



Paris, le 21 décembre 2023

DE LA PART DE

Laetitia TIFFAY / Direction gestion locative
Hakim HADDOUCHE / Direction gestion locative

À L'ATTENTION DE

Membres du CCLP
Participants d'Élogie-Siemp

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU PATRIMOINE

Réunion plénière du 13 décembre 2023 (réunion en présentiel et en visio-conférence)

Liste des participants

ÉLOGIE-SIEMP

Madame Valérie de BREM	Directrice générale
Monsieur Hakim HADDOUCHE	Directeur de la gestion locative
Madame Agnès BENREKASSA	Directrice territoriale Nord
Monsieur Florent GROSTEFAN	Directeur territorial Sud
Monsieur Yann MIGINIAC	Directeur technique et réhabilitation
Madame Marion BUISSON	Responsable appui fonctionnel et stratégie patrimoniale - DTR
Monsieur Lionel MURE	Chargé de mission politique environnementale et innova technique, DTR - Mission politique environnementale et innovation technique
Madame Laetitia TIFFAY	Chargée de mission - DGL

Représentants des locataires

Mme Hasnaa BENZIADI	CLCV
M. Jean-Louis GUERRERO	CLCV
M. Mahamadou SOUMARE	CLCV
Madame Marie-Jo CLEMENT	CNL
Madame Frédérique LECOCQ	Représentante des locataires au CA – élue CNL
Madame Marie Lou AUVERDIN	CNL
Monsieur Michel ANTOINE	DAL
Madame Annie BERTHON	DAL
Madame Michel LEGLOIRE	DAL
Madame Alexandra GIGAULT	SLC-CSF
Madame Michèle MOINDREAU	Représentante des locataires au CA – SLC-CSF

ORDRE DU JOUR

- ⇒ Approbation du compte-rendu de la réunion plénière du 27 septembre 2023
- ⇒ Validation des accords collectifs
 - Entretien des chaudières individuelles et chauffe-bains gaz
 - Service antenne collective câble
- ⇒ Point d'étape de la campagne des DPE
- ⇒ Contrats sur les nuisibles : obligation de résultat / différents types d'actions / coordination avec la ville de certaines actions
- ⇒ Calendrier des réunions pour les 3 mois à venir
- ⇒ Ordre du jour de la prochaine réunion plénière

APPROBATION DU COMPTE RENDU DE LA RÉUNION PLÉNIÈRE DU 27 SEPTEMBRE 2023

Le compte-rendu, validé à l'unanimité, sera mis en ligne d'ici la fin de la semaine.

VALIDATION DES ACCORDS COLLECTIFS

Documents transmis en amont de la réunion

ACCORD SERVICE ANTENNE COLLECTIVE CÂBLE

Suite à la position de principe des organisations sur l'accord service antenne collective câble, un groupe de travail s'est tenu le 8 novembre 2023 qui a permis de finaliser la version examinée ce jour.

La **CNL** demande la confirmation des interventions 7j/7, une communication de ce service et que le courrier individuel d'information soit partagé avant la signature de l'accord.

ES répond qu'en général, on fonctionne dans le sens inverse : le courrier est co-rédigé après la signature.

Pour la **CNL**, il s'agit d'un axe d'amélioration.

⇒ **ES confirme qu'un projet de courrier sera transmis avec le projet d'accord revu.**

La **CNL** demande à ce que le numéro fasse parti de l'affichage permanent et propose un bandeau à l'instar de l'astreinte.

⇒ **ES donne son accord sur cette proposition : un bandeau sera affiché dans chaque hall d'immeuble des groupes concernés par les conditions de l'accord collectif. Ce point sera formalisé dans l'accord.**

Sur le montant, la **CNL** demande qu'un astérisque soit ajouté pour préciser que le taux de TVA est déterminé par l'âge du patrimoine.

⇒ **ES : la précision suivante sera ajoutée : « selon son ancienneté ».**

La **CLCV** demande si ce taux est modifié en cas de travaux de réhabilitation.

ES : Les travaux de réhabilitation du parc existant ne modifient pas les taux de TVA.

Le **SLC-CSF** informe qu'il ne sera pas signataire de l'accord.

ES le regrette et retirera sa mention dans l'accord.

Sur la signature de l'accord :

	Favorable	Signataire	Défavorable
SLC-CSF			28,13%
CNL	36,61%	M. Akari	
CLCV	16,78%	M. Guererro	
DAL	18,48%	M. Eyraud	
TOTAL	71,87%		28,13%

⇒ **L'accord de patrimoine service antenne collective câble est donc validé. La signature sera donc organisée après envoi des compléments.**

ACCORD ENTRETIEN DES CHAUDIÈRES INDIVIDUELLES ET CHAUFFE-BAINS GAZ

La **CNL** souhaite qu'au niveau des conditions et natures des réalisations des interventions soient précisées les obligations des prestataires et particulièrement les visites préventives et les dépannages (P2). Elle fait remarquer que les conseils d'usage de la chaudière sont inexistantes et que dans certains logements, le technicien n'a pas relancé la chaudière après la visite d'entretien. D'ailleurs, certains locataires n'ont même pas le mode d'emploi de la chaudière. D'autre part, certains techniciens ne font que demander si tout va bien lors de cette visite préventive.

