

Compte-rendu

Présents :

Pour la CNL :

Nicole BENKIRANE
Paul PINCHON
Claude FAINZANG

Pour la CGL :

Serge BAUER

Pour la CLCV :

Joëlle GRILLE
Marie-Lorraine CAPEL

Pour l'AFOC :

Georges MAVROYANNIS

Pour la CSF :

Christian DESCHESES
Martine BOUGERIE

Pour Immobilière 3F:

Stéphane DUCRET
Julia DESCHAMPS
Nadia BAHIDA

Ordre du jour :

1. Point sur l'Interphonie GSM (Intratone) : dysfonctionnements et pistes d'amélioration
2. Point sur la légionnelle (sites contaminés, examen des mesures techniques préventives et correctives)
3. Point sur les punaises de lit
4. Point sur les modifications apportées à la plaquette « Qui fait Quoi » suite aux remarques faites lors de la dernière réunion
5. Echanges sur la prise en charge par I3F de travaux d'embellissement sur la base de propositions des représentants locataires

1- Point Interphonie GSM : Intervention de Théodule GOYET (I3F)

I3F effectue un rappel technique sur l'interphonie de façon générale. On distingue ainsi 2 types d'interphonies :

- Interphonie traditionnelle (connexion filaire)
- Interphonie GSM (connexion avec une carte SIM, pas de combiné fixe ni de câble dans le logement : chaque locataire dispose d'un espace client ou il va lui-même pouvoir entrer les paramètres à savoir l'ordonnancement des appels par exemple)

Dans le cadre de l'Interphonie GSM, I3F indique que l'ensemble de la maintenance s'effectue via une platine située à l'extérieure du bâtiment. Cette technologie, est proposée par deux fabricants principaux : INTRATONE et NORALSY. Elle apporte de nombreux avantages, dont la possibilité d'ouvrir l'accès à un tiers via son téléphone y compris lorsqu'on n'est pas présent dans le logement. En cas de perte de badge ou de changement de nom de locataire, une action via internet est possible afin de désactiver immédiatement le badge ou effectuer toute modification nécessaire.

Plusieurs questions sont alors posées par les associations de locataires sur cette thématique :

- I3F a-t-elle effectué le recensement de tous les badges (locataires et coordonnées) ? I3F confirme que cela a bien été effectué, et que le RH possède ces données.

- Comment I3F peut-elle avoir le contrôle des badges « sauvages » et les désactiver pour empêcher l'accès aux halls des personnes non autorisées ? I3F rappelle qu'il y a autant de badges que de locataires, cela signifie que la transmission de badges à des personnes externes ne peut que venir de locataires. A noter : Si à l'issue d'un état des lieux sortant, le locataire ne fournit pas tous les badges, I3F désactive les badges non rendus.

- Combien de logements sont équipés de cette technologie ? I3F indique que plus de 15 000 logements en Ile de France sont équipés d'une interphonie GSM.

I3F souhaite favoriser ce système. En 2013, une enquête de satisfaction avait été réalisée sur le 95 concernant l'utilisation de ce système avec de bons retours d'expérience (60% d'avis favorable à l'interphonie GSM vs 30% d'avis favorables à l'interphonie traditionnelle et 10% des sondés ne se sont pas prononcés).

Dans les installations faisant l'objet de maintenance (fonctionnement défectueux de l'interphonie traditionnelle) et dans le cas d'opération de maintenance, I3F modifie les systèmes d'interphonie traditionnelle en interphonie GSM (avec Intratone ou Noralsy).

Les associations de locataires indiquent qu'elles auraient souhaité être consultées, dans le cadre de la commission qualité de service, avant la prise de décision sur la mise en place de l'Intratone de façon systématique.

De nouvelles questions sont par la suite posées par les associations de locataires :

- En cas de perte de ses clés, mais en ayant toutefois avec soi son téléphone portable, peut-on ouvrir l'accès ? I3F indique que oui, cette action est envisageable si quelqu'un a sonné à son interphone. Il convient donc de sonner à son interphone, ce qui provoquera l'appel sur le téléphone portable et permettra l'ouverture.

