

Présentation de l'Agence Logement L'UNSA vous informe !

Paris juin 2017



A la fin de l'année 2016, 28 salariés-es travaillent à l'Agence Logement. Ils sont répartis sur 2 étages différents avec 23 agents sur le plateau du 1^{er} étage et 5 agents sur le plateau du 7^{ème} étage de l'immeuble situé au 70 rue de l'Aqueduc dans le 10^{ème} arrondissement de Paris (tout proche de la gare de l'Est).

L'Agence Logement, c'est avant tout une équipe de professionnels-les au service de tous les cheminots-es, chargés-es de les aider dans leurs recherches de logement. A cet effet, plusieurs services interviennent dans le parcours logement :

- un service communication et Etudes & Ingénierie,
- un service comptabilité et contrôle de gestion,
- un pôle fonctionnel informatique,
- un pôle relation clients,
- un pôle pilotage et politique logement.

Les missions de l'Agence Logement consistent à traiter :

- l'hébergement temporaire qui doit être inférieur à 3 ans,
- la location : du studio au T5, partout en France à la fois dans le parc social et dans le parc à loyer libre,
- l'aide à l'accession à la propriété uniquement dans le cas de la résidence principale,
- la caution : concernant les prêts immobiliers souscrits auprès d'organismes financiers reconnus par le GPF et sous certaines conditions,
- les prêts et les aides financières par les produits du 1% logement.

A qui s'adresse l'Agence Logement :

Les services de cette Agence s'adressent à tous les salariés-es du GPF SNCF. Les salariés-es au Cadre Permanent, les salariés-es en CDI à temps complet où à temps partiel supérieur à 50%, les agents en mobilité professionnelle et les nouveaux embauchés.



UNSA-Ferroviaire
56, rue du Faubourg Montmartre • 75009 PARIS
Tél : 01 53 21 81 80 • Fax : 01 45 26 46 65
E-mail : federation@unsa-ferroviaire.org



Comment faire votre demande de location ?



Les 5 étapes à ne pas rater :

- remplissez votre dossier de demande de logement en ligne sur le portail SNCF en y joignant les pièces justificatives,
- visitez les logements libres proposés à la location. Le logement proposé correspond aux critères émis lors de la demande de location en rapport à vos souhaits. Vous avez 48 heures pour accepter ou refuser un logement visité,
- si vous maintenez votre demande, il faut impérativement l'actualiser pour qu'elle soit prise en considération,
- si votre démarche de location est finalisée, dès lors vous serez pris en charge par la Commission d'Attribution Logement, pour un logement dans le parc social.

Cette présentation synthétique du fonctionnement de l'Agence Logement ne reflète plus forcément la réalité du terrain : en effet, depuis la réorganisation structurelle de 2015, des problématiques diverses et variées viennent impacter le bon fonctionnement du parcours logement. Il s'agit essentiellement de problèmes informatiques liés à la cohabitation difficile de 2 logiciels, ce qui engendre de multiples bugs, dont la résolution est complexifiée par l'externalisation de la maintenance informatique du logiciel IKOS, confiée à un sous-traitant, Sopra, qui n'est pas sur place.

Des bugs interviennent aussi dans le traitement des pièces jointes aux dossiers qui ne peuvent pas forcément être lues et étudiées. De plus, on constate une perte de compétences liée au manque de formations internes spécialement dédiées à l'évolution de la législation dans le domaine du logement. En outre, les agents du pôle relation client ont vu leur périmètre d'action diminuer puisqu'ils ne font plus le travail de A à Z et n'assistent plus aux différentes commissions logement, qui favorisaient les échanges avec les autres bailleurs. Ils ont un peu le sentiment d'avoir perdu "leurs prérogatives et leur âme" dans ces process qui se sont déshumanisés.

La bourse aux logements : depuis le 1^{er} avril 2015, ICF Habitat est chargé de l'attribution des logements des cheminots-es. Ne connaissant pas l'objectif de cette bourse et le logiciel utilisé « IKOS » n'étant pas adapté, la bourse aux logements est donc mal renseignée, et la mise à jour défailante. Le système va évoluer : il faudra en premier lieu déposer une demande de logement pour avoir accès à cette bourse aux logements.

Pole attribution de ICF Habitat : Il pouvait être joignable pour les agents demandeurs de logements par internet à l'adresse : « mademande@icfhabitat.fr » ou par téléphone au 0810 210 210 puis touche 2 ou ligne interne SNCF 70 53 75 puis touche 2. Les appels téléphoniques restant sans interlocuteur, l'agence logement a repris cette charge depuis le 3 octobre 2016.

