

Présents :

Pour la CNL :

Nicole BENKIRANE
Paul PINCHON
Claude FAINZANG

Pour la Immobilière 3F:

Stéphane DUCRET
Julia DESCHAMPS
Nadia BAHIDA

Pour la CGL :

Serge BAUER

Pour la CLCV :

Joëlle GRILLE

Pour l'AFOC :

Georges MAVROYANNIS

Pour la CSF :

Christian DESCHESES

Ordre du jour :

1. Présentation du flyer « qui fait quoi ? » intégrant les remarques des représentants locataires et les réponses 3F
2. Réflexion sur la mise en place de contrats avec des régies de quartier ou de territoire pour permettre aux locataires de réaliser des travaux d'embellissement dans leur logement à moindre coût (demande de la CLCV)

1. Flyer « qui fait quoi ? »

Une présentation de la nouvelle maquette du flyer « Qui fait quoi » est effectuée.

Pour rappel, lors de la dernière commission qualité de service, 3F a transmis aux associations la maquette du flyer. Les associations ont transmis par mail leurs suggestions de modification. Ces remarques ont été soumises au service juridique 3F et les propositions de modifications retenues ont été intégrées au document.

Le document est présenté page par page. De nouvelles demandes sont demandées en cours de séance.

- **Page de présentation du document avec l'illustration :**

Le contenu de la première page du document est validé par l'ensemble des participants

Monsieur Pinchon suggère toutefois d'intégrer, en complément de l'énumération des articles de sources juridiques, le détail de ces textes de loi.

L'intégration des sources juridiques (citation des articles uniquement) émanent d'un consensus entre les demandes remontées par mail par les associations et la réponse du service juridique 3F. De ce fait, la première page proposée restera telle quelle.

- **« Pour vos travaux » :**

Cette rubrique est validée par l'ensemble des participants

- **« Dans toutes les pièces » :**

Dans cette rubrique, plusieurs points sont abordés par les associations :

- Point 7 : La « Remise en jeu des portes et fenêtres (réfection des mastics, graissage des gonds, paumelles en charnière, menues réparations des boutons et poignées de portes, des gonds, des crémones et espagnolettes, remplacement des boulons, clavettes, targettes)» est indiquée comme étant à la charge du locataire → les associations souhaitent qu'une virgule soit ajoutée après « menues réparations », de la façon suivante : « [...] menues réparations, des boutons et poignées de portes[...] ». Il s'agit en effet d'une faute de frappe
⇒ [Modification en cours par le prestataire](#)
- Point 11 « Entretien des murs, plafonds, sols et plinthes » est indiqué à la charge du locataire → Une question est soumise par Monsieur Pinchon sur ce point : dans le cas où l'enduit s'écaille, le locataire ne peut pas entretenir sa peinture. Il apparaîtrait donc que si l'enduit est en cause, il ne s'agirait plus d'une prise en charge par le locataire.
⇒ [Réponse hors séance du service juridique 3f](#) : « Si les travaux de reprise de peinture dus à l'écaillage constituent des menus raccords, ils devront être assurés par le locataire, sauf si ce dernier prouve que l'écaillage est causé par la vétusté, une malfaçon, un vice de construction, un cas fortuit ou une force majeure (CA Versailles, 31 janvier 1997), donc pas de modification du document
- Point 14 : « La purge des radiateurs » est indiquée dans le document comme étant prise en charge dans le cadre d'un contrat d'entretien → les associations souhaitent que 3F vérifie le degré de prise en charge, plus précisément s'il s'agit d'une prise en charge « P2 » ou « P3 »
⇒ [Réponse hors séance 3f : Prise en charge P2](#)
- Point 16 : « Les volets roulants et manivelle à volet » sont indiqués dans le document comme étant pris en charge dans un contrat d'entretien → les associations souhaitent que soit vérifiée la bonne prise en charge de ceux-ci dans le contrat d'entretien
⇒ [Réponse hors séance 3f](#) : Pas de prise en charge dans un contrat d'entretien actuellement, mais planification d'un contrat pour 2019
[A modifier dans le document en orange \(prise en charge bailleur\). Modification en cours par le prestataire](#)
- Dans la rubrique « Nos conseils », le document indique : « Nettoyez régulièrement les peintures de votre logement » et « Lavez régulièrement les peintures de votre logement » → les associations souhaitent que 3F retire ce second conseil jugé répétitif.
⇒ [Modification en cours par le prestataire](#)

