

Présents :

**Pour la CNL :**

Nicole BENKIRANE  
Paul PINCHON  
Claude FAINZANG

**Pour la Immobilière 3F:**

Stéphane DUCRET  
Martine LEROUX  
Badia CHAOU

**Pour la CGL :**

Serge BAUER (départ à 17h)

**Pour la CLCV :**

Joëlle GRILLE

**Pour l'AFOC :**

Georges MAVROYANNIS (départ 18h)

**Pour la DAL HLM :**

Danielle PROTO

**Pour la CSF :**

Christian DECHENES

**Pièces jointes :**

Charges de gardiennage :

- Nouveau tableaux 12 colonnes validé en séance
- Annexe A : liste des rubriques de l'élément du brut
- Annexe B : liste des rubriques de rémunération non récupérées
- Annexe C : liste des rubriques de rémunération récupérées

Contrat Confort :

- Résultats de l'enquête de satisfaction du Contrat Confort
- Questionnaire administré lors de l'enquête

Flyer « Qui fait quoi ? » :

- Présentation du projet de refonte du flyer
- Flyer Qui fait quoi actuel
- Décret relatif aux réparations locatives
- Proposition de page d'introduction du futur flyer

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

1. **Validation du nouveau tableau 12 colonnes**
2. Restitution des résultats de l'enquête de **satisfaction du Contrat Confort**
3. Présentation du projet de refonte du **flyer « qui fait quoi ? »**

### 1. Les charges de gardiennage

Stéphane DUCRET interroge les participants sur la validation du nouveau tableau 12 colonnes. Comme demandé par les amicales lors de la précédente réunion qualité de service, ce nouveau tableau permet désormais de réaliser le contrôle des charges par programme et par gardien. Les amicales donnent leur approbation sur la mise en place du nouveau tableau en agence afin de faciliter la consultation des dossiers de régularisation des charges dès le début de l'année 2016, mais continuent de s'interroger sur certains éléments :

a) Rubrique 136 « heure formateur »

- Martine LEROUX indique qu'il s'agit des heures pendant lesquelles un gardien forme un nouveau gardien et précise que ce n'est pas du ressort du chef de secteur.

b) Les participants reviennent sur les heures de délégation et sur le fait que les locataires supportent et le paiement des heures de délégation et le coût de remplacement du gardien pendant ses heures de délégation. Claude FAINZANG donne l'exemple du 42 rue PIXERECOURT dans le 20<sup>ème</sup> arrondissement de Paris (1386L).

- Stéphane DUCRET et Martine LEROUX indiquent avoir effectué des recherches sur le sujet en accompagnement du service juridique mais n'avoir trouvé aucun texte de loi en ce qui concerne la récupération des heures de délégation. Martine LEROUX ajoute qu'elle va vérifier le programme 1386L.
- Stéphane DUCRET précise que la question ne se pose pas pour les gardiens qui ne font pas les tâches ménagère ni la gestion des ordures ménagères car les tâches administratives ne sont pas récupérables et que lorsqu'un gardien est absent il est remplacé par le gestionnaire de proximité.

Après échanges, l'ensemble des participants s'accorde sur le fait qu'il serait trop compliqué de vérifier chaque heure de délégation pour chaque gardien mais qu'il faut néanmoins trouver une solution pour que les heures de délégation ne soient pas récupérées.

Stéphane DUCRET propose d'étudier la possibilité d'appliquer un forfait définit à partir du nombre d'heures de délégation moyen et déduire ce forfait des charges gardiens récupérées.

**Les interrogations ne remettent pas en cause la mise en place du tableau en attendant les précisions qui seront apportées. Le GO est donné par l'ensemble des participants.**

Autres points discutés lors de la séance :

- c) Les amicales soulèvent la question du coût de rémunération des gardiens absents sur une longue période ?
- Stéphane DUCRET rappelle la règle qui est : le salaire d'un gardien absent plus de 6 mois n'est plus récupéré à partir du 7<sup>ème</sup> mois d'absence ; le calcul du nombre de mois d'absence peut être à cheval sur 2 années si l'absence est sur des mois consécutifs, si l'absence est fractionnée le calcul se fait sur une année calendaire.
- Stéphane DUCRET précise que seule la différence entre les indemnités journalières et le salaire est récupérée pendant les 6 premiers mois d'absence.
- d) Les participants indiquent que le motif d'absence du gardien n'est pas toujours mentionné sur le bon de commande. Les amicales demandent à ce que le bon de commande avec motif d'absence soit systématiquement joint à la facture.
- Stéphane DUCRET va faire un rappel aux équipes.

## **2. Le Contrat Confort**

Restitution des résultats de l'enquête satisfaction du contrat confort :

### **a) Qu'est-ce que le Contrat Confort**

Rappel du périmètre, des domaines d'intervention, du moyen de contact avec l'entreprise multiservices et de quelques chiffres concernant le contrat confort (cf. présentation remise en séance).

- Christian DESCHENES s'étonne du fait que le contrat confort ne soit proposé qu'aux nouveaux locataires et que les locataires occupant des logements réhabilités ne puissent pas y souscrire.

- Ce point ayant été abordé lors de la précédente séance, Stéphane DUCRET rappelle ce qui a été dit, à savoir que nous prenons note de la volonté d'élargir ce contrat notamment aux résidences réhabilitées depuis moins de 2 ans mais que cela ne sera pas possible avant 2017 car le budget n'est pas prévu sur 2016 du fait d'un précédent refus des amicales qui souhaitaient avoir des précisions sur la possibilité de refuser, la possibilité de résilier le contrat confort.

