

Compte Rendu réunion Qualité de Service
15 octobre 2015 15h-18h – Siège Social Immobilière 3F

Présents :

Pour la CNL :

Nicole BENKIRANE
Paul PINCHON

Pour la CGL :

Serge BAUER

Pour la CLCV :

Joëlle GRILLE

Pour la Immobilière 3F:

Stéphane DUCRET
Martine LEROUX
Badia CHAOU

Absents :

Pour l'AFOC :

Georges MAVROYANNIS
(excusé)

Pour la DAL HLM :

Danielle PROTO

Pour 3 F :

Didier JEANNEAU

Pièces jointes :

Charges de gardiennage :

- Tableaux GPECHA (ancien 12 colonnes) présentés en séance avec un tableau pour l'exercice 2013 et un pour 2014
- Tableaux GPECHA (ancien 12 colonnes) mis à jour suite aux remarques faites en séance avec un tableau pour l'exercice 2013 et un pour 2014
- Annexe A présentée en séance qui liste les rubriques de l'élément du brut
- Annexe A mise à jour suite aux remarques faites en séance qui liste les rubriques de l'élément du brut des gardiens uniquement
- Annexe B : liste des rubriques de rémunération non récupérées (aucune modification suite à la réunion)
- Annexe C présentée en séance qui liste les rubriques de rémunération récupérées
- Annexe C mise à jour suite aux remarques faites en séance qui liste les rubriques de rémunération récupérées des gardiens uniquement.

Contrat Confort :

- Analyse souscription au contrat confort.

La séance débute avec la présentation de l'Ordre du jour par Stéphane Ducret :

1. Poursuite des échanges autour de la « Charte pour améliorer le dialogue entre les amicales de locataires et Immobilière 3F sur **les charges de gardiennage** »

2. **Le Contrat Confort 3F**

1. **Les charges de gardiennage**

Il a été convenu, lors de la réunion Qualité de service du 30 juin 2015, qu'une présentation des rubriques de rémunérations des gardiens soit faite pour permettre aux amicales de contrôler les récupérations sur les rémunérations des gardiens.

Stéphane Ducret introduit le sujet en indiquant que le tableau « 12 colonnes » concernant les charges de gardiennage a été modifié dans le but d'en faciliter la compréhension. Stéphane Ducret précise qu'il y a deux tableaux, un pour l'exercice 2013 l'autre pour 2014 car une modification liée à la réglementation a été faite sur 2014 entraînant la suppression de la colonne 12 - « CH COMP RECUP ».

Le tableau GPECHA (ancien 12 colonnes en référence aux 12 mois de l'exercice) est présenté par Martine Leroux qui explique chaque colonne du tableau.

3 annexes viennent détailler le tableau 12 colonnes :

- Annexe A : liste des rubriques de l'élément du brut (colonne 2) avec en marron les éléments récupérables et en bleu les éléments non récupérables
- Annexe B : liste des rubriques de rémunération non récupérées
- Annexe C : liste des rubriques de rémunération récupérées

Les amicales s'interrogent sur certains des éléments récupérés :

- 1) Joëlle Grille fait remarquer que ce tableau ne permet pas de réaliser un contrôle par programme car il est valable pour un gardien mais qu'un gardien peut s'occuper de plusieurs programmes et ne pas avoir la même activité d'un programme à l'autre.
- 2) Nicole Benkirane s'étonne de voir apparaître certaines rubriques dans la liste fournie :
 - **162** : prorata départ juin
 - **163** : prorata départ septembre
 - **164** : prorata départ décembre
 - **D27** (indemnités diverses)

Stéphane Ducret indique qu'il s'agit d'une liste exhaustive qui concerne l'ensemble des salariés 3F. Les amicales demandent à avoir la liste avec uniquement les rubriques qui concernent les gardiens.

- 3) Les représentants des locataires demandent des précisions sur les rubriques :
 - **276** (impôt locaux garage)

Martine Leroux indique qu'il s'agit d'un élément non récupérable qui concerne les gardiens ayant un garage ou une place de parking.

- **082** absence non rémunérée (heure de grève) : Joëlle Grille s'étonne de voir cet élément figurer dans les salaires récupérables alors que les jours de grèves ne sont pas rémunérés.

4) Joëlle Grille et Nicole Benkirane s'interrogent sur les heures de délégation des gardiens. Joëlle Grille précise qu'elle ne remet pas en cause les heures de délégation auxquelles les gardiens ont droit mais qu'elle s'inquiète du fait que lorsque le gardien est absent pour cause de délégation le coût de remplacement du gardien par un prestataire extérieur est onéreux et que ce coût est supporté à 100% par le locataire.

5) Les participants évoquent la récupération du coût de rémunération de l'encadrant (Chef de Secteur) et certains membres déplorent le manque d'implication de certains Chefs de Secteur qui ne visitent jamais certains de leurs gardiens.

Martine Leroux rappelle ce que dit le décret relatif aux charges récupérables à ce sujet :
« Les dépenses de personnel d'encadrement technique chargé du contrôle direct du gardien, du concierge ou de l'employé d'immeuble ; ces dépenses d'encadrement sont exigibles au titre des charges récupérables à concurrence de 10% de leur montant ».

