



# COMMISSION REGIONALE DE CONCERTATION LOCATIVE

Séance du 10 octobre 2024



Groupe ActionLogement



# PARTICIPANTS

Représentants	Fonction	Format
CLCV		
Joëlle GRILLE Fidèle NGO NKENG MATIP Jean-Didier SOL Annick AUJEAN Nacera DJEMMAA Josy MIRABELLO	Administratrice locataire Membre permanent Membre permanent Membre permanent Invitée Invitée	Présentiel Visio Présentiel Visio Présentiel Présentiel
CNL		
Marie Blanche FERNANDEZ Nicole BENKIRANE Catherine RAFFIN Rachida EL HOUARI Paul PINCHON	Administratrice locataire Membre permanent Membre permanent Invitée Invité	Visio Visio Présentiel Présentiel Présentiel
INDECOSA-CGT		
Hakim NAILI Sabrina DESHAYES	Membre permanent Invitée	Présentiel Présentiel
AFOC		
George MAVROYANNIS Arlette BLARY	Membre permanent Membre permanent	Présentiel Présentiel
UNLI		
Pierre BUNTZ Alexandre GUILLEMAUD	Membre permanent Invité	Visio Visio
Immobilière 3F		
Olivier PERRET Pierrick BOUTELEUX David MEGRIER Clément ALLEGRE Sébastien LAURORE Catherine MALINKA Leila SEKKAKI	Directeur de la Gestion du Patrimoine Directeur délégué - DGP Directeur délégué – DGP Chargé de mission - DGP Directeur départemental Agence de Paris Directrice départementale Agence du Val-d'Oise Directrice territorial Agence Est de la Seine Saint Denis	Présentiel Présentiel Présentiel Présentiel Présentiel Visio Présentiel



# ORDRE DU JOUR



**FORUM DES ASSOCIATIONS  
DE LOCATAIRES**



**EXPÉRIMENTATION D'UN  
NOUVEAU FORMAT DE CDCL**



**INFORMATION CLCV SUR LE  
CONTRAT NUMERICABLE**



**PROGRAMMATION CRCL  
ET CQS 2025**



**QUESTIONS DIVERSES**



# FORUM DES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

14 JUIN 2024

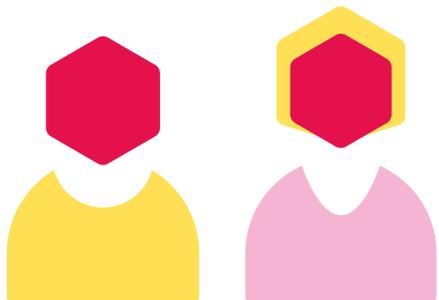
1



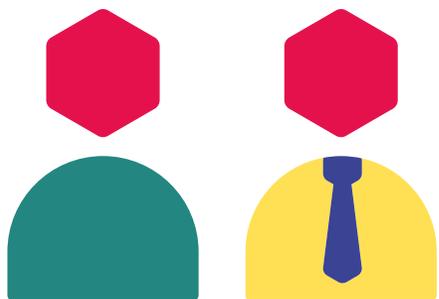
# SATISFACTION PARTICIPANTS

# 174 PARTICIPANTS

## Associations franciliennes de locataires



## Collaborateurs franciliens de 3F



# MESURE DE LA SATISFACTION

Débrief en "Hebdo DGP" le 19 juin

Réunion bilan organisée le 28 juin avec les associations de locataires

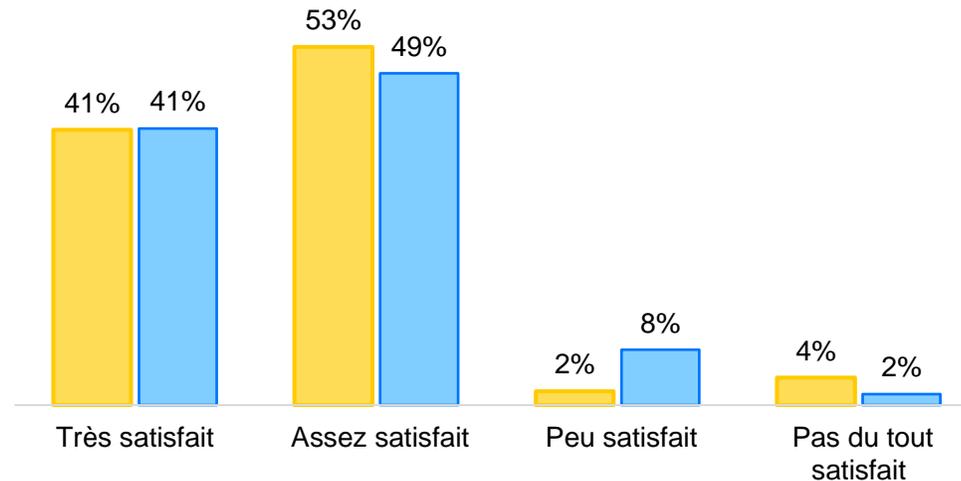
- ◆ Satisfaction globale sur le déroulement de la journée, la qualité des interventions et des échanges
- ◆ Sentiment de surreprésentation des équipes 3F par rapport aux locataires, notamment en atelier
  - *Sensibilisation des associations au nombre important d'absents non excusés (44 pers.)*
- ◆ Attentes relatives au traitement des actions proposées et à leur prise en compte le cas échéant

Enquête par le Service Qualité et RSE, en collaboration avec la DGP, diffusée le 27 juin à l'ensemble des inscrits

