

Commission Qualité de Service du 2 juillet 2019 (14h-17h)

Compte-rendu

Présents :

Pour la CNL :

Nicole BENKIRANE
Paul PINCHON
Annie DUVERGER

Pour la CGL : pas de représentant

Pour la CLCV :

Joëlle GRILLE
Marie-Lorraine CAPEL

Pour l'AFOC :

Barbara THOCQUENNE
Georges MAVROYANNIS

Pour la CSF :

Christian DECHENES
Martine BOUGERIE

Pour INDECOSA-CGT :

Jean-Luc BIZEUL

Pour Immobilière 3F:

Stéphane DUCRET (DGP)
Julia DESCHAMPS (DGP)

Théodule GOYET (DGRDI)
Alexandre AUDINET (DGRDI)

Ordre du jour :

- 1) Information formation acteurs-habitants
- 2) Point concernant l'achat groupé d'énergie (demande CLCV)
- 3) Résultats enquête interphonie cellulaire
- 4) Communication locataires
- 5) Divers

1) Information formation acteurs-habitants

Depuis 2011 et sur la demande et le soutien de l'USH, de l'ANRU et du CGET a été créée et mise en œuvre une formation dédiée aux habitants des quartiers. Depuis sa création, près de 450 habitants venant de tous les quartiers de la France ont suivi cette formation. D'une durée de cinq jours, cette formation nationale est réservée aux habitants acteurs de leurs quartiers (membres de conseils citoyens, associations de locataires, centres sociaux, régies de quartier). Trois sessions sont

programmées en 2019. Coût pédagogique de la formation, frais de déplacements d'hébergement et de restauration des stagiaires sont totalement pris en charge par l'école du renouvellement urbain.

Les objectifs du module :

- Développer le pouvoir d'agir des habitants sur leur cadre de vie
- Procurer aux stagiaires une connaissance de la réglementation et des procédures en matière de participation des habitants à l'amélioration de leur cadre de vie (démarches liées à la politique de la ville, à la concertation locative HLM), leur permettant de se positionner correctement dans le dialogue avec les institutions.
- Apporter aux stagiaires des méthodes et des outils leur permettant de développer « leur pouvoir d'agir » sur des projets concernant leur cadre de vie, projets portés par des institutions ou par d'autres habitants, une maîtrise et des démarches d'amélioration de leur cadre de vie.

La prochaine formation aura lieu du 4 au 8 novembre 2019. D'autres sessions seront programmées en 2020.

Le programme et le bulletin d'inscription sont remis en séance.

Si des représentants locataires sont intéressés, il leur suffit de compléter le bulletin d'inscription remis pendant la réunion et de le renvoyer à l'adresse indiquée.

Un retour pourrait être fait aux autres représentants locataires lors d'une prochaine commission qualité de service et/du CRCL.

Demandes/remarques des associations :

C.Dechenes (CSF) indique que le Conseil citoyen propose une formation de 5 semaines.

2) Point concernant l'achat groupé d'énergie (demande CLCV)

Interventions de Théodule Goyet et Alexandre Audinet (DGRDI)

Concernant les parties communes :

- Gaz : achat de gaz mutualisé pour plusieurs chaufferies collectives permettant de bénéficier d'un effet volume sur le coût de l'énergie
- Electricité : appel d'offres mutualisé pour les services généraux et les parkings. Un contrat de 3 ans a été attribué à Direct Energie pour les sites de forte puissance (>36 KW) Les sites de faibles puissances (<36 KW) ont été maintenus au Tarif Réglementé chez EDF.

Concernant les parties privatives :

- 1er retour d'expérience sur 2 offres « pilote » mises en place au sein du Groupe Action Logement.
 - o 1ère expérimentation (dont 3F Grand Est) : 650 locataires environ sur 200 000 ont souscrits à l'offre, soit 0,3 %
 - o 2ème expérimentation : 362 locataires environ sur 100 000 ont souscrits à l'offre, soit 0,3 %
- En attente d'un retour sur la 3ème expérimentation

- Le gain potentiel porte sur la partie « molécule », qui représente environ 40% de la facture totale (reste la part Abonnement, et les taxes, non concernées par le tarif préférentiel)

⇒ Positionnement 3F : avant de définir sa politique Groupe, capitaliser les retours d'expérience, notamment au sein du Groupe Action Logement, avant de définir une sur la thématique

Demands/remarques des associations :

La question de la communication auprès des locataires est essentielle afin qu'ils puissent réagir en plus grand nombre.

