



Rapport Commission Logement CCUES

(France Télécom SA, Orange France, Orange Distribution, Orange Réunion)

BILAN 2011

Préambule

En préambule, les membres de la commission soulignent la bonne coopération avec leurs interlocuteurs logement de FTSA.

Ils souhaitent rappeler les principales actions menées conjointement en 2011 pour améliorer les conditions d'accès au logement locatif, et notamment :

- La mise à jour des règles de gestion, afin d'adapter les critères de priorités à la réalité des profils des demandeurs
- L'analyse des demandes non satisfaites, qui a permis de comprendre pourquoi certains dossiers restaient anormalement longtemps en instance.

Introduction

Pour rappel, les montants versés par les entreprises de l'UES au titre de la PEEC sont :

Nom de l'entreprise	Montant de la PEEC	Nom du/des collecteur(s)
France Télécom SA	18 109 984 €	Astria
Orange France SA	508 194 €	Astria + Solendi
Orange Distribution	81 883 €	Solendi
Orange Réunion	42 857 €	Solendi Réunion
Total versé, par l'UES	18 742 918 €	

Les prêts

France Télécom SA

Prêts accession

Les prêts sont déposés par les salariés de France Télécom auprès de la Mutuelle Générale qui a en charge la vérification et l'exhaustivité des documents, puis adressés à Astria, qui va ensuite les déclencher.

En 2011, la commission a noté plusieurs plaintes de salariés quant au mauvais traitement de leur dossier par la Mutuelle Générale : service dégradé, augmentation des délais (avec le risque de mettre à mal le prêt principal), dossiers refusés et peu argumentés, etc, ...

La commission souhaite par conséquent comprendre le cheminement exact de la constitution et la validation des dossiers de prêts, ainsi que le rôle particulier de la Mutuelle Générale.

Prêts mobilité

En 2011, Astria a accordé 17 prêts Mobilité. La commission demande la répartition de ce qui relève de la mobilité et de l'embauche.

Orange France

Pas de remarque particulière.

Orange Distribution

Pas de remarque particulière.

Orange Réunion

Pas de remarque particulière.

Le logement locatif

France Télécom SA

Bilan du parc France Télécom

En trois ans, France Télécom a perdu 1 171 logements sur les 10 618 qu'elle comptait en 2009 (soit 11 % de son parc).

La raison généralement invoquée est la fin de convention. La commission souhaiterait s'assurer qu'Astria, mandatée par France Télécom pour négocier les possibles prorogations, le fasse réellement.

C'est pourquoi, la commission demande :

- ↳ Sur les 572 fins de conventions en 2011, combien de prorogations ont été demandées ?
- ↳ Combien de fin de conventions sont prévues en 2012 ?
- ↳ Combien de demandes de prorogations ont été lancées ?

Bilan des nouvelles réservations

105 nouvelles réservations avec rétrocession à France Télécom SA ont été faites en 2011, soit près de 15 % de plus qu'en 2010. Ceci représente une nette amélioration par rapport aux années précédentes. Toutefois, au regard des 1 018 demandes en attente en 2011, ceci n'est pas encore suffisant.

Comme lors des années précédentes, la commission demande à Astria :

- ↳ le nombre de logements sociaux livrés en 2011,
- ↳ le nombre de logements sociaux livrés à Astria en 2011.

Ces questions permettront à la commission de comprendre si « 105 logements » entre dans une fourchette cohérente ou non.

Familles logées par Astria

France Télécom ayant son propre parc de logements locatifs (dit « parc historique »), il est utile de distinguer le nombre de familles logées sur ce parc et celles logées hors du parc France Télécom SA, afin de faire apparaître l'effort réel d'Astria pour loger les familles de France Télécom SA.

Ainsi, sur les 775 familles logées en 2011 :

- ↳ 162 (20 %) l'étaient sur le parc France Télécom SA,
- ↳ et 613 (80 %) hors du parc France Télécom SA.

Sur l'ensemble des 9 242 familles qu'Astria a logées, 613 étaient de France Télécom SA (hors Parc France Télécom SA), ce qui représente 6,6 % des familles logées par Astria, – alors que France Télécom SA contribue à hauteur de 8,1 % de l'ensemble de la collecte Astria.

La Commission demande à Astria de rendre plus homogène la proportion de familles France Télécom SA logées (6,6 %) et l'ensemble de la collecte d'Astria (8,1%).

Bilan des nouvelles règles de gestion

De nouvelles règles de gestion du logement social ont été mises en place en septembre 2011. La commission demande un premier bilan pour s'assurer du bien-fondé de ces nouvelles règles.

Orange France SA

La commission s'interroge sur le nombre élevé de refus de logements locatifs : (168 refus pour 234 propositions, soit 72 %).