**126** répondants  
soit un taux de réponse  
de **57,5%**

# SATISFACTION GLOBALE

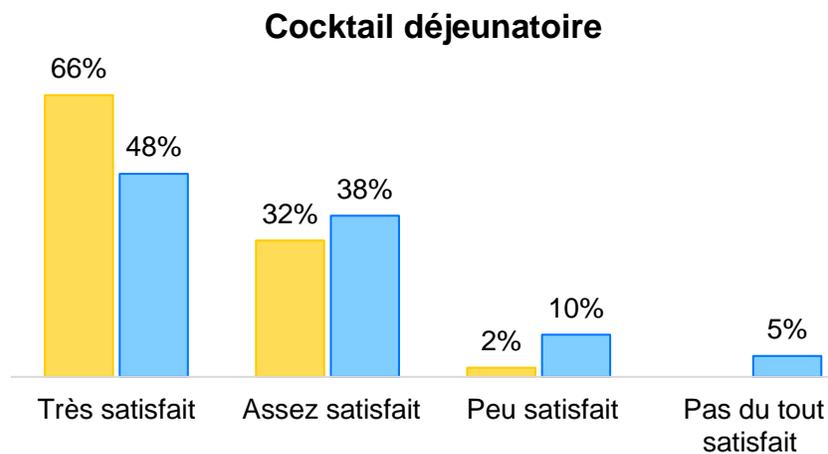
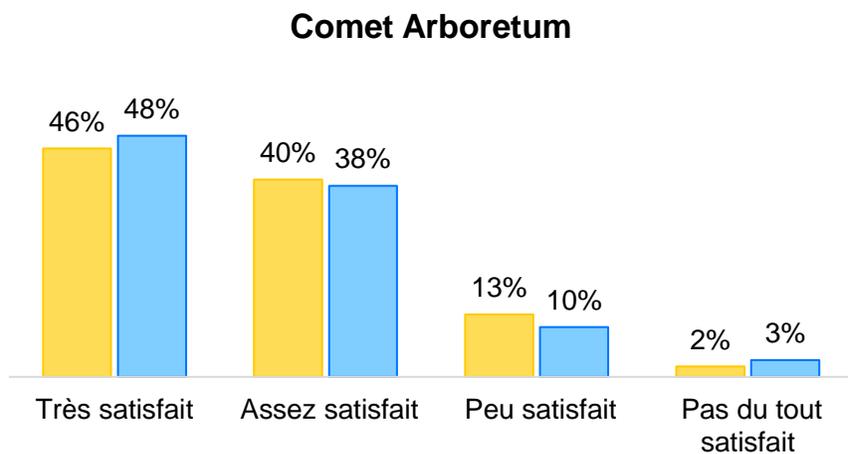
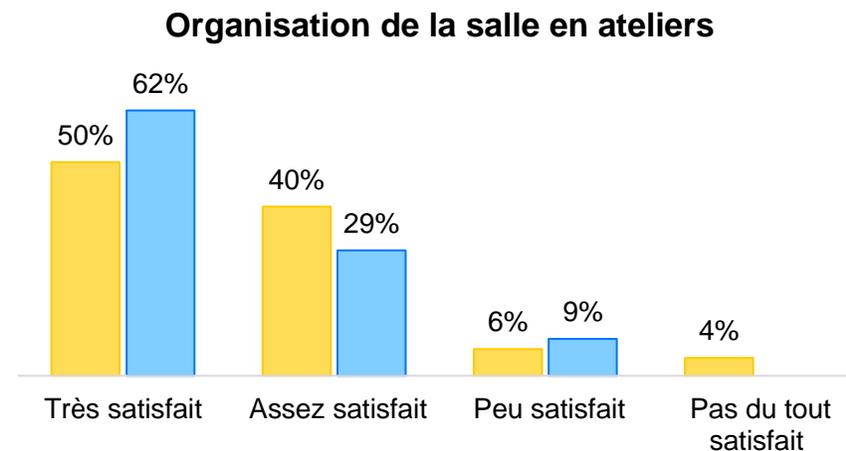
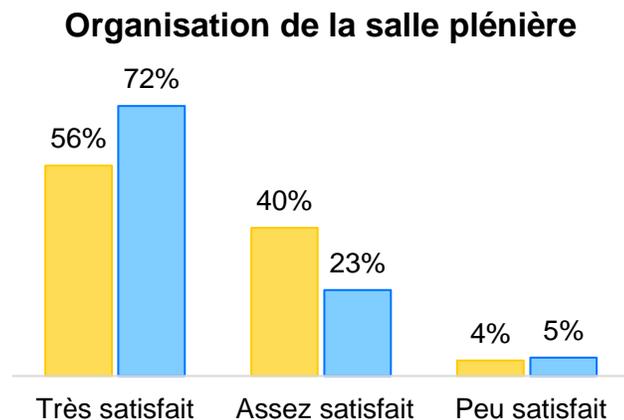
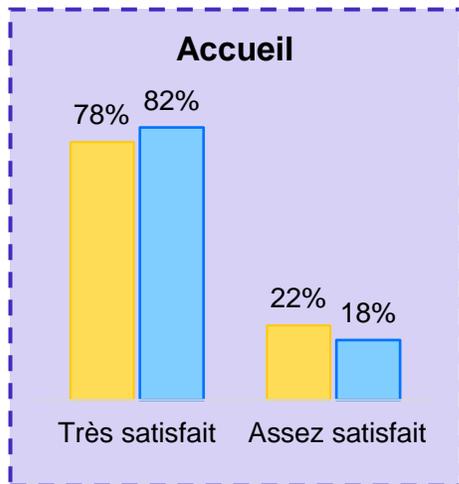
**92%** des répondants se déclarent **satisfaits**  
ou **très satisfaits**



	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
<b>Associations</b>	20	26	1	2
<b>Collaborateurs 3F</b>	25	30	5	1
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>56</b>	<b>6</b>	<b>3</b>

**95%** souhaiteraient  
participer à une **nouvelle**  
édition du Forum

# SATISFACTION SUR L'ORGANISATION



## Points forts

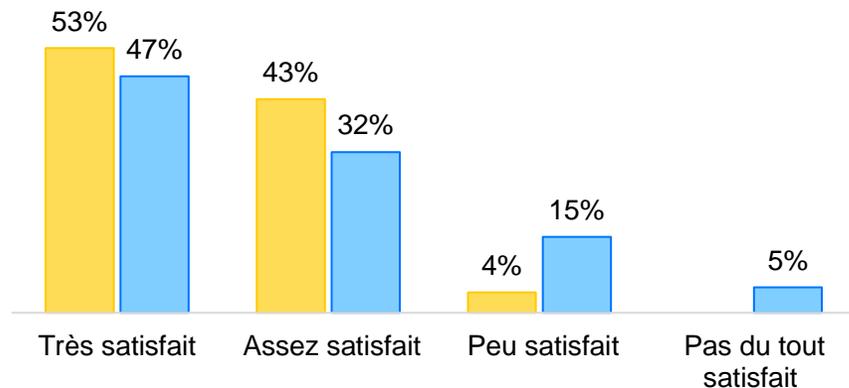
- Qualité de l'accueil
- Organisation et animation
- Configuration du lieu

## Axes de progrès

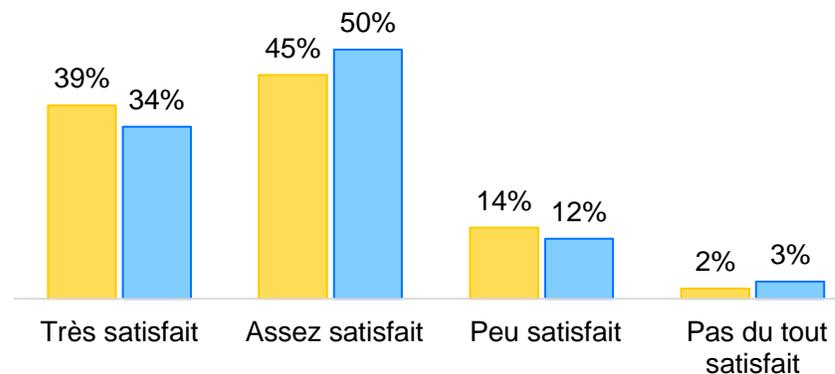
- Localisation du lieu
- "Lieu très beau et adapté, mais pas forcément central"

# SATISFACTION SUR LE PROGRAMME

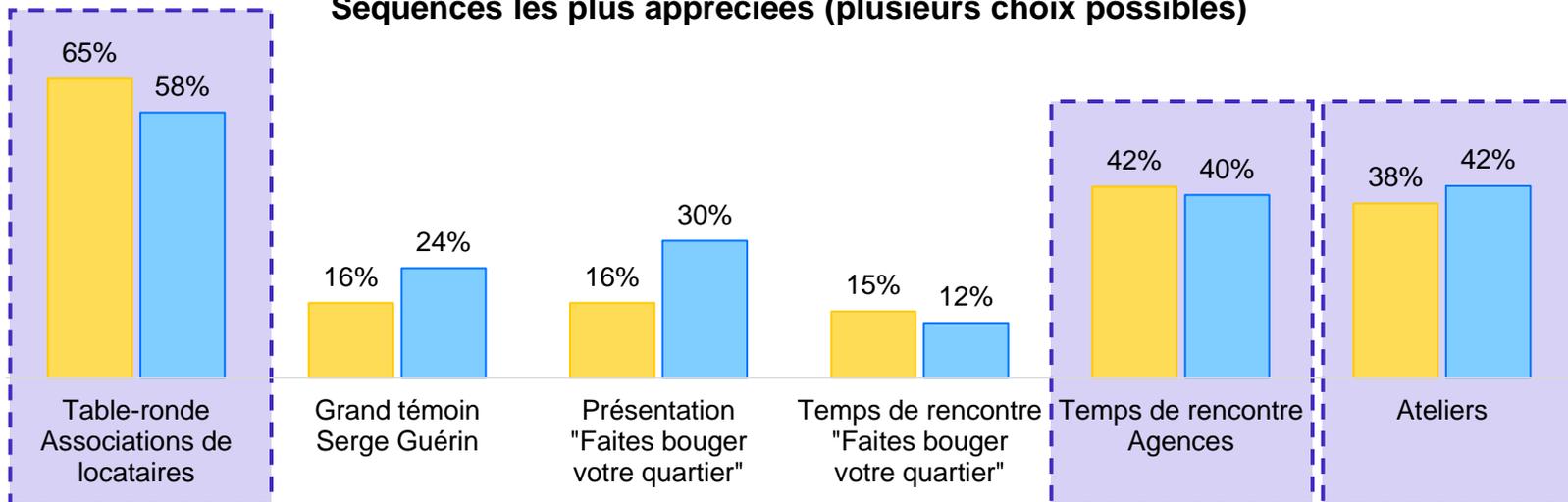
**Durée**



**Rythme**



**Séquences les plus appréciées (plusieurs choix possibles)**



## Points forts

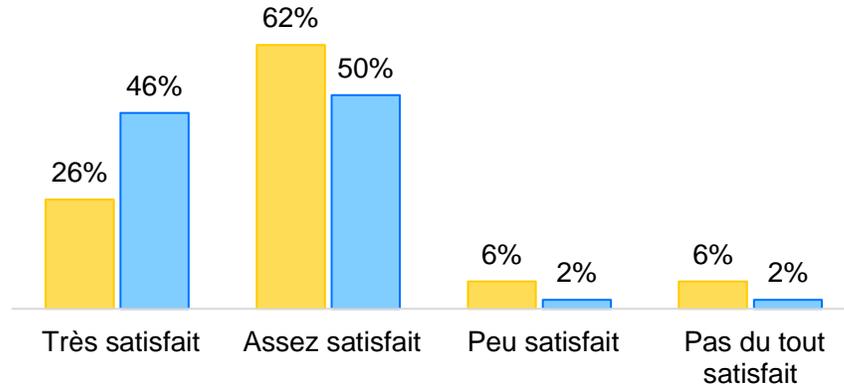
- Table-ronde Associations
- Rencontre avec les agences (pendant la pause déjeuner)
- Travaux en ateliers