- Que faire en cas d'usage défectueux ? (impossible d'ouvrir la porte par exemple). I3F indique que les dysfonctionnements de type « impossibilité d'ouvrir la porte » sont les mêmes en interphonie traditionnelle, il s'agit d'un système technique qui peut faire l'objet de dysfonctionnement. I3F fait remonter systématiquement les dysfonctionnements recensés pour maintenance du fabricant.

-Intratone est-il le seul prestataire utilisé par I3F ? I3F indique que non, le marché a été attribué à Intratone mais aussi Noralsy

Les associations de locataires souhaitent qu'une nouvelle enquête de satisfaction auprès des utilisateurs d'Intratone et Noralsy soit lancée afin d'évaluer cet équipement sur l'ensemble des sites concernés à ce jour et être associées à la rédaction du questionnaire. En complément, un point concernant les dysfonctionnements des différents types d'interphonies (GSM et traditionnelle) pourrait être effectué.

Un point auprès du service clientèle sera effectué afin d'identifier le nombre de réclamation reçue sur cette thématique.

=> Les associations de locataires transmettent les coordonnées d'un locataire témoin du dysfonctionnement d'Intratone pour prise de contact par I3F.

De nouvelles questions sont émises par les associations de locataires :

- Au 43 rue Riquet, il est indiqué qu'un défaut dans la platine a été recensé (celle-ci serait non étanche), que faire ? I3F indique que ce dysfonctionnement doit être remonté pour être transmis à la société de maintenance

- Il semblerait que seuls 2 numéros soient programmables, est-ce possible d'en avoir 3 ? I3F se renseignera auprès du prestataire.

- En cas de dysfonctionnement, une solution alternative d'ouverture est-elle existante ? I3F indique que pour le locataire, l'ouverture en badge est toujours possible. En cas de panne de courant généralisée, les portes sont neutralisées et accessibles, toutefois, dans d'autres cas, cela n'est pas prévu.

- Si le locataire n'a pas de téléphone ni fixe ni portable, que fait-on ? Un téléphone est fourni au locataire afin qu'il puisse utiliser cet équipement.

- Les personnes âgées auraient des difficultés à utiliser cet équipement, comment palier à cela ?

Les avantages du système GSM ne sont pas particulièrement adressés aux personnes âgées mais à l'ensemble des locataires. I3F inclura, dans la prochaine enquête de satisfaction, une question sur l'âge des locataires afin d'identifier les difficultés liées aux personnes âgées.

Les associations demandent à ce que soit également indiqué dans l'enquête une question afin de savoir si les locataires sont amenés à descendre pour ouvrir ou non les portes et pourquoi.

Les associations de locataires indiquent que 2 options avaient été proposées aux locataires concernant l'Intratone : le Visiophone et la désactivation de l'outil.

En effet, les locataires souhaitent pouvoir avoir la possibilité de désactiver l'interphone, notamment, la nuit : il apparaît que dans certains logements, cette option existe, mais celle-ci n'est pas généralisée. Les associations de locataires souhaitent également que l'option « visiophone » soit débloquée afin que les locataires puissent visualiser la personne qui sonne. Cette option est obligatoire pour les opérations de construction neuve et de réhabilitation (à destination des locataires malentendants), mais I3F va effectuer un point afin de savoir si l'ouverture de cette option est envisageable pour les programmes déjà équipés.

2- Point légionnelle : Intervention d'Antonin PETER (I3F)

Les associations font remonter les inquiétudes des locataires car l'eau chaude ne semble pas suffisamment chaude.

I3F indique que la démarche mise en place est une démarche de prévention : des contrôles sont effectués chaque année dans les sites où l'eau chaude sanitaire est produite de façon collective.