C'est pourquoi elle demande à la Direction de faire un travail d'analyse pour comprendre les raisons de ces refus, en particulier :

- pour combien de salariés est-ce le 1^{er} refus ?
- quelle est la répartition en classification des demandeurs ayant refusé ?
- raison des refus
- conséquences évaluées

Il faudrait ensuite mener une réflexion sur l'amélioration du taux de familles logées.

La commission demande :

- ↳ la part Orange SA dans l'ensemble de la collecte Solendi,
- ↳ la part Orange SA dans l'ensemble de la collecte Astria,
- ↳ la part des services (prêts et services) rendus aux salariés Orange SA par rapport à l'ensemble des services rendus par Solendi,
- ↳ la part des services (prêts et services) rendus aux salariés Orange SA par rapport à l'ensemble des services rendus par Astria,
- ↳ la part des services de logement locatif rendus aux salariés Orange SA, par rapport à l'ensemble des services de logement locatif rendus par Solendi,
- ↳ la part des services de logement locatif rendus aux salariés Orange SA, par rapport à l'ensemble des services de logement locatif rendus par Astria.

La commission note la dégradation du service fourni par Solendi :

	Montant collecte (€)	Nombre de dossiers				Prêts et services			
		2010		2011		2010		2011	
Astria	279 506	123	65%	163	70%	103	88%	118	83%
Solendi	228 687	67	35%	71	30%	14	12%	24	17%

On note ainsi que, si Solendi représente 45% de la PEEC d'Orange France SA, le service rendu représente :

- ↳ 30% pour le service de logement locatif (35% en 2010),
- ↳ 17% pour les prêts et services (12 en 2010).

La commission soutient la décision d'Orange France SA de centraliser sa PEEC chez Astria. Elle demande comment et sur quelles bases cette décision a été prise.

Elle demande également en quoi et comment la Commission Logement d'Orange SA a pesé dans cette décision.

Qui sont les correspondants locaux Action logement et combien sont-ils ?

La commission logement est-elle associée à la validation des demandes de logement exprimées par les salariés ?

Y aura-t-il une commission Logement d'Orange France SA pour 2012 et les années suivantes ?

Orange Distribution

La commission s'interroge sur le nombre élevé de refus de logement locatif : 22 refus sur 35 propositions, soit près de 63%.

C'est pourquoi elle demande à la Direction de faire un travail d'analyse pour comprendre les raisons de ces refus, en particulier :

- Pour combien de salariés est-ce le 1^{er} refus ?
- Quelle est la répartition en classification des demandeurs ayant refusé ?
- Raison des refus.
- Conséquences évaluées.

Il faudrait ensuite mener une réflexion sur l'amélioration du taux de familles logées.

Orange Réunion

En 2012, il apparaissait déjà un nombre important de refus de logements locatifs à l'initiative du salarié (6 refus).

En 2012, ce phénomène s'est accentué : 12 refus de logements locatifs à la l'initiative du salarié, pour 3 logements attribués.

La commission s'inquiète des raisons et des conséquences de tels refus.

C'est pourquoi elle demande à la Direction :

- ↳ le nombre de demandeurs de logements locatifs, afin de pouvoir évaluer la part de refus par rapport au nombre de demandeurs,
- ↳ sur les 12 refus :
 - Pour combien de salariés est-ce le 1^{er} refus ?
 - Quelle est la répartition en classification des demandeurs ayant refusé ?
 - Raison des refus.
 - Conséquences évaluées.

Conclusion

A travers le document, la commission a constaté les points suivants :

La commission apprécie :

- ↳ le travail réalisé par ses interlocuteurs Logement de France Télécom SA,
- ↳ l'effort porté sur les solutions type « résidence temporaires »,
- ↳ la communication pédagogique faite aux salariés, par ses interlocuteurs logements de France Télécom SA,
- ↳ l'effort du collecteur Astria pour améliorer sa communication avec les salariés, celui-ci commençant à être visible.

En revanche, la commission regrette :

- L'effort du collecteur Astria pour loger les salariés de France Télécom SA est en progression mais pas encore pleinement satisfaisant.
- le fait que le service logement soit si peu représenté (1,5 ETP),
- le fait qu'il n'y pas de véritable interlocuteur logement dans les régions (DO) et divisions,
- la dégradation par la Mutuelle Générale du traitement des dossiers de prêts.

Enfin, la commission rappelle que le Logement est un problème important pour bon nombre de nos salariés. L'engagement des quatre entreprises de l'UES en termes de logement social se limite au minimum légal.

La commission souhaiterait travailler avec l'entreprise pour faire évoluer cet engagement, comme, en particulier, améliorer les conditions d'accès au logement des apprentis et jeunes embauchés.

La commission suggère également que l'entreprise se donne les moyens d'aller au-delà des obligations strictement légales.

Préconisation de vote : abstention