## Axes de progrès

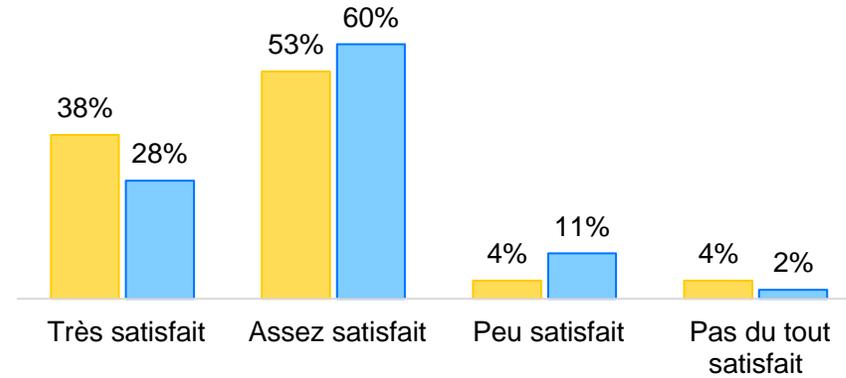
Programme / durée des ateliers  
*"Trop de thèmes ou pas assez de temps"*

# SATISFACTION SUR LES ATELIERS

Thèmes choisis



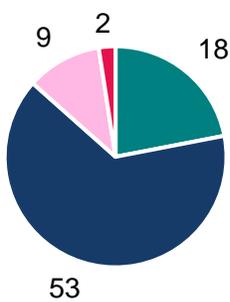
Composition des tables



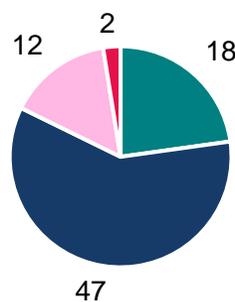
Qualité des échanges

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

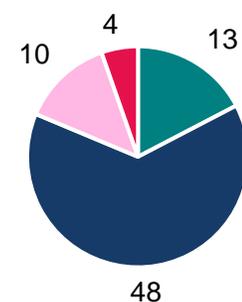
Service Clientèle



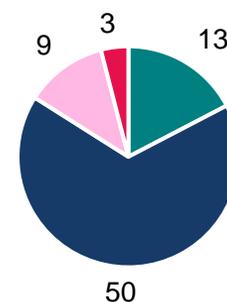
Communication



Parcours locataire



Cadre vie



## Points forts

Qualité des échanges

## Axes de progrès

Traitement des questions contextualisées (hors réponses apportées pendant le Forum)

"J'aurais souhaité avoir des réponses aux questions que nous avons posé"



2



# BILAN DES ATELIERS

# SYNTHÈSE DES ATELIERS

## 4 ateliers thématiques



**160**  
actions

### Communication

Ensemble des canaux et supports permettant de maintenir le lien et fournir des informations



**119**  
actions

### Cadre de vie

Espaces communs des résidences, intérieurs comme extérieurs



**95**  
actions

### Service Clientèle

Prise en charge des demandes des locataire reçues par téléphone ou dans l'Espace Locataire

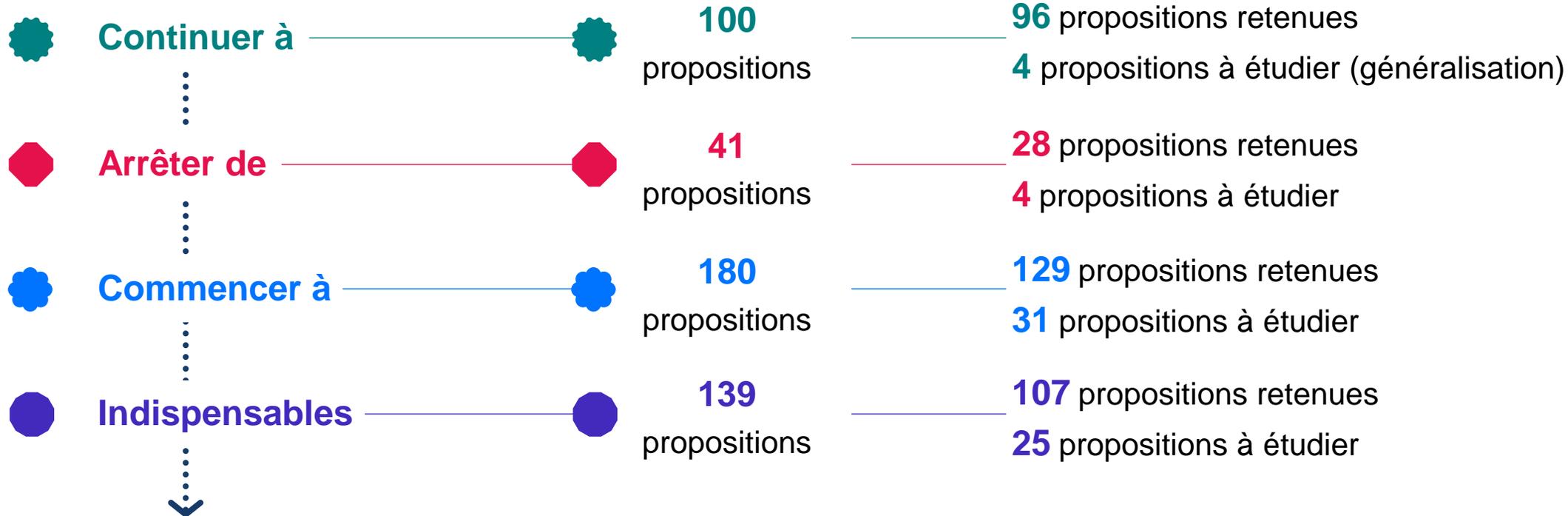


**90**  
actions

### Parcours locataire

Accompagnement du locataire à toutes les étapes de son parcours de vie

# 3F SYNTHÈSE DES ATELIERS



36 propositions non retenues  
Éléments d'explication apportés par 3F

# SYNTHÈSE DES ATELIERS



424 propositions  
retenues ou à étudier

## Réalisées

**99** propositions  
correspondant à des actions  
déjà déployées

### Exemples

Avoir la possibilité de télécharger  
des photos dans l'Espace Locataire  
Entretien des espaces verts selon  
les normes environnementales

## Amélioration continue

**65** propositions  
relevant de l'amélioration  
continue

### Exemples

Assurer la continuité de service  
pour les locataires en copropriété  
Proposer une visite de courtoisie

## En cours

**203** propositions  
correspondant à des chantiers  
(prochainement) engagés

### Exemples

Structurer le suivi du traitement  
des demandes  
Avoir des communications simples

## À initier

**57** propositions  
correspondant à des chantiers  
à engager

### Exemples

Faire un pré-état des lieux de sortie  
chiffré  
Organiser une visite de courtoisie  
à plusieurs étapes du parcours

# CONTINUER À

## Communication

- ◆ Informer par campagnes SMS
- ◆ Envoyer des informations par voie postale aux personnes âgées qui le souhaitent

