

Compte-rendu

Présents :

Pour la CNL :

Nicole BENKIRANE
Paul PINCHON
Claude FAINZANG

Pour la CLCV :

Joëlle GRILLE
Marie-Lorraine CAPEL

Pour Immobilière 3F:

Stéphane DUCRET
Julia DESCHAMPS
Nadia BAHIDA

Ordre du jour :

1. Divers
2. Point sur l'élaboration de l'enquête de satisfaction concernant l'Interphonie GSM (Intratone)
3. Autres sujets : Organigramme DGP, Point sur les punaises de lit, point nouveau contrat, GT nouvelle technologie, Point sur la légionnelle

1- Divers

La CNL indique qu'Enedis a procédé au changement des compteurs électriques sans que les locataires des résidences concernées soient avertis par ce changement => I3f indique qu'un point en interne sur cette question sera effectué

La CNL effectue une intervention sur les non réponses de lettres de locataires, des amicales, ainsi que sur la question du non-respect de l'arrêt du prélèvement automatique ou sur les prélèvements multiples. Elle évoque également l'existence de litiges sur la question de la régularisation de l'eau dans le 92 qui est en télérelevage. Un document reprenant l'ensemble de ces dysfonctionnements est transmis en séance à I3f. La CNL indique qu'il s'agit d'une situation qui concerne essentiellement le 75 mais qui reflète un mécontentement global => 3F indique diffuser le document reçu en séance aux autres associations afin d'organiser une réunion sur cette thématique et permettre l'intervention de représentants 3f afin de trouver des réponses à ces dysfonctionnements.

2- Point sur l'élaboration de l'enquête de satisfaction concernant Interphonie GSM : Intervention de Théodule GOYET (I3F)

Les associations de locataires souhaitent qu'une nouvelle enquête soit lancée à destination de l'ensemble des utilisateurs de l'interphonie GSM

La première enquête réalisée en 2014 dans l'agence du 95 est présentée en séance par I3f. Il s'agissait d'une enquête téléphonique.

I3f rappelle que le système GSM, en particulier Intratone, permet de maîtriser les contrôles d'accès : un seul badge d'accès pour 3f et ses prestataires.

La CNL indique qu'il s'agit d'un avantage pour le bailleur uniquement, et que ce sont les dysfonctionnements de cette technique, tel que le fait de devoir se déplacer pour ouvrir la porte, qui sont remontés par les locataires.

I3f rappelle que l'objectif de cette enquête sera de déterminer les avantages, les inconvénients et les axes d'amélioration. La CNL indique qu'il convient, au préalable, de recenser tous les dysfonctionnements.

Après lecture des questions proposées par I3f pour cette enquête, les modifications suivantes seront apportées :

Question 1 => question à déplacer et à intégrer en fin de questionnaire

Question 2 => A reformuler : « Quels sont pour vous les avantages ? » et « Quels sont pour vous les inconvénients ? »

Question 7 => La CLCV souhaite qu'on améliore le temps de réponse, jugé trop court, au téléphone lorsqu'une personne sonne

Un brainstorming est effectué avec les associations de locataire pour identifier les éléments à ajouter :

- Question sur la contrainte que ce système soit lié au téléphone portable : proposer la possibilité aux locataires de choisir entre une connexion avec le téléphone fixe ou le téléphone portable
- Question sur la mise en place et la diffusion d'un mode d'emploi
- Question sur la connaissance de toutes les possibilités proposées par le système / Question sur la connaissance des fonctionnalités de base
- Identifier si les locataires ont déjà changé de numéro : si oui, comment cela a été fait et si difficulté à le faire
- Identifier l'opérateur du locataire afin de vérifier si le dysfonctionnement est causé par le fournisseur d'accès

La CNL souhaite obtenir un document reprenant l'ensemble des fonctionnalités et les modalités d'accès. I3f effectuera un point en interne ainsi qu'auprès du prestataire et transmettra une synthèse aux associations

I3f vérifiera la possibilité d'intégrer le dispositif visio dans le cadre du plan de sécurité et de tranquillité.

3- Autres sujets : Organigramme DGP, Point sur les punaises de lit, point nouveau contrat, GT nouvelle technologie, Point sur la légionnelle

I3f transmet en séance l'organigramme de la DGP, à la demande des associations. La CLCV souhaite être informée lors des changements de chefs de secteur, et obtenir le calendrier des interventions sur les ascenseurs ainsi que les horaires de services de portage

I3f diffuse le tableau récapitulatif des sites infectés par les punaises de lit. Une version digitale sera transmise par mail en complément.

Concernant les dysfonctionnements des portes de parking, I3f transmet en séance un bilan sur le contrat d'entretien : ce sujet sera évoqué lors de la prochaine réunion qualité de service ou au cours du groupe de travail « nouvelles technologies ».

Enfin, concernant la légionnelle, I3f remet aux participants le listing des programmes concernés par les opérations de travaux. Les associations souhaitent savoir pourquoi le site de « Bonneuil » n'est pas inscrit. Un point sera effectué en interne par I3f.

Prochaine réunion : 25 septembre 2018

A la demande d'I3f, la thématique des rattachements de parkings aux logements sera abordée => Un rappel concernant la loi en vigueur sera effectué. Il est demandé aux associations de faire remonter des cas concernés par cette problématique. Une réflexion sur la possibilité de pouvoir résilier le contrat parking sur des programmes non conventionnés en fonction des textes de loi et de critères préalablement définis, sera lancée.