- ⇒ Proposition hors séance : rajouter deux phrases concernant les mesures de prévention sur les risques d'intoxication au monoxyde de carbone :
 - «Proscrire l'utilisation de moyens de chauffage non adaptés à l'intérieur d'un logement (barbecue, brasero,..)»
 - «Respecter scrupuleusement les consignes d'utilisation des appareils à combustion (gazinière, chaudières individuelles, ...) prescrites par le fabricant »

- **« L'entrée » :**

- Point 11 : Le « Remplacement de la porte palière (bâti et encadrement) » est indiqué à la charge du bailleur → Les associations souhaitent que les éléments indiqués entre parenthèse soient retirés.
=> Modification en cours par le prestataire
- Point 6 : le « Remplacement des serrures » de la porte est indiqué à la charge du locataire → Le service juridique 3F indique qu'en matière d'ouvertures intérieures et extérieures (portes et fenêtres), le locataire doit remplacer les petites pièces et celles perdues (clés des verrous et serrures) mais les associations souhaitent que le point concernant le remplacement des serrures soit vérifié
 - ⇒ Réponse hors séance par le service juridique : si la serrure est obstruée ou dégradée, le remplacement est à la charge du locataire. Si la serrure est vétuste ou s'il existe un cas de malfaçon, un vice de construction, un cas fortuit ou une force majeure : le remplacement est à la charge du bailleur. Pas de modification du document.

- **« Cuisine » :**

- Point 3 : « Entretien, débouchage, remplacement des joints et colliers du siphon » indiqué à la charge du locataire → Les associations souhaitent que 3F vérifie si le remplacement des joints et colliers du siphon n'est pas pris en charge dans le cadre du contrat robinetterie
 - ⇒ Réponse hors séance 3f : l'entretien, le remplacement des joints et colliers du siphon sont bien pris en charge dans le contrat robinetterie. Donc modification du document de la façon suivante :
 - A la charge du locataire, en bleu dans le document : « débouchage du siphon »
 - Dans un contrat d'entretien, en vert dans le document : « entretien, remplacement des joints et colliers du siphon »
 - Modification en cours par le prestataire
- Point 4 «Débouchage des tuyaux d'évacuation d'eau» indiqué à la charge des locataires → les associations et 3F s'accordent pour modifier ce point en indiquant « Débouchage des tuyaux d'évacuation d'eau jusqu'à la colonne »
 - ⇒ Modification en cours par le prestataire
- Point 5 « Entretien et réparation du meuble sous évier » indiqué à la charge du locataire → les associations et 3F s'accordent pour modifier ce point en indiquant « Entretien et réparation du meuble sous évier en ce qui concerne le remplacement des tablettes et tasseaux des placards et réparation du dispositif d'ouverture » .
 - ⇒ Modification en cours par le prestataire

- « Les sanitaires » :

- Point 3 : « Remplacement des mousseurs, pommeaux, barres et flexibles de douche » indiqué à la charge du locataire → les associations souhaitent que 3F vérifie si cela n'est pas pris en charge dans le cadre du contrat robinetterie
 - ⇒ Réponse hors séance 3f : après vérification, pas de prise en charge de ces éléments dans le contrat robinetterie donc pas de modification dans le document
- Dans la rubrique « nos conseils » : il conviendra de corriger la faute de frappe sur le mot « robinetterie »
 - ⇒ Modification en cours par le prestataire

- « A l'extérieur du logement » :