## Service Clientèle

- ◆ Améliorer l'accueil au téléphone, écouter et se montrer empathique
- ◆ Faire une synthèse des échanges avant de préciser les suites
- ◆ Former le Service Clientèle pour traiter directement une partie des demandes
- ◆ Informer des meilleurs horaires pour contacter le Service Clientèle
- ◆ Pouvoir contacter le Service Clientèle entre 12h et 14h
- ◆ Pouvoir contacter le service d'astreinte "Urgences 3F"

## Espace locataire

- ◆ Améliorer l'intuitivité et les fonctionnalités de l'Espace Locataire
- ◆ Informer et communiquer dans l'Espace Locataire
- ◆ Pouvoir télécharger son justificatif de domicile depuis l'Espace Locataire
- ◆ Enrichir l'Espace Locataire avec les documents associés à la vie du bail

## Actions retenues et à étudier



**Chantier en cours**  
Communication locataires



# CONTINUER À

## Parcours locataire

- ◆ Aller vers : renforcer la pratique des visites de courtoisie
- ◆ Accompagner les locataires dans leurs démarches administratives
- ◆ Proposer un contrat "Coup de pouce senior" et "Confort"
- ◆ Faire des aménagements PMR
- ◆ Respecter strictement la réglementation relative à l'occupation
- ◆ Expliquer le fonctionnement de la bourse d'échange
- ◆ Communiquer sur les ventes de logement

## Tranquillité et respect des règles de bon voisinage

- ◆ Mettre en place une communication personnalisée et à l'ensemble des locataires sur les nuisances
- ◆ Encourager les actions visant à sensibiliser et associer les locataires au respect du cadre de vie et à l'entretien ménager des parties communes
- ◆ Sécuriser les halls d'immeuble

## Actions retenues et à étudier



### Chantier en cours

Politiques seniors & PMR



# CONTINUER À

## Entretien des espaces communs

- ◆ Mettre à disposition une synthèse des contrats pour les locataires
- ◆ Contrôler les prestations des entreprises (VTC)
- ◆ Mettre en place un nettoyage adapté à des situations exceptionnelles

## Cadre de vie

- ◆ Développer les détecteurs de présence pour réaliser des économies d'énergie
- ◆ Avoir accès à la télérelève
- ◆ Entretenir les réseaux
- ◆ Supprimer les vide-ordures
- ◆ Proposer la collecte en porte à porte des biodéchets
- ◆ Créer des locaux vélos
- ◆ Développer les bornes de recharge électrique

Actions retenues  
et à étudier



# CONTINUER À

## Proximité, vie des quartiers et initiatives locales

- ◆ Conserver la proximité
- ◆ Développer les actions du DCIS (chantiers d'insertion, occupation de site, appropriation d'espaces, vivre ensemble)
- ◆ Promouvoir le dispositif "Faites bouger votre quartier"
- ◆ Soutenir les initiatives relatives au recyclage et à la biodiversité

## Concertation locative

- ◆ Informer les locataires de l'existence de représentants
- ◆ Rendre la consultation des CR des CDCL et CRCL accessible à tous

## Travaux programmés et réhabilitations

- ◆ Informer les locataires des travaux
- ◆ Favoriser la concertation avec les locataires avant les travaux de réhabilitation
- ◆ Veiller à ce que les réhabilitations correspondent aux usages des locataires
- ◆ Communiquer sur les travaux de réhabilitation et leur suivi
- ◆ Utiliser le cahier des doléances disponible dans l'espace d'accueil à l'attention des prestataires

## Actions retenues et à étudier



**Chantier en cours**  
Charte Réhabilitation

# ARRÊTER DE

## Communication

- ◆ Coller des affiches de manière anarchique
- ◆ Laisser de la communication obsolète

## Prise en charge des demandes techniques et administratives

- ◆ Demander un courrier pour prendre RDV en agence
- ◆ Adresser des réponses standards
- ◆ Devoir contacter le Service Clientèle lorsque le gardien est présent
- ◆ Ne pas répondre au Service Clientèle lorsqu'il transfère les appels vers d'autres collaborateurs aux horaires habituels de travail
- ◆ Renvoyer le locataire vers le syndic pour les logements en copropriété
- ◆ Ne pas suivre les demandes, clôturer les demandes sans traitement

## Pilotage et évaluation des prestataires

- ◆ Communiquer des dates de passage d'entreprises non respectées
- ◆ Attendre le retour des locataires pour savoir que le prestataire n'est pas intervenu

## Actions retenues et à étudier



**Chantier en cours**  
Communication locataires



**À la suite du Forum**  
50% des demandes de courrier supprimées



**Dispositif existant**  
Diapason hors les murs



**Chantier en cours**  
Traitement de la demande

# COMMENCER À

## Communication

- ◆ Avoir des communications simples
- ◆ Adapter le canal de communication à l'âge et aux compétences des locataires
- ◆ Mettre à profit les nouvelles technologies pour plus de réactivité et de proactivité
- ◆ Développer l'affichage numérique
- ◆ Améliorer la communication à l'attention des locataires qui occupent un logement en copropriété

## Service Clientèle

- ◆ Annoncer le temps d'attente au téléphone
- ◆ Mettre en place un chat avec le Service Clientèle

## Parcours locataire

- ◆ Soigner l'accueil, prendre le temps d'expliquer le bail, l'état des lieux et l'utilité du contrat "Confort"
- ◆ S'assurer que le locataire a bien pris connaissance et reçu les documents dans le cadre de la dématérialisation de l'entrée dans les lieux
- ◆ Donner un livret d'accueil et préciser le "qui fait quoi" à l'entrée dans les lieux
- ◆ Faire des rappels pour les locataires arrivés sur la prévention et les écogestes
- ◆ Assurer un temps d'échange lors de la livraison de programmes neufs, pour créer de la cohésion

## Actions retenues et à étudier



**Dispositif existant**  
Méthode Facile à lire et à comprendre (FALC)



**Chantier en cours**  
Communication locataires



**Chantier en cours**  
Communication locataires

# COMMENCER À

## Parcours locataire (suite)

- ◆ Étendre le périmètre (anciens locataires) et les prestations du contrat "Confort"
- ◆ Avoir un tableau récapitulatif des charges locatives plus explicite
- ◆ Informer le Service Clientèle des permanences d'information organisées par les CAS ou CRL
- ◆ Organiser une visite de courtoisie à plusieurs étapes du parcours
- ◆ Réfléchir au maintien dans les lieux, vieillir dans son logement
- ◆ Proposer aux seniors une information sur les solutions d'habitat à proximité
- ◆ Travailler sur la mobilité des personnes âgées ou en perte d'autonomie en les impliquant en amont
- ◆ Généraliser la prise en charge du déménagement pour les seniors en sous-occupation
- ◆ Proposer un service de portage de courses au personnes âgées

## Relation locataire

- ◆ Favoriser une meilleure inclusion
- ◆ Clarifier le circuit de la relation client
- ◆ Rester professionnel lors des échanges même en cas d'agacement du locataire
- ◆ Rassurer le locataire, se montrer bienveillant dans la communication

## Actions retenues et à étudier



### Dispositif existant

Travaux de la Commission  
Qualité de service



### Chantier en cours

Politiques seniors & PMR

# COMMENCER À

## Tranquillité et respect des règles de bon voisinage

- ◆ Organiser un retour d'expérience sur l'assermentation des gardiens et son impact sur les troubles de voisinage
- ◆ Développer et cadrer l'usage de la vidéosurveillance (ex : dépôt de sacs poubelle)

## Cadre de vie

- ◆ Adapter le cadre de vie aux habitudes des habitants
- ◆ Proposer des équipements favorisant l'échange (aires de jeu, jardins partagés)
- ◆ Réfléchir collectivement sur la biodiversité
- ◆ Enrichir les prochains contrats d'entretien des espaces verts pour favoriser la biodiversité
- ◆ Mettre en place des solutions écologiques pour lutter contre les pigeons

## Entretien des espaces communs

- ◆ Afficher les jours de passage par prestations de nettoyage
- ◆ Associer les représentants de locataires à la réalisation des contrôles d'entretien ménager
- ◆ Informers les représentants des locataires des résultats des contrôles d'entretien ménager