ES : Le prestataire engage sa responsabilité, il n'est donc pas envisageable qu'il ne fasse rien. Nous rappellerons aux prestataires qu'ils doivent faire un point sur le fonctionnement et l'usage de la chaudière.

La **CNL** propose qu'à l'entrée dans les lieux, un accompagnement ne serait-ce que pour transmettre un lien vers un mode d'emploi sur internet soit prévu.

Le **DAL** souligne qu'il paraît difficile de suivre et d'appliquer les pénalités prévues qui représentent environ 50 cas de figure. Un questionnaire locataire pour déterminer si tout a été respecté est-il prévu ?

ES : Nous prévoyons un ensemble de pénalités pour faire face à toutes les situations mais 2 pénalités majeures sont particulièrement suivies : le non-respect des rdv et le taux de pénétration non atteint. Le but n'est pas d'appliquer systématiquement les pénalités mais de faire respecter les obligations contractuelles, ce qui se fait notamment à travers les remontées de la proximité. Le bilan de l'application des pénalités est réalisé à l'occasion de la commission d'évaluation des prestataires.

ES rappelle la mise en place de « Réso », plateforme fournisseurs destinée à tracer et suivre les interventions des prestataires.

La **CNL** demande que les quitus soient étudiés afin d'avoir la certitude que l'entretien a bien été effectué conformément au contrat, et ce, notamment au regard des assurances. Elle souhaite avoir un retour sur le sujet ainsi que la communication du nombre de quitus transmis. D'autre part, en cas d'attente d'une pièce, elle demande si la signature du quitus est bien compromise.

ES montrera un exemple de quitus après visite. L'attente d'une pièce ne remet pas en cause la signature du quitus : la suite est prise en charge dans le cadre d'un dépannage. Les quitus relatifs aux visites d'entretien annuel sont conservés.

Suite aux différents échanges, l'accord sera transmis avec les modifications et compléments suivants :

- Ajout de la référence aux DAACO
- Reformulation de la dernière phrase « l'accord continuera à produire ses effets... »
- Détail du P2 + devoir de conseil
- Ajout des quitus collectés et conservés par ES

⇒ Il sera accompagné du projet de courrier individuel d'information des locataires en place et des nouveaux entrants.

⇒ Un quitus sera joint au compte-rendu.

Sur la signature de l'accord :

	Favorable	Signataire	Défavorable
SLC-CSF	28,13%	M. Spinat	
CNL	36,61%	M. Akari	
CLCV	16,78%	M. Guererro	
DAL	18,48%	M. Eyraud	
TOTAL	100,00%		

Le SLC-CSF informe qu'Emmanuel SPINAT est président depuis le mois de juin.

- ⇒ **L'accord de patrimoine Chaudière individuelle gaz est donc validé. La signature sera donc organisée après envoi des compléments.**

POINT D'ÉTAPE DE LA CAMPAGNE DES DPE

Présentation envoyée en amont de la réunion

Elogie-Siemp mène actuellement une campagne de réalisation des DPE sur l'ensemble de son parc, suite à la modification de l'outil réglementaire. Cette campagne sera menée progressivement entre 2023 et 2025. Elogie-Siemp a fait le choix du DPE réalisé à l'immeuble décliné ensuite au logement. En attendant que les nouveaux DPE soient réalisés sur tout le parc, les DPE sont réalisés sur chaque logement vacant pour être joints au moment de la signature du bail.

La nouvelle réglementation oblige tous les bailleurs à passer commande en même temps, ce qui crée une demande trop forte pour être absorbée dans des délais raisonnables.

La **CNL** signale que les équipes ne doivent pas être calibrées comme elles le devraient car bien souvent le technicien n'est pas au rendez-vous, et que les RDV à la ½ journée avec affichage 15 jours avant ne sont pas respectés.

Elle souhaite connaître les critères de choix relatifs aux appartements sélectionnés et des explications sur la méthode.

Elle demande qu'une concertation soit organisée sur l'échantillon des logements choisis et qu'un retour soit effectué sur les groupes avec amicales.

ES : La localisation n'est pas discutable / concertable car elle répond à des règles d'échantillonnage précises demandées par le diagnostiqueur.

Le diagnostic doit être exhaustif sur les résidences de moins de 10 logements.