Les associations de locataires souhaitent connaître les risques d'une eau chaude pas suffisamment chaude, car la température est très déterminante. I3F indique que la température ou la corrosion sont des facteurs favorisant la prolifération de la légionnelle. Il est important de relever que la bactérie légionnelle est naturellement présente dans les milieux naturels, mais également dans l'eau froide, les climatisations...

Les associations de locataires soulignent une problématique de récurrence dans certains sites qui perturbe l'usage. I3F rappelle qu'après chaque contrôle, des préconisations sont émises. Plusieurs niveaux sont à identifier :

- Niveau d'alerte (supérieur à 1000 UFC/L et inférieur à 10 000 UFC/L) = renforcement des mesures d'entretien et de contrôle par l'exploitant (augmentation des températures, chasses en fond de ballons ...)
- Niveau d'action (supérieur à 10 000 UFC/L) : renforcement des mesures d'entretien / installation d'un traitement chloré / interdiction de douche immédiate (réalisation de nouveaux tests avant de lever l'interdiction de douches)

A noter que la contamination s'effectue uniquement via l'inhalation de micro-gouttelettes générées par les pommeaux de douches, et contenant de fortes concentrations en bactéries légionnelles.

I3F indique qu'en cas de récurrence, un audit technique et sanitaire est demandé à l'exploitant. A la suite de l'audit, des travaux peuvent être engagés. Actuellement, 24 sites sont concernés. Des travaux importants seront faits.

La liste des sites infectés et le résultat des tests et actions sont demandés par les associations de locataires.

Les associations de locataires indiquent que certains locataires ne prennent pas en considération les préconisations, et souhaitent que le personnel I3F soit plus mobilisé. I3F indique qu'une com' est également réalisée et que le gardien est mobilisé pour transmettre l'information.

De nouvelles questions sont posées par les associations de locataire :

- Comment s'assurer que les personnes à mobilité réduite ont l'information ? I3F indique qu'un boitage est effectué en complément.

- Est-ce que I3F compte indemniser les locataires dont la jouissance du bien loué n'est pas maintenue ? Les associations de locataires indiquent que les locataires payent de l'eau chaude et du chauffage sans pouvoir s'en servir. Dans ce cas de figure, une compensation peut-elle être envisagée ? Ce geste est en particulier demandé pour les locataires ayant eu une absence d'utilisation de plus de 3 semaines, ainsi que les 24 résidences. I3F effectue un point sur ce sujet.

I3F indique qu'à ce jour, il n'y a pas d'indemnisation de prévue.

- Un geste commercial peut-il être envisagé ? I3F rappelle qu'il n'y a pas d'obligation dans la mise en place de tests. I3F accepte de mettre en place ces tests pour ne pas avoir à traiter des cas qui surgiraient en cas de suspicion. I3F rappelle que la légionnelle n'est pas toujours liée à un problème du chauffagiste, il peut y avoir d'autres facteurs.

- Peut-il y avoir un affichage permettant d'indiquer les dates de contrôle dans les halls et ainsi avoir une visibilité et un suivi ? I3F fera un point sur ce sujet

- Quelle action est effectuée pour le chauffage individuel ? I3F indique qu'il n'y a pas de contrôle car il n'y a pas de phénomène de stagnation d'eau. Dans les ballons individuels, l'eau est à bonne température et celle-ci n'a pas le temps de refroidir et ainsi permettre la prolifération de la bactérie. En cas de départ en vacances, il est recommandé dans ce cas de laisser couler l'eau à son retour.

I3F rappelle qu'une fiche reprenant l'ensemble des bonnes actions à effectuer est transmise (nettoyage du pommeau avec des produits détartrants comme le vinaigre blanc...)

3- Point punaises de lit

L'appel d'offres pour la mise en place d'un contrat « punaise de lit » a été lancé. I3F rencontre actuellement les prestataires, une distinction entre le contrat 3D et celui des punaises de lit a été effectuée.

La punaise de lit n'est pas reconnue comme un risque sanitaire. La localisation de ce problème n'est pas réalisable. La difficulté la plus importante est la détection de la souche.