## Actions retenues et à étudier



**Dispositif existant**  
Politique Espaces verts & biodiversité

**Dispositif existant**  
Outil VTC - Visites techniques de conformité

# COMMENCER À

## Enregistrement, suivi et résolution des demandes

- ◆ Proposer des solutions de Visio diagnostic
- ◆ Confirmer la prise de RDV par SMS ou mail
- ◆ Améliorer l'enregistrement des plaintes collectives

## Pilotage et suivi des prestataires

- ◆ Implanter un QR code pour obliger le technicien à scanner à son arrivée et à son départ

## Proximité, vie des quartiers et initiatives locales

- ◆ Identifier et utiliser les compétences des locataires pour créer des activités et des ateliers
- ◆ Développer les locaux associatifs

## Concertation locative

- ◆ Organiser une réunion régulière avec les Chefs de secteur, Responsables Habitat
- ◆ Organiser des rencontres en pied d'immeuble sur les patrimoines sans représentant de locataires ou sans gardien
- ◆ Faire évoluer le format des CDCL et CRCL pour les rendre plus participatifs
- ◆ Diffuser les supports de CDCL et CRCL en amont pour permettre une réelle concertation

## Actions retenues et à étudier



### Chantier en cours

Traitement de la demande



### À la suite du Forum

Test d'un nouveau format au 4<sup>e</sup> trimestre

# INDISPENSABLES

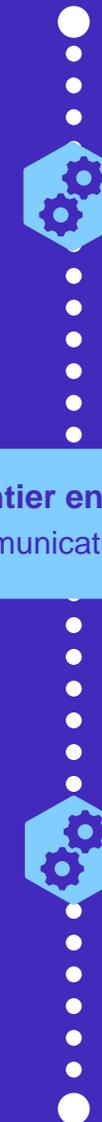
## Communication

- ◆ Améliorer la communication envers les locataires
- ◆ Avoir une continuité dans l'information transmise à l'entrée dans les lieux et durant toute la vie du contrat
- ◆ Harmoniser les types de communication sur l'ensemble des résidences
- ◆ Avoir des panneaux d'affichage propres et actualisés
- ◆ Communiquer sur les absences des gardiens (affichage, SRC)
- ◆ Développer la communication numérique
- ◆ Limiter la fracture numérique notamment concernant les personnes âgées, vulnérables

## Service Clientèle

- ◆ Être joignable
- ◆ Proposer un rappel automatique et être systématiquement rappelé
- ◆ Informer, orienter les locataires
- ◆ Rappeler dans quels cas le locataire doit contacter directement le prestataire et afficher les numéros

## Actions retenues et à étudier



 **Chantier en cours**  
Communication locataires

# INDISPENSABLES

## Espace locataire

- ◆ Aider les locataires à créer leur Espace Locataire
- ◆ Renforcer les alertes et permettre le suivi des dysfonctionnements techniques
- ◆ Rendre les locataires autonomes dans la réalisation de certaines démarches : nouveau RIB, plan d'apurement, relevé des compteurs d'eau, déclaration de sinistre
- ◆ Pouvoir demander un rendez-vous dans l'Espace Locataire
- ◆ Faire de l'Espace Locataire un outil d'échange bilatéral (y compris chat)
- ◆ Mettre à disposition les numéros utiles dans l'Espace Locataire

## Parcours locataire

- ◆ Informer les nouveaux locataires de démarches pour avoir accès au parking, au local vélo...
- ◆ Impliquer les locataires dans l'entretien de leur logement (ex : VMC)
- ◆ Sensibiliser les locataires sur le respect du règlement intérieur et la vie du bail après leur entrée dans les lieux
- ◆ Faire un pré-état des lieux de sortie chiffré
- ◆ Proposer un service de débarras à l'occasion des déménagements pour éviter les dépôts sauvages

## Actions retenues et à étudier



### Dispositif existant

Feuille de route  
Espace Locataire



### Chantier en cours

Prise de rendez-vous



# INDISPENSABLES

## Parcours locataire (suite)

- ◆ Proposer des travaux dans le logement au-delà d'une certaine durée d'occupation
- ◆ Déployer les commissions d'occupation des logements
- ◆ Anticiper les adaptations des logements
- ◆ Définir des critères identiques pour traiter les demandes d'adaptation quelle que soit l'agence
- ◆ Réduire les délais de traitement des demandes et de réalisation des travaux d'adaptation
- ◆ Communiquer sur les types de financement disponibles pour l'adaptation des logements
- ◆ Accompagner le passage du statut de locataire à celui de copropriétaire

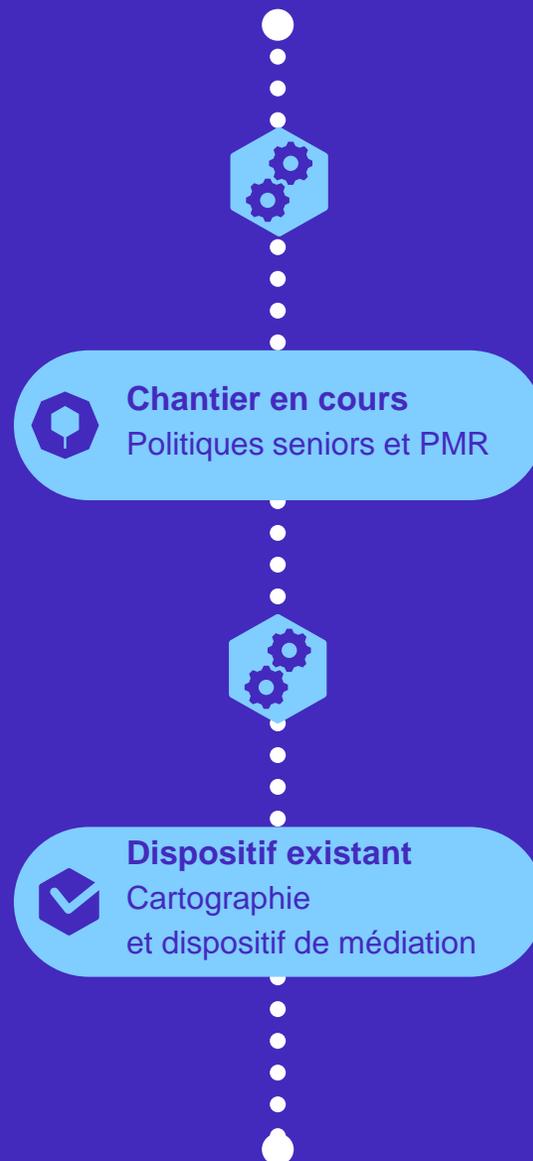
## Tranquillité et respect des règles de bon voisinage

- ◆ Rappeler régulièrement le règlement intérieur
- ◆ Sensibiliser les locataires sur leur environnement pour qu'ils se réapproprient leurs espaces / cadre de vie (ex : journée propreté)
- ◆ Améliorer et communiquer sur les dispositifs de médiation

## Entretien des espaces communs

- ◆ Associer les représentants de locataires à la réalisation des contrôles d'entretien ménager (VTC)
- ◆ Informer les représentants des locataires des résultats des contrôles d'entretien ménager (VTC)

## Actions retenues et à étudier



# INDISPENSABLES

## Proximité, vie des quartiers et initiatives locales

- ◆ Avoir un gardien accueillant (rôle central du gardien)
- ◆ Avoir le contact direct du gardien (portable professionnel)
- ◆ Respecter et ouvrir les plages horaires de permanence des gardiens
- ◆ Organiser des permanences sur les sites rattachés (sans gardien)

## Travaux programmés et réhabilitations

- ◆ Mettre en place des enquêtes préalables pour recueillir les besoins / envies des locataires et leurs propositions
- ◆ Associer les représentants des locataires aux choix techniques et aux réunions de chantier
- ◆ Mettre en place une communication spécifique et régulière lors des travaux de réhabilitation

## Concertation locative

- ◆ Actualiser régulièrement la page consacrée à la concertation locative sur le site Internet 3F
- ◆ Favoriser la concertation avec les locataires
- ◆ Renforcer la collaboration avec les représentants de locataires et leurs groupements
- ◆ Formaliser les CR des rencontres entre représentants des locataires et Responsables Habitat

## Actions retenues et à étudier



**Chantier en cours**  
Charte Réhabilitation



# INDISPENSABLES

## Enregistrement, suivi et résolution des demandes

- ◆ Accuser réception des demandes par mail ou SMS et confirmer leur prise en charge
- ◆ Formaliser une réponse aux demandes y compris pour expliquer pourquoi elle n'est pas prise en compte
- ◆ Pousser de l'information en temps réel sur les étapes de traitement des demandes
- ◆ Améliorer le délai de traitement des dysfonctionnements techniques
- ◆ Faire une communication sur la procédure sinistre (qui fait quoi ?)