Un affichage doit être apposé 15 jours avant la date. Il arrive en cas d'absence lors de la précédente visite que le diagnostiqueur essaie de compléter son échantillonnage lors du second passage.

- ⇒ Un rappel sera fait aux prestataires sur les RDV à la ½ journée,
- ⇒ Le coefficient de conversion selon les énergies sera transmis.
- ⇒ La DTR organisera des échanges par mail sur les sites avec amicales en amont pour information avec les amicales là où il y a une amicale, des échanges par mail avec la DTR sont organisés précisant la date prévisionnelle des visites et les règles échantillonnage :

RAPPEL :

Si présence de plusieurs bâtiments : un DPE / bâtiment, un DPE / logement réalisé à la relocation car le DPE / logement doit être remis à la signature du bail.

La **CNL** et le **DAL** indiquent que l'affiche n'est pas claire : elle doit être plus précise et susciter l'intérêt du locataire pour qu'il se rende disponible. De plus, cette affiche n'est pas adaptée à la situation car elle mobilise l'ensemble des locataires alors que tous ne seront pas contactés. De plus, les dates ne sont pas respectées.

ES : La date peut parfois être modifiée au regard des disponibilités de certains locataires. Nous affichons en amont pour communiquer le nom de l'entreprise afin que les locataires ne soient pas surpris lors de la prise de contact par le diagnostiqueur.

Le **DAL** demande si dans le cas d'un diagnostic au bâtiment, tous les bâtiments d'un groupe sont concernés ?

ES le confirme.

Le **DAL** demande la communication du détail de l'élaboration du DPE.

ES : Nous n'avons pas d'obligation de transmission du DPE au cours du bail mais seulement à la signature de celui-ci. Nous nous interrogeons néanmoins sur la possibilité de le transmettre aux locataires en place afin de les sensibiliser à la situation.

Le **DAL** demande la communication de l'ensemble des DPE bâtiments.

La **CNL** demande la liste des DPE bâtiments réalisés et l'évolution de la note pour chacun d'entre eux.

ES y réfléchira après la vérification de ceux-ci.

CONTRATS SUR LES NUISIBLES : OBLIGATION DE RÉSULTAT / DIFFÉRENTS TYPES D' ACTIONS / COORDINATION AVEC LA VILLE DE CERTAINES ACTIONS

Présentation envoyée en amont de la réunion

La **CNL** interroge sur le périmètre du contrat 3D : parties communes, logements, et demande les délais et modalités d'intervention sur la partie curative et comment le locataire déclenche-t-il le bon de commande contractualisé.

ES : Le traitement doit être adapté à la situation c'est pourquoi nous n'avons pas de délai type d'intervention. Le locataire doit solliciter son gardien, qui passera le bon de commande ou dans l'impossibilité, transmettra la demande à son Responsable de Secteur (RS).

La **CNL** a constaté que le délai d'intervention pouvait parfois atteindre un mois, ce qui semble long.

ES : Des délais de réactivité portant sur la prise en compte de la réclamation et la transmission du devis existent ; ils seront rappelés aux gardiens et RS.

Le **DAL** demande si le délai d'intervention concernant les nuisibles vecteurs de maladie sont différents des autres puisqu'il s'agit d'un problème de santé publique.

ES : Un passage préventif tous les 6 mois est réalisé dans le but d'éviter les grosses infestations responsables de ces problèmes de santé publique.

La **CNL** souhaite savoir si les prestataires ont une obligation de résultat.

ES confirme qu'ils ont l'obligation d'éradiquer de façon définitive les nuisibles.

La **CNL** demande combien d'interventions curatives sont réalisées après la visite préventive. Il serait intéressant de faire le ratio entre le taux de pénétration de la visite préventive et les commandes d'interventions curatives.

La **CLCV** demande si ES a de bons retours sur les actions coordonnées avec la Ville.

ES informe que les actions coordonnées avec la Ville de Paris et d'autres acteurs sont difficiles à mettre en place mais qu'elles donnent globalement de bons résultats.

La **CNL** demande qui ramassent les cadavres de rats après le traitement car ce n'est pas sans danger.

ES confirme que c'est bien le prestataire qui doit le faire ; cela fait partie de ses obligations contractuelles.

La **CLCV** demande s'il existe un suivi des méthodes utilisées comme la localisation de l'appâtage.

ES : Nos prestataires ont un devoir de conseil puisque ce sont des sachants. Ils assurent un suivi mais nous n'avons pas ce niveau de détail.

La **CNL** demande si le gardien est destinataire du rapport d'intervention.

ES confirme que l'ensemble de l'équipe de proximité ainsi que la Direction Technique et Réhabilitation, pour le suivi du contrat, sont destinataires des rapports d'intervention.

