

# Section syndicale Groupe 3F

---



## **LETTRE OUVERTE**

Monsieur LAFFOUCRIERE  
159 Rue nationale  
75 013 PARIS

### **LETTRE RECOMMANDEE AVEC AVIS DE RECEPTION**

Monsieur,

Je vous fais part de ce courrier afin d'attirer votre attention sur de nombreux aspects et notamment **la dégradation des conditions de travail du personnel.**

En effet, dans le cadre du nouveau marché REL, les équipes de proximité doivent réaliser un contrôle physique des prestations avec le prestataire et compléter les 3 fiches de contrôle (qualité des travaux, mutation et nettoyage).

La multiplication des procédures et la variété des tâches administratives en constantes évolutions pour nos gardiens ne permettront vraisemblablement pas de concilier la qualité et la fréquence des interventions sur le terrain.

À cet égard, les procédures ne sont calibrées et/ou adaptées selon les spécificités et difficultés de nos sites (beaucoup d'EDL sortants, de vandalisme, des copropriétés difficiles à gérer etc.).

De plus, une partie du patrimoine présente de nombreuses pathologies (beaucoup de fuites d'eau, de ponts thermiques, de chauffage etc.) auxquelles doivent faire face le seul gardien et ce, au quotidien.

Nous avons pu constater que certains gardiens ont des secteurs de plus de 200 logements à gérer, alors même que la moyenne est de 100 logements par gardien. De ce fait, il en résultera une charge de travail (qui n'est déjà pas équilibré aujourd'hui) en augmentation sensible qui générera de la frustration et lassitude auprès des gardiens. À ce titre et au vue de la croissance du groupe, on constate que le programme de 40 logements en moyenne est rattaché, de manière systématique, à des postes déjà existants sans analyser la structure du poste.

D'autre part, ces nouvelles procédures et/ou ces nouvelles tâches ont été déployées dans un laps de temps très court pour la partie administrative et le contrôle du patrimoine, comme suit:

- effectuer la surveillance et la sécurité du patrimoine par un contrôle hebdomadaire, semestrielle et trimestrielle ; à reporter ensuite par saisie sur le cahier de surveillance.
- effectuer les relevés de compteurs d'eau tous les mois.
- procéder à la distribution des DAAF et à la saisie dans Ulis.
- marché norme de propreté : le gardien doit réaliser avec le prestataire un contrôle et le reporter sur la fiche de contrôle,

- marché REL actuel : le gardien doit effectuer un contrôle de la robinetterie et le reporter sur la fiche de contrôle
- suite aux évènements de janvier (attentats), mise en place d'une nouvelle procédure sur le contrôle de nos parkings

Actuellement, nous constatons que les équipes de proximité sont en saturation face à cette constante évolution des procédures sur le terrain.

En vertu de ce qui précède, l'intégration de ces 2 nouvelles fiches de contrôle du nouveau marché REL nuira probablement à la qualité du travail attendu et démotivera les gardiens (qui s'investissent par ailleurs beaucoup dans leur travail).

Nous vous faisons ainsi part du ressenti des équipes sur le terrain et d'une réelle inquiétude. Les chefs de secteur sont confrontés à de nouvelles procédures qui ont été mises en place sans se préoccuper de la surcharge de travail (augmentation du stress, des erreurs, des oublis...).

Nouveau contrat REL depuis le 1<sup>er</sup> mars 2015 et la généralisation des diagnostics amiantes  
Carnet de bord gardien à contrôler

La gestion des DAAF : depuis novembre 2014, on s'occupe de leur distribution et à ce jour ce n'est toujours pas fini . Il faut en permanence gérer les problèmes suivants (et donc remplir des tableaux)

- Gestion des stocks des DAAF défectueux ou non
- Gestion des lingettes et colles
- Retard dans la pose par le prestataire

Cette charge de travail ne permet pas d'être davantage sur le terrain, de mettre notamment en application les formations réalisées notamment celle sur la propreté.