Réponse d'I3F : la communication locataires fait justement partie des projets lancés en 2019. Cf. point 4 de l'ordre du jour.

3) Résultats enquête interphonie cellulaire

Intervention de Théodule Goyet (DGRDI)

Rappel de l'objectif, date de l'enquête et composition de l'échantillon

-Objectif : Evaluer la satisfaction des locataires sur l'utilisation de l'interphonie GSM et identifier les axes d'amélioration à communiquer aux prestataires (Noralsy et Intratone)

-Date de l'enquête : Enquête effectuée du 04/12/18 au 04/02/19 auprès de 2195 locataires d'I3F dont les logements sont équipés d'un système d'interphonie GSM

-Composition de l'échantillon : Représentativité par tranche d'âge, et poids Intratone et Noralsy pour chaque agence

Résultats de l'enquête : Ce qu'il faut retenir

-Un taux de retour qui s'élève à 53,8% soit 1181 réponses exploitables

-Un taux de satisfaction de l'utilisation de l'interphonie GSM qui s'élève à 73% et un taux de recommandation du dispositif s'élève à 78,4% :

- Pour Intratone : 75,7% des locataires satisfaits / 79,6% des locataires recommandent ce système
- Pour Noralsy : 68,9% des locataires satisfaits / 76,3% des locataires recommandent ce système

-Un dispositif principalement relié au téléphone portable du locataire : 59.5%

-Un taux de satisfaction plus élevé lorsque celui-ci est relié au téléphone portable versus fixe, quel que soit le prestataire (75.8%)

-Un opérateur principal qu'il s'agisse d'un dispositif relié au téléphone fixe ou portable : l'opérateur Free (opérateur qui suscite le plus de mécontentement : 26%)

-Une bonne maîtrise du dispositif par les locataires, avec une note moyenne de 4.4/5 ainsi qu'une bonne utilisation du système : 62,8% des locataires indiquent n'avoir jamais rencontrés de difficultés :

- Intratone : 66,2%
- Noralsy : 57,4%

A noter : Des résultats plus faibles pour Noralsy

Principales difficultés (au global, pour les 37.2% des répondants qui rencontrent des difficultés dans l'utilisation du système) :

Principales difficultés tout prestataire confondu	% de locataires ayant répondu "oui"
Autre	52,60%
Difficulté à ouvrir la deuxième porte dans le cas de 2 accès	23%
La porte ne s'ouvre pas	16,40%
Je ne reçois pas les appels depuis l'interphone	15%
Commandes interphone ne fonctionnent pas	13,90%
Je n'entends pas ou mal les personnes depuis la platine	8,40%
Lorsque le premier numéro ne répond pas, la personne ne bascule pas sur le 2ème numéro	6,80%
Pas assez de temps pour décrocher	4,80%
Porte reste ouverte	4,60%
Erreur d'affectation	3,40%
Les personnes qui sonnent ne parlent pas ou ne savent pas qu'elles peuvent parler	2,50%
Difficulté à changer de numéro	2,10%
Difficulté à changer de nom	0%

=> Zoom sur la réponse « **Autre** » : Analyse du verbatim = 4 principaux motifs

Détail "Autres"	Réponses locataires
Pannes / dysfonctionnements	25%
Inconvénient lié au téléphone rendant le dispositif inefficace (problème de réseau et donc lorsque la personne est déjà en communication /lorsque le téléphone n'a plus de batterie)	17,2%
Dérangé tout le temps	7,3%
Temps jugé trop court pour décrocher, temps de sonnerie trop court	4,7%

Un fort intérêt pour la mise en place d'un mode d'emploi (55.9% au global) sous un format papier (dépliant = 78.9%)

Plan d'action proposé par 3f et ses prestataires (Intratone/Noralsy)