Les amicales souhaiteraient avoir le tableau 12 colonnes sous format électronique. Stéphane Ducret indique que le tableau est consultable lors des contrôles de charge.

Malgré les interrogations, les amicales confirment que ce nouveau tableau est plus clair et compréhensible.

Éléments de réponses suite aux interrogations :

- 1) Le tableau 12 colonnes a été modifié pour préciser le pourcentage d'activité du gardien ainsi que le pourcentage de récupération sur le programme contrôlé. Le nouveau tableau est joint au compte-rendu. *(Réponse à Joëlle Grille).*
- 2) Les annexes qui détaillent les colonnes du tableau 12 colonnes ont été modifiées pour ne conserver que les rubriques qui concernent les gardiens. Les nouvelles annexes sont jointes au compte-rendu. *(Réponse à Nicole Benkirane).*
- 3) Concernant la rubrique 082 (absence non rémunérée grève) après vérification Stéphane Ducret confirme que cette rubrique est directement retirée des éléments du brut. *(Réponse à Joëlle Grille).*
- 4) Concernant les heures de délégation, Stéphane Ducret est en attente d'éléments de réponse. Un retour sera fait ultérieurement.

Prochaine étape :

Validation par l'ensemble des participants à la réunion qualité de service du nouveau tableau 12 colonnes pour qu'il puisse être utilisé en agence.

Le tableau 12 colonnes sera présenté lors de la prochaine réunion du 21/01/2016.

2. Le Contrat Confort

Stéphane Ducret introduit le sujet en rappelant brièvement les grands principes du contrat confort. Le contrat confort est proposé aux nouveaux locataires et concerne l'entretien des parties privatives. Une première analyse est présentée aux participants. On note que :

- le nombre de contrats confort est en constante augmentation avec +20% entre 2013 et 2014 et déjà de +14% sur 2015 par rapport à 2014 alors que l'année n'est pas terminée
- il y avait 44 720 contrats confort actifs au 30/09/2015
- 80% des nouveaux locataires souscrivent au contrat confort
- le taux de résiliation est faible ; 2% sur les 3 dernières années.

Stéphane Ducret informe les membres de la réunion qu'une enquête de satisfaction sera réalisée au cours du mois de novembre auprès des locataires ayant souscrit au contrat confort et ce sur un échantillon de 2130 personnes.

Les amicales soulèvent les points suivants :

- 1) Les participant s'interrogent sur la façon dont le contrat confort est présenté aux locataires et se demandent si la souscription n'est pas forcée voire même si le locataire est informé du fait que le contrat confort soit facultatif.

Stéphane Ducret répond que les locataires reçoivent chaque année, à la date anniversaire de leur contrat confort, un courrier leur demandant s'ils souhaitent le conserver ou le résilier. Si la souscription était contrainte nous aurions d'une part un taux de résiliation plus important que celui présenté dans les résultats (2%) et d'autre part des réclamations clients.

- 2) Joëlle Grille demande quel est le coût du contrat confort par locataire

Stéphane Ducret informe que le contrat confort coûte en moyenne 6 euros par mois à la charge du locataire et précise que ce coût diffère d'un département à l'autre et qu'il diffère également en fonction de l'ancienneté de la résidence.

- 3) Nicole Benkirane signale que l'entreprise BEDIER qui intervient dans le 95 a effectué le contrôle annuel des équipements prévu dans le contrat confort en août sachant qu'il s'agit du mois où il y a le plus de locataires absents. De plus elle indique que ce contrôle n'était pas prévu pour les locataires ayant eu au moins un dépannage. Nicole Benkirane ajoute que, sur son programme, aucun contrôle général n'a été effectué ni lors d'une réparation spécifique, ni lors de l'installation des DAAF. Elle s'étonne d'ailleurs que l'installateur d'un DAAF puisse être spécialiste en robinetterie.

Stéphane Ducret rappelle que dans le cadre du premier dépannage il est prévu que l'entreprise multiservice effectue le contrôle de tous les équipements du logement et qu'il est donc normal que ces personnes aient été exclues de la visite annuelle. Dans le cas de la résidence de Madame Benkirane, un point sur la situation sera demandé à l'agence.

- 4) Paul Pinchon fait remarquer que dans un souci de qualité des prestations, il n'aurait pas fallu faire intervenir la même entreprise pour le multiservice et le contrat confort. Joëlle Grille indique que l'entreprise se déplace souvent plusieurs fois avant de réparer le dysfonctionnement.

Stéphane Ducret répond d'une part qu'il y a un intérêt financier à avoir la même entreprise et d'autre part que cela évite que les entreprises ne se renvoient la balle pour éviter d'intervenir. Martine Leroux ajoute que l'entreprise n'a aucun intérêt à ne pas réaliser une prestation de qualité car le technicien se déplace autant de fois que le locataire en a besoin.

Les amicales font part de leur réserve en ce qui concerne les prestations incluses dans le contrat confort. Stéphane Ducret propose de commenter ensemble l'exemplaire du contrat confort qui est remis en séance.