Il ne faut pas oublier le travail quotidien du CDS :

- entretien courant du patrimoine,
- suivi des travaux gros entretien,
- préparation des travaux Gros entretien pour l'année suivante,
- veiller au respect de règles de sécurité incendie,
- contrôles trimestriels contradictoires,
- gestion de la remise en relocation des logements,
- visite de quelques logements avant et après travaux,
- réunions mensuelles multiservices,
- réunions d'équipes trimestrielles, réunions avec les institutionnels avec les amicales,

- Remplacement des collègues CDS
- remplacement du gardien en cours de recrutement ou non remplacé car le GP est lui-même surchargé
- Gestion du remplacement du gardien (affiches, bons de commandes de remplacement)
- Contrôle des parkings

-Contrôle des fournisseurs : Entreprises moins performantes

Les contrôles fournisseurs deviennent de plus en plus importants car les entreprises retenues sont de moins en moins compétents :

Ex résiliation du contrat Espaces verts dans les Yvelines /difficultés avec les entreprises de chauffages / d'entretien ménager, d'entretien des barrières)  
Réclamations croissantes à traiter + relances multiples des fournisseurs puis réunions puis mise en demeure

-Gestion des sinistres au fil de l'eau (*Compte tenu de la charge de travail, il est impossible de gérer les sinistres de manière optimale. Seule une gestion au fil de l'eau est possible*),

-parfait achèvement.

-Suivi Réhabilitation

-Traitement des réclamations clients sous 10 jours, des coheris,

-La question de la charge de travail du personnel à temps partiel n'est jamais abordée. Est-il normal qu'il est la même charge de travail d'un temps complet alors que le salaire est moindre ?

Est-il normal que personne ne se pose des questions sur les difficultés rencontrées par le salarié ?

- En mars, entretiens annuels d'évaluation à réaliser sur 1 mois (certains ont jusqu'à 14 entretiens).

Le patrimoine ne cesse de s'accroître. Il faudrait également augmenter le nombre de CDS et de RH Ex dans les Yvelines : 4 pôles habitat afin de gérer plus de 14783 logements

Il y a 6 pôles habitat dans les hauts de seine pour gérer 16034 logements

D'autre part, à l'instar des gardiens, les chefs de secteurs effectuent des remplacements mutuels. Ces remplacements peuvent durer plusieurs mois lorsque le poste est vacant.

-Validation et saisie des bons de commandes

-Réponse aux courriers (institutionnels, mairie, sinistre)

-Gestion des coheris

-Validation des EDL visite des logements

-Rédaction et édition de note

Donc nous avons une totale incompréhension quand la direction considère qu'une prime est subordonnée à des raisons valables ; tout travail supplémentaire doit être payé.

Nous tenons également à vous alerter sur les conditions de travail du personnel administratif et cadres mis sous pression par des objectifs plus qu'optimistes au vu de la conjoncture actuelle et le manque de moyens humains et matériels mis à leur disposition .

Comme pour le personnel de proximité, les administratifs se retrouvent face à de nouvelles procédures mises en place par l'état et le groupe 3F.

En effet, pour exemple, concernant le service recouvrement, les chargés de recouvrement locatif se retrouvent avec une charge de travail supplémentaire (avec notamment davantage de dossiers à traiter) ; et tout cela au regard des conséquences apportées par la crise économique.

De surcroît, concernant le service commercial, ce dernier rencontre des difficultés pour tenir les délais de relocation de logement suite aux nouvelles procédures (amiante etc). D'autant plus que leur charge de travail a été augmentée suite à l'adoption de **la loi MOLLE n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion.**

Au sujet des responsables habitat, la gestion des copropriétés est délicate étant donné que les réunions avec les conseils syndicaux et les AG s'effectuent le soir jusqu'à des heures très tardives (également les réunions avec les amicales des locataires qui se font également en soirée).

Par ailleurs, la multitude des communes génèrent des difficultés avec une multitude de rendez-vous extérieurs sur divers sujets.

Quant aux agences, une assistante pour l'ensemble des RH se trouve être très insuffisante. En effet, compte tenu de la charge de travail des RH, il est manifestement nécessaire de bénéficier d'une assistante par RH.

Enfin, nous attirons votre attention sur notre volonté de trouver un accord sur le mois supplémentaire pour les gardiens, la mise en place d'une prime de remplacement pour les chefs de secteur, l'augmentation de la prime de remplacement mutuelle des gardiens de 30€ à 40€, l'augmentation des frais kilométriques qui n'ont pas été revus depuis 3 ans (nous sommes en dessous du barème de l'Urssaf) et, pour finir, la mise en place d'un accord sur les conditions de travail de tous les personnels.

Au vu de l'ensemble des éléments précédemment cités, nous vous sollicitons un rendez-vous au plus vite pour y trouver des solutions et accords qui pourraient éviter un mouvement social important dans l'ensemble de l'union économique et sociale dans le courant du mois de juin 2015.

On vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations les plus distinguées.

**Mr EL HOSSI et Mr BENMATI**  
**Délégués Syndicaux Centraux SECI-UNSA**