## Pilotage et suivi des prestataires

- ◆ Informer de l'intervention de prestataires : communication relayée par 3F
- ◆ Améliorer la communication des entreprises (respect des heures de passage)
- ◆ Ouvrir des créneaux de 2h pour les interventions des entreprises dans les logements
- ◆ Associer les représentants des locataires lors des changements de contrat avec les prestataires

## Actions retenues et à étudier



Chantier en cours

Traitement de la demande



# PROPOSITIONS NON RETENUES

## **Propositions incompatibles avec la stratégie 3F**

- ◆ Arrêter de louer à des startups
- ◆ Arrêter de vendre des logements sociaux
- ◆ Réhabiliter les parkings
- ◆ Limiter l'accès aux terrains multisports aux locataires et faire respecter les horaires d'ouverture
- ◆ Prioriser les échanges de logement au sein de la même résidence

## **Sur-obligations au regard des exigences réglementaires et de la politique technique de 3F**

- ◆ Réaliser des audits ascenseurs pour les résidences avec des PMR, des personnes âgées ou des enfants en bas âge
- ◆ Installer un monte-escalier dans les immeubles non équipés d'ascenseur pour favoriser le maintien à domicile
- ◆ Equiper les halls d'extincteurs
- ◆ Mettre en place des défibrillateurs (+ formation des locataires)
- ◆ Transmettre les résultats d'analyse de l'ECS (analyses légionnelle)

## **Propositions remettant en cause l'organisation ou le périmètre du Service Clientèle**

- ◆ Proposer des horaires élargis
- ◆ Mettre en place un numéro unique et basculer sur l'astreinte selon l'horaire
- ◆ Adresser des demandes directes aux prestataires par le Service Clientèle

# PROPOSITIONS NON RETENUES

## **Développements abandonnés ou non-prioritaires de l'Espace locataire**

- ◆ Proposer une application Espace Locataire
- ◆ Développer un espace dédié aux représentants des locataires dans l'Espace Locataire (canal de suivi des demandes)
- ◆ Créer une rubrique réhabilitation dans l'Espace Locataire

## **Propositions inopérantes, trop complexes et/ou avec des résultats incertains**

- ◆ Obtenir son numéro unique en déposant une demande de logement
- ◆ Informer sur les catégories de financement des logements
- ◆ Faire une enquête à l'échelle d'Immobilière 3F pour identifier les locataires qui veulent changer de logement
- ◆ Informer automatiquement le gardien dès lors que le locataire atteint 70 ans
- ◆ Créer un livret d'accueil pour les locataires en précisant les aides existantes pour les personnes avec un handicap

## **Propositions relevant prioritairement des représentants de locataires et de leurs associations**

- ◆ Préciser la présence de représentants de locataires à l'entrée dans les lieux
- ◆ Faire le lien avec les associations de locataires lors de l'emménagement
- ◆ Renforcer la collaboration avec les représentants de locataires pour qu'ils soient des relais pour les locataires qui ne lisent pas

**Immobilière 3F** : au regard des retours de l'enquête de satisfaction et des observations des répondants sur l'accès au Comet Arboretum, Olivier PERRET rappelle que le fait de ne pas organiser ce Forum dans une salle parisienne est un choix. À travers ce choix, Immobilière 3F a souhaité souligner la dimension francilienne de l'événement et veiller à son coût global.

**CLCV** : Jean-Didier SOL demande à connaître le coût de l'évènement

**Immobilière 3F** : Pierrick BOUTELEUX répond que le budget global est d'environ 60 000 euros. Ce budget intègre l'ensemble des coûts de préparation et d'organisation de la journée. Il est par ailleurs important de rappeler que ce budget a été construit en tenant compte du nombre total d'inscrits, y compris la quarantaine de représentants de locataires finalement absents le 14 juin.

**CNL** : sur le bilan des ateliers, Catherine RAFFIN demande si la proposition de continuer à supprimer les vide-ordures ne relève pas d'une obligation légale ou du Règlement sanitaire départemental (RSD).

**Immobilière 3F** : depuis 2020, la loi ELAN facilite la suppression des vide-ordures en copropriété : elle permet que la décision de suppression soit prise en assemblée générale à la majorité simple (dite de l'article 24) et non plus à la majorité absolue (article 25). Néanmoins, aucune disposition n'impose la suppression des vide-ordures.

**AFOC** : George MAVROYANNIS indique que la proposition d'arrêter de coller des affiches de manière anarchique ne doit pas signifier un arrêt de l'affichage papier.

**Immobilière 3F** : David MEGRIER confirme que la proposition a été comprise comme une demande d'améliorer l'affichage et non de le supprimer.

**Indecosa CGT** : Hakim NAILI reconnaît que la suppression des demandes de courrier est une avancée, mais que la joignabilité du Service Clientèle reste un enjeu. Les membres de la CRCL appuient ce constat.

**Immobilière 3F** : David MEGRIER précise que le taux de joignabilité du Service Clientèle fait partie des indicateurs étroitement suivis par Immobilière 3F et qu'il est plutôt bon, en dehors des horaires de très forte affluence. Un renforcement de l'information des locataires sur ces horaires est à l'étude.

Une présentation de l'organisation et de l'activité du Service Clientèle pourrait être organisée dans le cadre d'une prochaine CRCL, si les associations le souhaitent.

Olivier PERRET indique qu'au-delà des enjeux de joignabilité du Service Clientèle, la suppression des demandes de courriers s'inscrit dans une dynamique de fluidité de la relation avec Immobilière 3F et d'accès facilité aux agences pour le locataire.

**Indecosa CGT :** Hakim NAILI demande pourquoi Immobilière 3F ne propose pas comme certains organismes publics ou parapublics une solution de prise de rendez-vous simplifiée par mail ou par téléphone.

**Immobilière 3F :** David MEGRIER rappelle que l'Espace Locataire et le Service Clientèle sont aujourd'hui deux canaux permettant de transmettre une demande à Immobilière 3F. Selon la nature de la demande, une proposition de rendez-vous peut ensuite être générée par les équipes.

Olivier PERRET indique en complément qu'une réflexion pour essayer de mettre en place une solution de type Doctolib est engagée. Cette solution implique cependant des évolutions en termes de gestion des agendas et elle ne saurait être déployée sans garantir au préalable le respect du dialogue social.

**UNLI :** Pierre BUNTZ signale que la visio pourrait aussi faciliter la prise de rendez-vous.

**Immobilière 3F :** David MEGRIER partage ce constat et rappelle qu'un test a été déployé cet été pendant les Jeux Olympiques en raison de la fermeture des agences au public. Le nombre d'entretiens réalisés en visio est cependant très limité, une réponse ayant le plus souvent été apportée par téléphone au locataire.

**UNLI :** Pierre BUNTZ appuie la proposition d'engager une réflexion sur l'usage de la vidéosurveillance, notamment en cas de dépôts sauvages ou de jets de déchets par les fenêtres.

**Immobilière 3F :** Pierrick BOUTELEUX rappelle que les conditions d'accès aux images enregistrées sont strictement encadrées. Au-delà des incidents aujourd'hui couverts par la vidéosurveillance (vandalisme, agression, etc.), une expérimentation pourrait être engagée pour que ces images puissent être consultées, via un télésurveilleur, pour les troubles à la tranquillité, dont les abandons ou jets de déchets.

Olivier PERRET précise que la vidéosurveillance et la visualisation des images en direct ou enregistrées ont un coût. Par conséquent, en cas de demande, la négociation d'un accord collectif portant sur l'amélioration de la sécurité pourrait être proposée aux associations ou aux locataires de la résidence concernée.