- Danielle PROTO demande des précisions sur les différents contrats.

- Stéphane DUCRET redonne les grandes lignes des contrats multiservices parties communes, robinetterie et contrat confort qui ont été expliqués lors de la dernière réunion qualité de service du 15 octobre 2015.

### **b) Présentation de l'enquête**

Stéphane DUCRET rappelle les objectifs de l'enquête à savoir :

Mesurer la satisfaction des locataires en ce qui concerne le contrat confort et identifier les points d'amélioration des entreprises multiservices.

Le questionnaire a été administré par téléphone à 5% des contrats confort actifs à des locataires ayant déjà fait appel au contrat confort (1954 réponses) et des locataires n'ayant encore jamais utilisé leur contrat confort (313 réponses).

### c) Résultats de l'enquête

L'enquête de satisfaction montre que globalement les locataires utilisent leur contrat confort (74% des interviewés l'ont utilisés plus d'une fois) et qu'ils en sont satisfaits (86,2% de satisfaction). Le contrat confort convient aux locataires aussi bien au niveau du contenu (87.2% pensent que le contrat confort répond à leurs attentes) que du prix (90% sont satisfaits du rapport qualité/prix).

On remarque que les résultats sont légèrement moins élevés pour l'entreprise PROXISERVE et en particulier sur Paris.

- Paul PINCHON suggère qu'une des difficultés pour PROXISERVE sur Paris provient de la difficulté à se garer.

Axes d'amélioration : systématisation de la fiche de passage, vérification des équipements lors de la première intervention, appel au locataire en cas de retard ou report de rendez-vous.

### Cf. présentation pour le détail des résultats de l'enquête.

Les amicales soulèvent les points suivants :

- Danielle PROTO signale que lorsque le locataire appelle l'entreprise multiservice dans le cadre du contrat confort, il lui est demandé de passer par le gardien pour la demande d'intervention.
- Stéphane DUCRET indique avoir eu cette information par le service client 3F et avoir contacté l'entreprise PROXISERVE pour lui rappeler l'article 3 du contrat qui stipule que le locataire peut contacter directement l'entreprise multiservice pour toute demande d'intervention dès lors qu'il a signé son contrat.
- Stéphane DUCRET précise que le locataire ne peut pas utiliser le contrat confort durant son premier mois de location et que si l'appel à l'entreprise a été passé durant ce premier mois, il est normal que l'entreprise renvoie le locataire vers son gardien.

Stéphane DUCRET ajoute qu'un rappel sera fait à l'ensemble des entreprises multiservice.

### **ARTICLE 3 - FREQUENCE ET JUSTIFICATIFS D'INTERVENTIONS**

*Pour la Maintenance réalisée à l'occasion de la première visite annuelle de dépannage, tous les équipements seront contrôlés et réparés. Si l'intervenant manque de pièces, un autre rendez-vous sera programmé avec le locataire.*

*Pour les Dépannages à la demande du locataire, excepté pendant le premier mois du contrat passé entre le locataire du Client et le Client. Durant cette période le locataire du Client devra passer par l'intermédiaire du Gardien pour faire sa demande d'intervention.*

- Danielle PROTO fait part du mécontentement des locataires quant à la plage horaire de rendez-vous pour l'intervention du technicien qui s'étale sur la journée ce qui oblige le locataire à rester chez lui alors que l'intervention se fait parfois qu'en toute fin de journée. Elle souhaiterait une plage horaire sur une demi-journée.
- Stéphane DUCRET indique que c'est un axe d'amélioration qui sera soumis aux entreprises multiservices mais que cela pourrait engendrer un coût supplémentaire pour le locataire car pour

pouvoir respecter un délai plus court l'entreprise devra certainement augmenter son nombre de techniciens.

- Les participants indiquent qu'il arrive que l'entreprise multiservices refuse une demande d'intervention faite par le locataire sous prétexte que la demande n'est pas comprise dans le contrat confort puis qu'elle accepte cette même demande lorsqu'elle émane du gardien.
- Stéphane Ducret souhaite avoir des exemples concrets pour pouvoir analyser les situations et revenir avec des faits précis auprès des entreprises.
  
- Danielle PROTO signale son exaspération concernant certains propos de techniciens quant aux équipements des logements, qui indiquent que les équipements posés par les entreprises de constructions neuves et de réhabilitations ne sont pas de bonne qualité.
- Stéphane Ducret rappelle ce qui a été dit lors du dernier CRCL quant à la qualité des équipements et des matériaux utilisés qui doit répondre au cahier des prescriptions de 3F.

**Prochaines étapes :**

- Présentation des résultats de l'enquête aux entreprises multiservices avec les axes d'amélioration
- Elargissement du périmètre du contrat confort aux logements réhabilités depuis moins de 2 ans en 2017.

**3. Présentation du projet de refonte du flyer « qui fait quoi »**

Faute de temps la présentation n'a pas pu être vue en séance. Une présentation du projet de refonte du flyer a été distribuée aux participants pour qu'ils puissent regarder et faire un retour avec leurs idées à Badia CHAOU ([badia.chaou@groupe3f.fr](mailto:badia.chaou@groupe3f.fr)).

Paul PINCHON demande à ce que la vétusté soit mentionnée dans le futur flyer.  
Danielle PROTO demande à recevoir la grille de vétusté.

**Prochaine étape :**

- groupe de travail avec certains membres des amicales pour échange sur l'amélioration du flyer « qui fait quoi ».

**Prochaine réunion Qualité de Service date à fixer**