- 5) Les amicales font remarquer que certaines prestations font doublon avec le contrat robinetterie, le contrat multiservice ou encore le contrat chaudière.

Stéphane Ducret redonne les grandes lignes des différents contrats en précisant que ces contrats sont complémentaires et qu'ils n'offrent pas les mêmes prestations.

- 6) Les représentants des locataires ajoutent que certaines prestations du contrat confort sont à la charge du bailleur et que le locataire ne devrait pas payer pour ces prestations.

Stéphane Ducret rappelle qu'Immobilière 3F prend à sa charge 30% du coût du contrat confort ce qui permet à l'entreprise d'intervenir sur l'ensemble des équipements qu'ils soient locatif ou bailleur. Martine Leroux ajoute que certains équipements initialement à la charge du bailleur passent à la charge du locataire si le dysfonctionnement est dû à un mauvais entretien de l'équipement par le locataire.

- 7) Les amicales signalent que certains équipements à la charge du locataire devraient être pris en charge par le bailleur dans le cas d'un dysfonctionnement dû à un problème de vétusté. Les amicales soulèvent la question de la grille de vétusté qui date de 2008 et qui devrait être revue pour prendre en compte les nouveaux équipements.
De plus Paul Pinchon précise que certains équipements ne peuvent pas être changés par le locataire (ex : fenêtres joints scellés).

Stéphane Ducret indique que des campagnes de réhabilitations sont lancées sur les anciennes résidences et en priorité dans les pièces humides.

Concernant la grille de vétusté, Stéphane Ducret propose l'idée de faire un benchmark des grilles de vétusté des autres bailleurs pour voir comment ils ont pris en compte les nouveaux équipements.

- 8) La CGL font part de leur étonnement sur le fait que le contrat confort ne soit proposé qu'aux nouveaux locataires.

Dans un premier temps Stéphane Ducret rappelle qu'il avait été proposé dès 2013 d'élargir le contrat confort aux résidences réhabilitées depuis moins de 2 ans et ne présentant donc plus de problème de vétusté apparente. Cette proposition avait été refusée par les membres du précédent groupe qualité de service du fait que certaines prestations étaient à la charge du propriétaire. La question aujourd'hui est de savoir si cette option d'élargir le contrat confort se pose à nouveau ?

Paul Pinchon déclare être d'accord sur le principe dès lors qu'il ne s'agit pas d'un contrat obligatoire. Les autres membres dont Serge Bauer s'expriment également en faveur de cette augmentation du périmètre.

Stéphane Ducret prend note de cette nouvelle proposition mais indique que cela ne sera pas possible avant 2017 car le budget n'est pas prévu sur 2016 du fait du précédent refus.

- 9) Les participants indiquent que les locataires ne distinguent pas vraiment ce qui est à la charge du bailleur de ce qui est à la charge du locataire, ils ont connaissance du flyer « qui fait quoi » mais trouvent que celui-ci manque de clarté.

Stéphane DUCRET informe que le flyer « qui fait quoi » est en cours de révision et propose qu'une présentation du projet du nouveau flyer soit faite dans une prochaine réunion qualité de service. Nicole Benkirane remet en séance un document de synthèse qui reprend les éléments du décret relatif aux réparations locatives, les éléments du contrat confort et les éléments du contrat multiservice. Ce document pourra être utilisé dans le cadre de la mise à jour du flyer « qui fait quoi ».

- 10) Paul Pinchon fait remarquer qu'il n'existe pas de contrôle de la qualité des prestations fournies par les entreprises multiservice.

Stéphane Ducret propose l'idée de faire des audits qualité pour s'assurer de manière ponctuel et aléatoire que le fournisseur offre un travail de qualité.

Stéphane Ducret indique qu'une enquête de satisfaction sera lancée, en novembre, auprès des personnes ayant utilisé le contrat confort cette année (échantillon d'environ 2 100 locataires), permettra d'avoir une première idée sur la qualité des prestations et de connaître les raisons pour lesquelles des locataires qui ont souscrit au contrat confort ne l'ont jamais utilisé (échantillon de 30 locataires par agence).

Prochaines étapes :

- Lancement de l'enquête satisfaction et présentation des résultats à la prochaine réunion qualité de service
- Présentation du projet de refonte du flyer « qui fait quoi »

3. Divers

a) Une enquête de satisfaction sur l'ensemble du patrimoine sera prochainement envoyée aux locataires disposant d'une messagerie.

b) DAAF : A ce jour, environ 17 000 sur 120 544 logements restent à installer. Afin de les inciter à venir récupérer leur DAAF auprès de leur gardien, I3F leur adressera une lettre recommandée avec AR de mise en demeure.

Paul Pinchon explique que sur les programmes où il y a des reprises postales, certains locataires ne pourront pas être informés de l'arrivée de ce courrier.

Stéphane Ducret indique qu'il est prévu une gestion de NPAI par le prestataire qui va gérer l'envoi des courriers.

Prochaine réunion Qualité de Service prévue le 21/01/2016 à 15h.