	Intratone	Noralsy
Priorité 1 : Accès à un espace client pour l'ensemble des locataires	3F a effectué une demande au prestataire. Action en cours Note d'information à venir côté Intratone	Accès ouvert à tous côté Noralsy. Campagne de com' avec envoi courrier déjà réalisée Nouvelle campagne de com' à venir pour rappeler la procédure d'activation du compte (si non réalisée)
Priorité 2 : Mise en place d'un mode opératoire papier	Présentation document actuel utilisé par Intratone pour avis	Présentation document actuel utilisé par Noralsy pour avis
Priorité 3 : 1- Allonger la durée d'ouverture des portes / 2- allonger la durée des sonneries	1- Transmission listing des Résidences identifiées dans l'enquête faisant l'objet d'une demande de modification de la temporisation au prestataire 2- Listing des sites identifiés dans l'enquête établie / durée attendue à définir	1- Transmission listing des Résidences identifiées dans l'enquête faisant l'objet d'une demande de modification de la temporisation au prestataire 2- Non réalisable au global mais peut se faire Individuellement par logement via la Hotline ou le profil administrateurs 3f (com' à réaliser sur cette thématique)
Priorité 4 : La visiophonie = évaluation de la faisabilité	Faisabilité site 4G Sur site 3G pas possible sauf intervention technique lourde.	En fonctionnement sur le patrimoine 4G Sur site 3G pas possible sauf intervention technique lourde.
Priorité 5 : Mise en place de plage horaire d'activation et désactivation du dispositif	En cours de développement par Intratone	Sélection possible d'une plage horaire (journalier) dans l'espace client uniquement
Priorité 6 : Réparation des pannes et dysfonctionnements	Transmission listing au prestataire par 3f	Transmission listing au prestataire par 3f

Questions/remarques des associations :

M.Bougerie (CSF) aimerait savoir si, dans l'échantillon, il y avait des nouveaux utilisateurs (locataires de résidences équipées récemment)

Réponse d'I3F : cette précision sera apportée ultérieurement.

JL.Bizeul (INDECOSA-CGT) souhaiterait savoir si ce dispositif va être déployé partout.

Réponse d'I3F : ce dispositif est en effet installé dans le cadre des constructions et au fur et à mesure des réhabilitations ou dans le cadre de campagnes d'installation. Cette fonctionnalité entre dans le champs de la prévention situationnelle pour améliorer la tranquillité sur les résidences (meilleure gestion des badges, possibilité d'intervention sur l'ensemble des sites, ...)

P.Pinchon (CNL) fait remarquer qu'au début le motif était prévu pour faciliter l'ouverture des portes par les personnes âgées ou à mobilité réduite mais qu'aujourd'hui cela va permettre tout un tas d'autres installations.

Réponse d'I3F : à la base, ce dispositif n'était en effet prévu que pour l'interphonie. Or, nous découvrons, au fur et à mesure de nouvelles fonctionnalités que les prestataires eux-mêmes. A titre d'exemple, I3F souhaiterait pouvoir profiter de ce système pour évaluer les entreprises d'entretien ménager. Nous sommes également en cours de réflexion avec un prestataire sur la possibilité d'obtenir des clés digitales qui pourraient se programmer et se déprogrammer afin d'être utilisées dans le cadre des interventions de nuit ou d'astreinte (gaines techniques ou locaux techniques fermés à clés).

J.Grille (CLCV) souhaiterait savoir s'il y a la possibilité d'avoir de la 4G partout.

Réponse d'I3F : cela dépend des opérateurs.

B.Thocquenne (AFOC) souhaiterait savoir combien de logements sont équipés de ce dispositif par département? (% actuel et % visé à 5 ans).

Réponse d'I3F : données à transmettre pour le % actuel mais difficile à estimer pour les 5 prochaines années.

P.Pinchon (CNL) souhaiterait connaître la répartition du patrimoine entre les deux prestataires (Noralsy et Intratone)

Réponse d'I3F : environ 50/50

G.Mavroyannis (AFOC) souhaiterait savoir si ce système a un coût pour le locataire.

Réponse d'I3F: non, car le système est payé au moment où il est installé dans le cadre de l'opération de travaux.

JL.Bizeul (INDECOSA-CGT) demande si les gardiens pourraient avoir plusieurs badges d'avance pour éviter, en cas de perte, d'attendre plusieurs jours avant d'en avoir un autre (jusqu'à 15 jours d'attente parfois).