- Point 1 « Remplacement de la serrure et de la clé de la BAL » à la charge du locataire / Point 14 « Remplacement de la porte de la BAL » à la charge du bailleur → les associations souhaitent que la serrure soit indiquée à la charge du bailleur.
 - ⇒ Réponse hors séance 3f : même réponse que plus haut pour les serrures des portes

- « Pièces annexe » :

- Point 2 « Entretien et réparation des poignées, serrures, verrous des portes de cave et box individuel » → les associations souhaitent que soit retiré le terme « serrures ». 3F effectuera un point avec son service juridique concernant la prise en charge de l'entretien et des réparations des serrures
 - ⇒ Réponse hors séance 3f : même réponse que plus haut pour les serrures des portes

Georges Mavroyannis souhaite que la grille de vétusté soit intégrée au flyer « Qui fait quoi ? »

Stéphane Ducret indique que ce document est déjà disponible sur le site internet, et qu'il ne sera donc pas intégré au flyer pour ne pas alourdir le document dont l'objectif initial est de rappeler ce qui est à la charge de chacun.

2. Réflexion sur la mise en place de contrats avec des régies de quartier ou de territoire pour permettre aux locataires de réaliser des travaux d'embellissement dans leur logement à moindre coût (demande de la CLCV)

Stéphane Ducret rappelle que 3F travaille déjà avec des régies de quartier sur les espaces vert ou encore dans des chantiers d'insertion, l'objectif étant d'amener les gens vers l'emploi. Mais qu'au niveau réglementaire, cette pratique sera plus difficile à réaliser dans la mesure où le cadre réglementaire lié aux Appels d'Offres va évoluer.

Les associations demandent si les locataires pourraient bénéficier des tarifs négociés par 3F auprès de ses entreprises sous contrat. Stéphane Ducret explique qu'au niveau réglementaire, les locataires ne peuvent pas bénéficier, à titre personnel, des tarifs obtenus par 3F dans le cadre de ses contrats d'entreprise car cela mettrait à mal l'économie locale.

Mme Grille indique que dans le cadre de la charte qualité de service, Didier Jeanneau s'était dit prêt à prendre en charge en totalité ou en partie selon l'ancienneté dans le logement, certains travaux d'embellissement. Toutefois, aucune suite n'a été donnée compte tenu des coûts financiers que cela aurait représentés.

Stéphane Ducret propose que les associations définissent clairement ce qui serait attendu comme travaux d'embellissement (lessivage et peinture des murs pour redonner un coup de propre?) et ciblent les locataires qui pourraient en bénéficier : durée d'occupation du logement (+ de 15 ans ?), âge du titulaire du bail (+ de 70 ans ?), personnes handicapées ? Etant entendu que pour que cette demande soit étudiable, il faut qu'elle soit raisonnable. Stéphane Ducret demande aux associations de faire un retour à 3F à ce sujet. En fonction de ces retours, une étude financière et juridique pourra être réalisée sur la faisabilité de cette demande.

Prochaine réunion Qualité de Service 12 avril 2018 à 14h

Les associations demandent que les sujets suivants soient mis à l'ordre du jour de la prochaine réunion :

- Dysfonctionnements liés à l'intratone. Beaucoup de locataires interpelleraient les associations pour signaler des dysfonctionnements qui seraient dûs au prestataire (exemple sur la tour des orgues).
 - > Remontée des dysfonctionnements par monsieur Pinchon pour que 3F puisse interroger les agences
 - > Aborder ces dysfonctionnements et les pistes d'amélioration
- Retour sur les propositions liées à la prise en charge par 3F de certains travaux d'embellissement (cf.point 2 de ce compte rendu)
- Question de la légionnelle : sites concernés et plan d'action mise en place à ce sujet (exemple à livry gargan)
- Avancement concernant les protocoles liés aux punaises de lit

Stéphane Ducret rappelle que l'objectif est d'aborder deux sujets par réunion pour pouvoir les approfondir. L'ordre du jour sera envoyé début avril selon l'état d'avancement des différents sujets et des retours des associations.