POINTS DIVERS

Il est proposé aux membres du CCLP de participer à un atelier d'une demi-journée pour réaliser une fresque du climat au cours du 1^{er} semestre 2024.

D'autre part, **ES** a mis en place un partenariat avec l'école Du Breuil. Elle envisage de proposer aux associations de locataires qui le souhaiteraient de bénéficier de ces accompagnements pour se réapproprier les espaces verts, assurer la pérennité ou débiter un projet. Une partie du reliquat du budget dédié aux projets associatifs pourrait être utilisé pour financer ces ateliers en accompagnement.

La **CNL** se déclare opposée au financement des ateliers d'accompagnement sur le budget des appels à projets, demande la communication de cette convention et si un bilan des formations suivies par les collaborateurs d'ES sera présenté au CCLP.

La **CNL** fait remarquer que les locataires n'iront pas à l'école Du Breuil et qu'il est déjà compliqué de les faire se déplacer le samedi matin au pied de leur immeuble.

ES : Pour l'instant, un groupe de gardiens de sites avec un espace vert important a suivi un module pour pouvoir contrôler la prestation des entreprises.

Nous reviendrons sur ces deux sujets en début d'année, et la convention signée sera envoyée.

La **CNL** est favorable à la formation des gardiens mais rappelle qu'ils doivent d'abord être formés à leurs tâches.

Enquêtes SLS / OPS

La **CNL** souhaite savoir à quelle date et à quels locataires ces enquêtes ont-elles été envoyées.

Elle demande également à ce que les locataires nouvellement conventionnés, qui n'auraient pas encore reçu leur bail, soient exonérés des pénalités de retard.

ES : Le service qui traite ces sujets est en sous-effectif depuis le mois d'octobre, ce qui explique le retard pris sur l'envoi des baux. Ces locataires n'ont normalement pas été enquêtés mais ce point sera vérifié. Si c'est le cas, il n'y aura pas de pénalités pour non réponse.

Le **SLC-CSF** demande si le locataire qui n'a pas signé son bail est tout de même enquêté.

ES : Les locataires bénéficiaires des APL ne sont pas soumis à l'enquête SLS puisque nous savons d'office qu'ils sont sous les plafonds de ressources.

La **CNL** fait remarquer que même si à chaque fin de CCLP un point de l'OJ est fait pour sur la prochaine réunion aucun point demandé entre les réunions de CCLP ne doit être refusé par le bailleur. Puis est fait le rappel des points demandés par la CNL :

- Avancement de la campagne DPE et résultats par résidence - Bilan des classes énergétiques
- Retour d'expérience sur l'application forfait eau 2021 : efficacité – nombre de sollicitations
- Eau : présentation espace locataire
- Bilan 2023 des Accords collectifs punaises et robinetterie
- Charges : décomptes individuels 2022
- Point assermentation des gardiens et GPIS : problème de sûreté – Qui fait quoi ?
- Groupe de travail gardiens : organisation et UV, contrôle de récupérabilité, données RH

ORDRE DU JOUR DES PROCHAINES RÉUNIONS

Plénière

- Bilan des accords collectifs - punaises de lit et robinetterie
- Point avancement sur la régularisation des charges 2022 et évolution du décompte de charges (corriger les deux lignes portant sur l'eau immeuble / possibilité de mentionner la consommation individuelle à la fin)
- Bilan de la concertation locative 2023
- Point sur le dispositif d'assermentation et le rôle du GPIS
- Retour d'expérience sur le forfait eau : efficacité / nb de sollicitations / reste à poser
- Communication des consommations individuelles d'eau

Session d'information

- Fonctionnement des ascenseurs
- Point sur les locaux d'activité : processus attribution commerces / commercialisation / type de bail / relations commerces / problème de cohabitation / Nuisances générées par les commerces / gestion des litiges avec les locataires / travaux / répartition charges OM
- Point enquêtes SLS / OPS

GT charges

GT gardien :

- Organisation
- Tâches
- Contrôle récupération avec données RH fournies par rapport à celles transmises
- Type d'accompagnement lorsqu'ils ont des difficultés dans leur quotidien / type d'actions à mettre en place

Organisation CCL1

- Envoi des propositions de dates fin janvier

CALENDRIER DES PROCHAINES RÉUNIONS

Réunion plénière	20 mars 2024 à 9h30
Session d'information	7 février 2024 à 10h
Groupe de travail réhabilitation	5 avril 2024 à 9h30
Groupe de travail charges	1 ^{er} trimestre 2024
Groupe de travail gardien	Après l'arrivée du DT Sud

⇒ **Le calendrier des réunions de concertation sera mis à jour et partagé sur Sharepoint.**

La prochaine réunion plénière du CCLP aura lieu le 20 mars 2024 à 09h30 en présentiel à la DTS et en visio-conférence.