Réponse d'I3F: pour des questions de sécurité, ce n'est pas possible. Mais on essaye d'avoir du stock en agence.

ACTION A VENIR : rediffuser le mode opératoire aux locataires concernés.

Les documents des deux prestataires sont remis aux associations pour avis. Il leur est demandé de revenir vers Immobilière 3F si certains points leur semblent nécessaires d'être clarifiés sur les documents.

4) Communication locataires

3.1 Contrat coup de pouce senior

Rappel : il s'agit d'un service proposé par I3F et 3FSM pour permettre aux locataires de 75 ans ou plus de bénéficier des prestations d'entretien du contrat confort auxquelles s'ajoutent des prestations de petit bricolage (accrocher une tringle à rideaux, changer une ampoule, installer une étagère, ...) pour moins de 10 euros par mois. A ce jour, 11% des locataires concernés en bénéficient (soit 1159 contrats)

Les bénéficiaires du contrat Coup de pouce Senior au 1er juin 2019 :

Département	Nb contrats Coup de pouce Senior	Nb locataires > 75 ans	% adhésion	Rappel 1 ^{er} janvier 2019
Paris	141	1 366	11%	138
Seine-et-Marne	14	363	4%	12
Yvelines	179	1 299	14%	176
Essonne	181	1 428	13%	174
Hauts-de-Seine	247	1 487	17%	241
Seine-Saint-Denis	78	1 626	5%	81
Val-de-Marne	233	1 819	13%	211
Val-d'Oise	80	1 207	6%	68
DGP	1 153	10 595	11%	1 101

Le contrat en Ile de France : dates de déploiement, prestataires et modalités financières

DEPARTEMENT	DATE DEPLOIEMENT	PRESTATAIRE	PRIX AU 1ER JANVIER 2019
			Facturé au locataire (TTC)
Paris	Octobre 2014	PROXISERVE	9,11 €
Seine-et-Marne	Mars 2018	MUST	9,04 €
Yvelines	Octobre 2014	PROXISERVE	7,46 €
Essonne	Janvier 2017	ISERBA	7,35 €
Hauts-de-Seine	Octobre 2014	PROXISERVE	7,88 €
Seine-Saint-Denis	Octobre 2016	PROXISERVE	7,88 €
Val-de-Marne	Janvier 2017	MUST	8,32 €
Val d'Oise	Octobre 2015	BEDIER	9,67 €

Prochaine communication :

Une nouvelle campagne d'information est prévue en septembre 2019 auprès des personnes concernées (locataires de 75 ans ou plus) Les associations locataires seront prévenues pour leur permettre de relayer également cette information.

Nota : une réflexion est en cours sur le seuil de l'âge des bénéficiaires « coup de pouce senior »

Questions/remarques des associations :

B.Thocquenne (AFOC) demande si une visite annuelle est prévue dans le contrat

Réponse d'I3F : oui, une visite systématique lors de la contractualisation mais pas de visite annuelle car celle-ci augmenterait le coût du contrat sachant que l'objectif initial est de réaliser des réparations au moindre coût par le locataire.

P.Pinchon et N.Benkirane (CNL) rappellent que certaines prestations font double emploi avec des contrats déjà facturés dans les charges locatives et qu'un travail de comparaison avait été lancé il y a quelques années sans avoir été finalisé.

Réponse d'I3F : ce travail sera repris. Pour rappel, une partie du coût financier est pris en charge par la société à hauteur de 30% minimum.

N.Benkirane (CNL) aimerait que soit transmise la liste exhaustive des prestations prévues dans ce contrat.

M.Bougerie (CSF) demande ce qu'il se passe si un locataire qui a déjà un contrat confort souscrit un contrat coup de pouce senior.

Réponse d'I3F : il n'y a pas de cumul, le contrat coup de pouce senior remplace le contrat confort.

A.Duverger (CNL) demande quels sont les délais prévus pour les déplacements et s'il est possible de les rajouter dans le flyer.

Réponse d'I3F : ce sont les mêmes délais que pour le contrat confort. Le flyer est un document général qui présente le dispositif mais pourra être revu avant la nouvelle campagne d'information.

