en commun sur le panneau au mur. Les participants pourront expliciter leurs propositions.

Enfin, nous cherchons des solutions collectivement : « Comment peut-on éviter ces obstacles ? », « Quelle stratégie adopter pour limiter les freins ? »



Le **contexte des contrats prestataires** est rappelé :

- Contrats stratégiques liés à la gestion et l'entretien de notre patrimoine immobilier (chauffage, ascenseurs, entretien ménager, espaces verts, comptage d'eau, multiservices, sécurité incendie, portes de parking, état des lieux et entretien courant)
- Garantir la qualité du patrimoine, des biens et des services
- Maitriser les coûts
- Favoriser les échanges collaboratifs au service d'une performance partagée
- Participer au développement socio-économique des territoires

Lors de cet atelier, nous avons pu mettre en évidence **nos objectifs communs** 🏠 :

- Réduire les interventions des prestataires tout en garantissant le respect des délais, en maintenant le juste prix des charges associées
- Assurer la satisfaction des locataires par la qualité des prestations
- Améliorer l'information des locataires et de leurs représentants
- Intégrer les membres du CDCL dans le processus avant la signature des contrats

Les participants ont identifié plusieurs **obstacles** ⚠️, notamment :

- Les difficultés d'accès aux informations de suivi des prestataires
- Le respect du budget
- Le non-respect des clauses contractuelles
- Le manque de communication sur les prestations réalisées
- Les incivilités

En outre, **les forces** ➡️ du système actuel comprennent :

- L'implication des locataires et la mobilisation des équipes 3F
- Le développement d'enquêtes de satisfaction pour obtenir un retour sur les prestations
- La possibilité de négociation des prix grâce à la taille des marchés
- Le rôle des gardiens d'immeubles et du personnel de proximité dans le suivi.

Cependant, **nos freins** 🛑 principaux au bon fonctionnement incluent :

- L'élévation des charges
- La compétence variable des intervenants et délais d'intervention
- Absence de communication dans le suivi des prestations réalisées
- La complexité de gestion en copropriété

Ce constat a permis de mettre en évidence 4 **axes d'améliorations** ☀️, qui ont été priorisés par vote :

1. **Respect des contrats (15 votes)**

- Assurer le respect des clauses contractuelles et des délais d'intervention
- Mettre en place des contrôles réguliers et des retours d'information sur la réalisation des prestations (photos avant/après)