**CNL :** Rachida EL HOUARI demande des précisions sur le dispositif de médiation proposé par Immobilière 3F.

**Immobilière 3F :** David MEGRIER mentionne le groupe de travail qui s'est réuni pendant 2 ans pour permettre aux équipes d'Immobilière 3F de gérer chaque situation grâce à :

- Un mode opératoire indiquant les actions à mener et clarifiant le « qui fait quoi » selon plusieurs niveaux : phase amiable, phase précontentieuse, phase contentieuse
- Une bibliothèque de 9 courriers cadrés juridiquement et écrits avec la méthode FALC (Facile A Lire et à Comprendre)
- Une cartographie des dispositifs de médiation couvrant le patrimoine d'Ile-de-France, pour orienter les locataires

Au regard des situations évoquées par les membres de la CRCL en séance, il rappelle également qu'Immobilière 3F a une obligation de moyens et non de résultats.

**CLCV :** Joëlle GRILLE demande s'il est possible de transmettre le numéro professionnel du gardien aux locataires ou au moins aux représentants de locataires.

Jean-Didier SOL appuie la demande et précise que dans le second cas, les associations peuvent s'engager à ne pas transmettre les coordonnées comme cela est déjà le cas pour les Responsables Habitat et Chefs de secteur.

**Immobilière 3F :** Olivier PERRET répond que la joignabilité des gardiens et plus largement des équipes est un chantier en cours. Cependant, les gardiens ne sont pas tenus à l'heure actuelle de donner leur numéro de portable professionnel, ni de transférer leur ligne fixe professionnelle vers leur portable professionnel. Des évolutions sont à l'étude mais elles impliquent au préalable de consulter les représentants du personnel.

**CLCV :** Jean-Didier SOL confirme que le temps des ateliers a été pour lui trop court, en raison notamment des temps d'organisation (cadrage général des ateliers et pour chaque thème abordé) et de formalisation des propositions, incluant la synthèse et l'exclusion des propositions « hors-sujet ». Il estime également que le temps d'intervention des experts métiers a contribué à cette impression de manque de temps, ces derniers devant selon lui se contenter d'apporter des réponses ou donner des explications et non « noyer » les participants sous les informations. Enfin, la transmission des thèmes en amont serait un élément qui permettrait de gagner un temps précieux pour les prochaines éditions.

Jean-Didier SOL demande si le support, ainsi que l'intégralité des actions, seront transmis aux associations pour analyse.

**Immobilière 3F :** David MEGRIER répond que le support, ainsi que le fichier recensant l'ensemble des actions proposées au cours des ateliers, seront transmis aux membres de la CRCL. Il rappelle que les éléments ayant poussé Immobilière 3F à ne pas retenir certaines propositions sont repris dans le fichier.

**CLCV :** Jean-Didier SOL demande si les associations pourront faire part de leurs observations et de leurs compléments.

**Immobilière 3F :** Pierrick BOUTELEUX répond que les observations des associations seront bien entendu les bienvenues. Il est uniquement rappelé aux associations qu'Immobilier 3F s'est efforcée de recenser la totalité des actions proposées, sans compléter ou modifier la formulation des participants aux ateliers. Il est donc essentiel que les observations des associations s'inscrivent aussi dans cette logique.

**CNL :** au regard du nombre d'actions retenues, Nicole BENKIRANE demande quelles seront les suites données par Immobilière 3F et les modalités de restitution aux membres de la CRCL.

**Immobilière 3F :** Pierrick BOUTELEUX propose qu'un point d'étape soit organisé dans un an, dans le cadre de la CRCL du 4<sup>e</sup> trimestre 2025.



# **EXPÉRIMENTATION NOUVEAU FORMAT DE CDCL**

**Immobilière 3F** : en introduction, Pierrick BOUTELEUX précise que le test d'un nouveau format de CDCL est directement issu du Forum des Associations de locataires. Il est en effet ressorti des ateliers l'importance d'imaginer / tester un format de concertation plus participatif à l'échelle départementale. Au cours de la réunion organisée par la Direction de la Gestion du Patrimoine le 2 juillet 2024, les associations ont accepté de tester un nouveau format forum lors d'une réunion de CRCL au 2<sup>nd</sup> semestre 2024. Si l'évolution est jugée positive, un avenant au PCL pourra être proposé aux associations.

**CLCV** : Jean-Didier SOL partage son expérience de nouveau format de CDCL le 18 septembre 2024, avec l'Agence des Yvelines. Si la CLCV reconnaît qu'il est possible de faire ressortir des actions positives et concertées de ce nouveau format, la densité de l'ordre-du-jour et des supports de présentation ont laissé trop peu de temps aux représentants de locataires pour s'exprimer. Par ailleurs, les constats négatifs et/ou propositions formulées par les représentants de locataires ont à plusieurs reprises été discutées, voire contestées, par les équipes de l'agence. Ce nouveau format voudrait plutôt que la parole des locataires soit simplement accueillie.

En termes de contenu, Jean-Didier SOL sensibilise les membres de la CRCL au fait que ce nouveau format ne permet pas d'aborder les sujets habituels de concertation locative ou du moment et que la participation en visio n'est pas possible.

**Immobilière 3F** : Pierrick BOUTELEUX rappelle que l'Agence des Yvelines a débuté le test de ce nouveau format plus tôt que les autres Agences, ce qui explique un ordre-du-jour plus fourni que celui des CDCL à venir. Il est en effet convenu avec les associations de n'aborder qu'un seul thème, à savoir la politique seniors.

**CNL** : Nicole BENKIRANE indique ne pas se souvenir d'avoir eu un échange bilatéral avec la Direction de la Gestion du Patrimoine ou participé à une réunion en juillet. Pour garantir une juste redescende de l'information aux participants des CDCL, elle souligne qu'il est essentiel de veiller à ce que tous les membres de la CRCL soient informés.

**Immobilière 3F** : Pierrick BOUTELEUX évoque la période estivale comme motif possible de non-circulation de l'information au sein des associations. Il confirme que l'ensemble des associations de locataires représentées en CRCL ont été conviées à cette réunion.

**CNL** : Nicole BENKIRANE et Marie-Blanche FERNANDEZ indiquent que la proposition d'une participation en visio serait souhaitable pour les représentants de locataires ne pouvant pas se déplacer.

**Immobilière 3F** : Pierrick BOUTELEUX signale que la visio complexifie pour les équipes l'animation du nouveau format de CDCL.

**CLCV** : Jean-Didier SOL pense qu'Immobilière 3F devrait laisser la possibilité aux participants d'y assister en visio sans participer aux ateliers, afin de suivre les échanges et d'avoir la possibilité d'intervenir lors de la conclusion.

**CLCV** : Joëlle GRILLE demande quelles seront les modalités d'exploitation des travaux réalisés en CDCL.

**Immobilière 3F** : Pierrick BOUTELEUX précise que les modalités d'exploitation seront identiques à celles du Forum des Associations de locataires. Les propositions recueillies pourraient être retravaillées dans le cadre de Commissions Qualité de service et présentées ensuite en CRCL.

**CLCV** : Joëlle GRILLE rappelle qu'elle est favorable à une centralisation des enjeux liés au vieillissement et au handicap. En effet, les locataires et leurs représentants se heurtent aujourd'hui à des pratiques différentes d'une Agence à l'autre. Ils ont parfois l'impression de se perdre à réclamer des mutations ou des adaptations.

**Indecosa CGT** : Hakim NAILI renvoie vers des situations de locataires en attente de retour sur leur demande d'adaptation. Il indique également que la question des ascenseurs et le suivi des équipements techniques représentent un enjeu en matière de maintien à domicile.

**Immobilière 3F** : Olivier PERRET explique que l'objectif de la CRCL n'est pas de devancer les travaux des CDCL. Ces dernières permettront certainement de faire remonter les sujets évoqués par la CLCV et Indecosa CGT.

Il rappelle que le règlement intérieur de la CALEOL prévoit une analyse approfondie des besoins du locataire, afin que des freins comme l'étage du logement puissent être pris en compte dans les motifs de non-attribution. Cette vigilance a notamment pour but d'éviter que le locataire refuse le logement et perde ainsi sa priorité.

Il se déclare par ailleurs favorable à ce que les réflexions se poursuivent au sein d'Immobilier 3F, pour que les données relatives au suivi des équipements soient plus largement partagées avec les locataires (taux de disponibilité des appareils, nombre de pannes, etc.), notamment dans leur Espace Locataire.