3.2.Canicule

Le Plan Canicule 3F :

-S'inscrit dans le Plan National Canicule

-Des référents canicule : Au siège : L. Perrin (en son absence : MC. Leblanc) + 1 par agence et filiale (directeur départemental et son remplaçant en son absence).

-Trois axes d'intervention :

- L'information et la prévention
- Le repérage des personnes âgées isolées
- L'intervention directe en cas de canicule

-Deux niveaux (déclenchés par le Directeur de la Gestion du Patrimoine) :

Niveau 1 : veille saisonnière / avertissement chaleur (cartes de vigilance verte et jaune) : Diffusion par le siège de consignes aux gardiens :

-Prendre connaissance du dispositif Plan National Canicule sur le site Internet : <http://solidarites-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/risques-climatiques/canicule> + Canicule Info Services : 0 800 06 66 66 (numéro gratuit)

-Prendre connaissance des recommandations pour se protéger de la chaleur à partir du document « Canicule, fortes chaleurs : adoptez les bons réflexes » édité par le Ministère de la Santé.

-Inciter les personnes âgées de plus de 60 ans ou en situation de handicap, en particulier les personnes isolées, à s'inscrire sur les registres des mairies ou des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) pour un accompagnement personnalisé en cas de canicule.

-Repérage des personnes isolées :

Constitution par le siège des listes par programme des personnes âgées de plus de 75 ans isolées (nom, prénom, coordonnées téléphoniques).

Niveau 2 : canicule déclarée sur un ou plusieurs départements (cartes de vigilance orange et rouge). **Mis en application le 21 juin 2019**

-Information et prévention :

- ✓ Diffusion par le siège aux gardiens des listes des personnes âgées de plus de 75 ans isolées sur leur programme avec consignes de vigilance renforcée.
- ✓ Sensibilisation de l'ensemble des locataires :
 - Mise en place dans les halls de l'affiche « Canicule, fortes chaleurs : adoptez les bons réflexes ».
 - Mise en place d'une alerte Canicule sur le site Internet 3F / espace Locataire, avec :
 - un lien vers le site Internet du Ministère de la Santé « Canicule et fortes chaleurs » :
<http://solidarites-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/risques-climatiques/canicule>
 - un lien vers la carte de vigilance météorologique :
<http://vigilance.meteofrance.com/>
 - les recommandations pour se protéger de la chaleur.
 - Appel à solidarité auprès de l'ensemble des locataires d'une résidence pour une attention particulière à l'égard des occupants les plus âgés ou handicapés (affichage hall).

-Accompagnement des personnes isolées âgées de plus de 75 ans :

- Envoi par le siège d'un courrier comprenant le rappel des recommandations pour se protéger de la chaleur et l'annonce d'une prise de contact par le gardien si souhaité par le locataire.

Remarques/questions des associations :

Les affiches ont bien été vues par tous les représentants locataires, sauf M.Bougerie (CSF)

Réponse d'I3F : lors des prochaines campagnes d'affichage, I3F préviendra les associations et demandent à celles-ci de ne pas hésiter à nous prévenir en cas d'affiches absentes dans les halls.

G.Mavroyannis (AFOC) signale que les logements non équipés de volets posent des difficultés en période de canicule.

Réponse d'I3F : l'occultation n'est pas systématique lors des réhabilitations car leur installation n'est pas toujours possible selon le matériau utilisé pour isoler les façades.

P.Pinchon (CNL) indique que le remplacement des volets à sangles est compliqué.

ML.Capel (CLCV) signale la difficulté des locataires âgés qui n'ont pas de douches.

Réponse d'I3F : ce n'est pas une obligation du bailleur de remplacer les baignoires par des douches mais, le locataire peut le faire sans que l'on ne s'y oppose. D'autant plus que des aides sont prévues par le département

3.3.Prévention cambriolage

Dans le cadre de sa politique de prévention, la préfecture de Police réalise régulièrement des campagnes d'information. Afin de sensibiliser les habitants aux risques de cambriolages, la préfecture de police a réalisé deux campagnes avec pour objectif de leur faire prendre conscience que certains gestes, devenus parfois une habitude, sont de nature à faciliter l'action des cambrioleurs

- une 1ère affiche a été distribuée avec les avis d'échéance du mois d'avril
- une 2ème affiche est présentée. Elle sera annexée dans les avis d'échéance du mois de juillet.