2. **Communication (13 votes)**

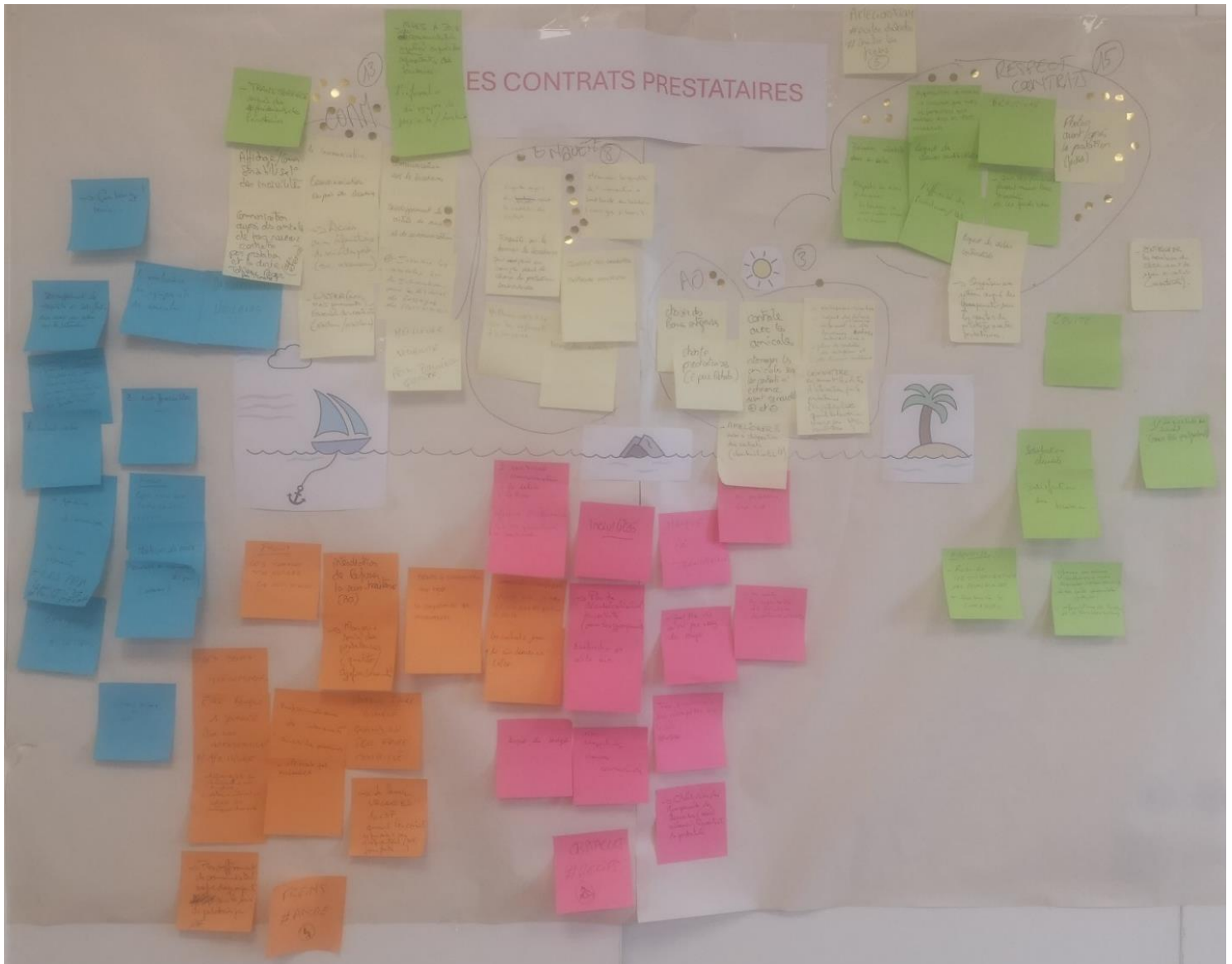
- Augmenter la transparence sur les contrats et leur contenu avec les représentants des locataires
- Mettre en place un tableau récapitulatif des contrats par résidence (avec date de début de fin et nom du prestataire)
- Sensibiliser sur les incivilités
- Communiquer sur les nouveaux contrats

3. Enquêtes (8 votes)

- Réaliser des enquêtes auprès des amicales et des locataires pour mieux cerner leurs besoins avant la constitution des contrats
- Évaluer la qualité des prestations via un retour d'expérience des locataires -

4. Appels d'offres (3 votes)

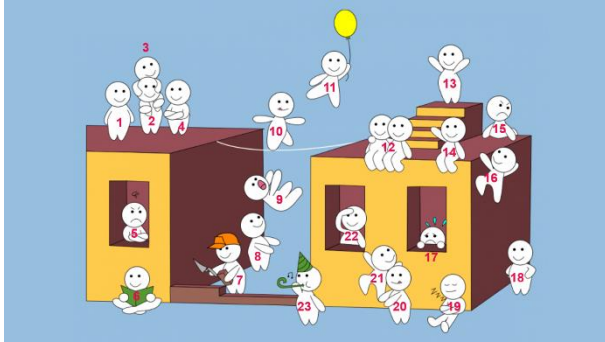
- Maîtriser les coûts en choisissant les bonnes entreprises
- Instaurer un retour systématique auprès des amicales sur les comités de pilotage



Cet atelier a permis de dégager des pistes concrètes pour améliorer la gestion des contrats de prestations. Les participants ont exprimé le besoin de poursuivre ces échanges et de mettre en œuvre rapidement certaines recommandations.

Les prochaines étapes sont de répartir les suggestions en local ou en central. Un suivi des actions définies sera présenté lors de nos prochaines rencontres.

Pour conclure, nous refaisons un tour de table sur le mur des humeurs, qui a évolué suite aux échanges constructifs de cette matinée :



Mme LEPITRE passe en **6** car « nous avons discuté », ainsi que M LARTIGOU qui « a beaucoup appris et sera plus attentif »

Mme AUJEAN indique qu'elle est toujours dans la construction **7** comme M SOL, qui se retrouve aussi en **22**, car il « attend de voir »

Nous remercions tous les participants pour leur implication et leur contribution constructive.

Séance levée à 12h.