**CLCV** : Jean-Didier SOL confirme le souhait d'un partage plus large et de plus d'indicateurs, l'appréciation de la qualité de service relative aux ascenseurs étant difficile.

**Immobilier 3F** : Pierrick BOUTELEUX mentionne la politique ascenseurs parmi les sujets pré-fléchés par Immobilier 3F pour les CRCL 2025.

**CLCV** : Fidèle NGO NKENG MATIP souligne que la gestion des refus reste un sujet et que la proposition d'un logement plus adapté en cas de non-attribution n'est pas toujours possible, notamment en raison des droits de réservation.

**Immobilier 3F** : Olivier PERRET indique que la gestion en flux devrait permettre à l'avenir de repositionner plus facilement ces candidats.

**CNL** : Nicole BENKIRANE attire l'attention d'Immobilier 3F sur la prise en compte de la diversité des formes d'handicap.

**CLCV** : Joëlle GRILLE souligne aussi ce point d'attention et invite Immobilier 3F à prendre en compte les handicaps cognitifs. Elle signale également l'importance de sensibiliser les équipes.

**Immobilier 3F** : Pierrick BOUTELEUX évoque le développement de partenariats pour favoriser la sensibilisation des équipes. Une convention incluant un volet sensibilisation / formation au handicap est par exemple en cours de négociation avec l'Association APF France handicap.



# INFORMATION CLCV CONTRAT NUMERICABLE



**CLCV** : Joëlle GRILLE demande aux autres membres de la CRCL s'ils ont bien reçu le courrier adressé à Immobilière 3F par la CLCV.

Elle demande si Immobilière 3F peut le rediffuser. Elle souhaite également savoir si la réponse sera diffusée aux membres de la CRCL.

**Immobilière 3F** : Pierrick BOUTELEUX indique qu'il appartient à la CLCV de diffuser le courrier initial, ainsi que la réponse, à qui elle le souhaite.

Il précise par ailleurs que le courrier de réponse devrait être très prochainement reçu.



# PROGRAMMATION CRCL ET CQS 2025

# RAPPEL DES ORDRES-DU-JOUR DES CRCL

## 2023

- ◆ Dispositifs appels à projet
- ◆ Forum des associations locataires
- ◆ Accompagnement des locataires seniors
- ◆ Nouveau dispositif Urgences 3f
- ◆ Non récupérabilité des heures de délégation syndicale des gardiens
- ◆ Plan de charges locatives
- ◆ Etat des impayés de loyers
- ◆ Renouvellement des contrats d'entretien et maintenance
- ◆ Bilan des attributions et actions sociales 2022
- ◆ Charges des logements vacants
- ◆ Concertation sur la gestion des places de parking
- ◆ Compostage obligatoire 2024
- ◆ Dématérialisation des charges

## 2024

- ◆ Evolutions à la DGP
- ◆ Charges ascenseurs
- ◆ Remplacement des DAAF
- ◆ Infrastructures de recharges pour voitures électriques
- ◆ Charges des logements vacants
- ◆ Guide de la sous-location
- ◆ Eléments constitutifs du dossier de charges
- ◆ Charges logements vacants
- ◆ Stratégie d'achat gaz
- ◆ Gestion des copropriétés
- ◆ Charte réhabilitation

# ORDRE-DU-JOUR DES CRCL ET CQS 2025

## Commissions régionales de concertation locative (CRCL) 2025

- **Jeudi 13 février de 14h à 17h**

Politique équipements, avancement des travaux sur la Charte Réhabilitation et l'actualisation du dossier de charges

- **Jeudi 10 avril de 14h à 17h**

Tranquillité résidentielle, bilan des charges, politique seniors

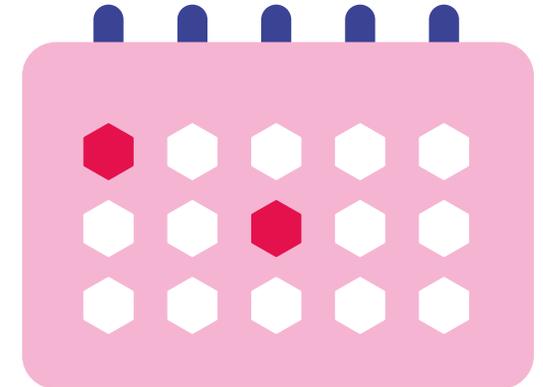
- **Jeudi 26 juin de 14h à 17h**

Bilan des attributions, saison de chauffe 2025

- **Jeudi 16 octobre de 14h à 17h**

Point d'étape sur le Forum des Associations de locataires

→ *Participation possible en présentiel au Siège (Salle du Conseil) ou en visio*



## Commissions Qualité de Service (CQS) 2025

- Travaux en cours : Dossier de charges (prochaine réunion le 10 déc. à 16h), Charte Réhabilitation (prochaine réunion le 26 nov. à 15h30)

- Travaux à venir : Politique seniors (réunions de la Commission à planifier en 2025)



5

# QUESTIONS DIVERSES

## Offre de service pour le remplacement des DAAF (CLCV)

- Proposition d'une nouvelle prestation pour les publics ne pouvant pas assurer l'entretien ou le changement du DAAF par leurs propres moyens

**AFOC** : George MAVROYANNIS et Arlette BLARY se déclarent défavorables à ce que le remplacement des DAAF soit refacturé aux locataires. Ils indiquent par ailleurs qu'Immobilière 3F a installé sur certaines résidences des DAAF sans piles, obligeant ainsi le locataire à les remplacer lorsqu'ils sont défectueux.

**Immobilière 3F** : Pierrick BOUTELEUX rappelle que le bailleur est tenu de s'assurer que le DAAF est en bon état de fonctionnement lors de l'entrée dans les lieux. Pour s'assurer que les nouveaux entrants disposent d'un DAAF fonctionnel sur la durée, Immobilière 3F a fait le choix de remplacer systématiquement les DAAF lors des relocations.

Ensuite, le locataire doit veiller au bon fonctionnement du DAAF. Il doit également le remplacer à ses frais s'il est défectueux, conformément à l'article R142-3 du code de la construction et de l'habitation.

En dehors de la mise à disposition d'un service de remplacement refacturé ensuite au locataire, Immobilière 3F n'envisage pas de faire évoluer sa politique sur le sujet.

**CLCV** : Joëlle GRILLE demande si Immobilière 3F a une idée du coût de cette prestation.

**Immobilière 3F** : Clément ALLEGRE indique qu'à ce stade, la consultation des membres de la CRCL vise à recueillir leur accord de principe pour continuer à avancer sur le sujet. Le contrat le plus adapté sera recherché dans un second temps, le Contrat Confort étant une piste pour le moment.

**CNL** : Marie-Blanche FERNANDEZ demande si le remplacement des DAAF est aujourd'hui compris dans le Contrat Confort.

**Immobilière 3F:** Pierrick BOUTELEUX répond que oui. L'objectif serait de proposer, sur le même modèle, une prestation sur demande et à un coût maîtrisé pour les locataires ne bénéficiant pas du Contrat Confort.

Les membres de la CRCL renouvellent leur désaccord quant à la refacturation du remplacement des DAAF aux locataires et demandent que ce point soit intégré dans le cadre de la présentation de la politique de suivi des équipements lors de la CRCL de février 2025.

### **Association Exigence Ascenseurs (CLCV)**

- Motifs de non-adhésion d'Immobilière 3F à Association Exigence Ascenseurs (AEA)

Les membres de la CRCL conviennent de reporter le sujet à la première CRCL 2025, en lien avec la présentation de la politique de suivi des équipements.

**Immobilière 3F :** Clément ALLEGRE demande à la CLCV de préparer si possible en amont des éléments étayant l'éventuelle demande d'adhésion à cette association.

### **Contrat Confort (Indecosa CGT)**

- Mise en œuvre et facturation du Contrat Confort pendant les travaux de réhabilitation

**Immobilière 3F :** Pierrick BOUTELEUX précise que la mise en œuvre et la facturation du Contrat Confort ne s'interrompent pas pendant les travaux de réhabilitation, conformément aux clauses contractuelles.