Demande/remarque des associations :

B.Thocquenne (AFOC) propose que les prévisions de campagnes de communication sur le semestre suivant soient présentées en CDCL.

3.4. Evolutions Service Clientèle

Actuellement, le Service Clientèle est ouvert de 8h30 à 18h30 du lundi au vendredi. Nous allons procéder à une modification des horaires d'ouverture du Service Clientèle au 2/09/2019 (9h-18h).

Une analyse des flux des appels téléphoniques par tranche horaires met en exergue la nécessité de mieux répondre aux habitudes des locataires en fonction des pics d'appels.

De nouveaux horaires d'ouverture seront donc effectifs à partir du 2 septembre 2019 et le Service Clientèle sera dorénavant ouvert de 9h à 18 h du lundi au vendredi, afin de mieux répondre aux besoins des locataires qui sollicitent davantage les Conseillers Relations Clientèle (CRC) pendant ces plages horaires.

Les plannings des CRC seront revus pour prendre en compte ce rétrécissement de l'amplitude horaire de 30 minutes le matin et 30 minutes le soir

Information locataires :

- Affichage ponctuel dans les halls
- Mise à jour de l'affiche permanente CONTACTS UTILES présente dans les panneaux d'affichage

Demande/remarque des associations :

A.Duverger et N.Benkirane (CNL) proposent de profiter de cette campagne pour demander aux agences de remettre à jour les autres informations présentes sur l'affiche « contacts utiles » (Nom du gardien, ...)

Réponse d'I3F : cette demande sera faite aux agences

A.Duverger (CNL) signale que les répondeurs des gardiens sont saturés.

Réponse d'I3F : les répondeurs sont à la main de chaque gardien. Une campagne de sensibilisation sera de nouveau réalisée auprès des gardiens pour leur demander de bien penser à effacer leurs messages.

3.5. Echange sur les besoins des locataires en termes de communication (affichage, courrier)

Revoir notre façon de communiquer auprès des locataires est au cœur des préoccupations d'I3F et fait partie des projets lancés en 2019.

Proposition : fin 2019-début 2020 : organiser un atelier avec des locataires pour tester et réfléchir à quels types de communication et de média utiliser, en regardant les différents champs possibles.

S'interroger également sur le rôle des représentants des locataires/associations : comment peuvent-ils nous aider à être des relais ?

Une expérimentation est également lancée sur des sites sans gardiens dans le 78 pour remplacer les affichages papier par des affichages digitaux via des panneaux numériques.

Demandes/remarques des associations :

M.Bougerie (CSF) :

-propose de communiquer autrement via une communication positive pour féliciter les locataires qui agissent bien plutôt que de focaliser sur ceux qui ont des mauvais comportements.

Réponse d'I3F : c'est en effet une des pistes de réflexions envisagées. Toutes les idées et remontées d'initiatives à ce sujet sont les bienvenues.

-signale que lorsqu'un locataire envoie un mail, les demandes sont trop facilement clôturées sans s'être assuré au préalable que les demandes aient bien été traitées par les prestataires.

Réponse d'I3F : l'obligation de faire une « réponse intermédiaire » pour toute demande technique doit être mise en place d'ici la fin du 4^{ème} trimestre.

-indique que le gardien dit qu'il a apporté la réponse sur GRC mais les locataires ne voient pas cette réponse et qu'il serait utile de pouvoir joindre des photos aux mails envoyés.

Réponse d'I3F : nous sommes en train d'étudier les points techniques permettant de faire évoluer le suivi des demandes dans le cadre de l'espace locataire.

-signale que beaucoup de courriers restent sans réponse. N.Benkirane (CNL) indique qu'il y a des agences dans lesquelles cela fonctionne bien.

Réponse d'I3F : c'est un vrai sujet sur lequel nous travaillons afin de suivre et d'apporter des réponses à tous les courriers.

5) Divers

J.Grille (CLCV) demande que la liste des punaises de lit soit actualisée et transmise aux représentants locataires.

Réponse d'I3F : ces données seront communiquées dès l'actualisation faite mais il ne devrait pas y avoir beaucoup d'évolutions par rapport au dernier envoi fait en 2018.

Prochaine commission qualité de service : le 8 octobre à 14h