I3F a indiqué, dans son cahier des charges, la priorisation de traitements non chimiques avec 2 niveaux de traitement (chaque niveau comprend 2 interventions) :

- Le 1er degré est la vapeur sèche
- Le 2nd degré peut se faire avec l'appui d'un chien américain, dressé pour détecter les lieux où sont cachées les punaises (murs, plinthes...). C'est aujourd'hui le seul moyen performant identifié. Sur cette pratique les avis sont partagés.

I3F indique que dès le premier logement affecté, la récupération du coût du traitement sera répartie sur l'ensemble des locataires du bâtiment, afin notamment d'inciter les locataires qui en disposent dans leurs logements de se déclarer (Cf CR CRCL). I3f indique qu'elle communiquera cette consigne aux agences.

En terme de com', une réflexion sera menée . L'AORIF et l'USH seront consultés afin d'évoquer l'idée d'une com' commune.

Les associations demandent que la liste des programmes qui ont été concernés ou qui le sont encore leur soit communiquée.

4- Point « qui fait quoi »

2 demandes de modification sont transmises :

- Première demande : Dans toutes les pièces : le point 16 « volet roulant et manivelle à volet » passe en orange (prise en charge bailleur)
- Seconde demande : A l'extérieur du logement : le point 1 « Remplacement de la serrure et de la clé de la boîte aux lettres » sera modifié car concernant la serrure, seul son entretien sera demandé au locataire.
En complément, le conseil suivant sera également ajouté : « Ne mettez pas d'huile dans les serrures, utilisez un dégrippant adéquat (graphite) »
Enfin, dans l'illustration, le skate-board sera retiré.

Les associations demandent à ce que la couleur verte utilisée dans le document soit plus foncée. Les associations s'accordent pour qu'il s'agisse des dernières modifications sur ce document afin de pouvoir diffuser ce document aux locataires.

5- Point travaux d'embellissement

Il avait été demandé aux associations de revenir auprès d'I3f avec une proposition de travaux d'embellissement souhaités et la cible des locataires qui pourrait en bénéficier. La proposition des associations est la suivante :

- Type de travaux : travaux de rénovation tels que peinture, pose de revêtements muraux et de sols (type sol vinyle, moquette) – cf travaux CAF
- Locataires : personnes à mobilité réduite, locataire de plus de 62 ans
- Durée d'occupation : 15 ans d'ancienneté dans le logement

Les coordonnées d'une association effectuant des chantiers d'insertion et collaborant actuellement avec Valophis sont transmises à I3F pour prise de contact.

Cette association refait deux T3 par mois de 50 m², il s'agit d'une équipe de 2-3 personnes. Ils proposent également une bricothèque.

I3F va évaluer, en fonction de ces critères, le nombre de personnes concernées, et le budget estimé.

Les associations indiquent également qu'un bailleur propose une prise en charge à hauteur de 50% des frais du locataire sur les travaux dont il ne peut plus faire lui-même. Il conviendrait de transmettre à I3F le nom du bailleur en question.

Les associations rappellent que la vétusté doit être prise en charge par le bailleur et regrettent que les locataires présents depuis longtemps ne puissent pas bénéficier des travaux de remise en état effectués lors d'un départ de locataire.

6- Divers

Les associations rappellent qu'elles souhaitent participer aux groupes de travail « nouvelle technologie » (sujets à aborder : recensement des sites 4G et 5G et dysfonctionnement des portes de parking et immeuble), annoncés en CRCL, mais sans suite depuis.

Les associations souhaiteraient également avoir connaissance de l'organigramme I3F à jour.

La prochaine Commission qualité de service avait été fixée au 25 septembre. Les représentants locataires demandent à ce qu'une date intermédiaire soit prévue avant l'été.

La prochaine réunion est donc fixée au Jeudi 21 juin 14h

Thématiques à aborder souhaitées : Légionnelle (liste des sites infectés et résultat des tests), intratone (préparation de l'enquête), travaux d'embellissement.