



Paris, le 20 mars 2024

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 20 mars 2024 (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 Laurent KOLESNIK	Directeur territorial Sud
Monsieur Yann MIGINIAC	Directeur technique et réhabilitation
Madame Laetitia TIFFAY	Chargée de mission - DGL

Représentants des locataires

Monsieur Patrick LOEDEL	CLCV
Monsieur Mahamadou SOUMARE	CLCV
Madame Marie-Lou AUVERDIN	CNL
Madame Marie-Jo CLEMENT	CNL
Madame Frédérique LECOCQ	Représentante des locataires au CA – élue CNL
Madame Annie BERTHON	DAL
Monsieur 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 13 décembre 2023 et de la réunion exceptionnelle du 9 novembre 2023
- ⇒ Validation des accords collectifs et organisation de la signature
 - Entretien des chaudières individuelles et chauffe-bains gaz
 - Service antenne collective câble
- ⇒ Bilan de la concertation locative
- ⇒ État d'avancement de la régularisation des charges 2021, 2022 et calendrier de la régularisation des charges 2023
- ⇒ Point assermentation / GPIS : qui fait rôle / rôle
- ⇒ Bilan des accords collectifs punaises de lit et entretien de la robinetterie
- ⇒ Contrats sur les nuisibles : obligation de résultat / différents types d'actions / coordination avec la ville de certaines actions
- ⇒ Ordre du jour de la prochaine réunion plénière

Préambule

Avant de commencer la réunion, la directrice générale demande au nouveau directeur de la DT Sud de se présenter. Celui-ci travaille depuis plus de 20 ans dans le logement social et est ravi d'intégrer Elogie-Siemp.

APPROBATION DU COMPTE RENDU DE LA RÉUNION PLÉNIÈRE DU 13 DÉCEMBRE 2023

ES présente et répond aux observations apportées par la CNL en séance.

La **CNL** fait remarquer qu'ES a ajouté les règles d'échantillonnage au compte-rendu alors qu'elles n'avaient pas été présentées en réunion. Elle demande à ce que ses demandes d'ajouts de sujets à l'ordre du jour de la prochaine réunion soient intégrées comme tel au compte-rendu.

ES rappelle que l'ordre du jour des réunions plénières est défini conjointement d'une réunion à l'autre et qu'il ne semble donc nécessaire de préciser les sujets demandés par chaque organisation.

⇒ **Cette version modifiée sera transmise aux représentants pour une validation lors de la prochaine réunion plénière.**

APPROBATION DU COMPTE RENDU DE LA RÉUNION PLÉNIÈRE EXCEPTIONNELLE DU 9 NOVEMBRE 2023

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

VALIDATION DES ACCORDS COLLECTIFS ET ORGANISATION DE LA SIGNATURE

Documents transmis en amont de la réunion

Les modifications apportées par la CNL sur les accords et les courriers sont adoptées en séance : le montant de ces accords collectifs sera régularisé chaque fin d'année.

La **CNL** rappelle que sa signature de l'accord portant sur le droit à l'antenne est conditionnée par la réception préalable du comparatif des coûts détaillé au groupe immobilier.

⇒ **ES : Le comparatif des contrats ainsi que les dernières versions des textes seront communiqués aux membres du CCLP.**

⇒ **La signature sera organisée après validation définitive par retour de mail des organisations signataires.**

BILAN DE LA CONCERTATION LOCATIVE 2023

Présentation envoyée en amont de la réunion

Les échanges ont été plus nombreux en 2023 qu'en 2022. Ce sont des moments riches et denses.

La **CNL** demande la raison pour laquelle l'ensemble des amicales n'a pas été invité.

ES : Le nombre total d'amicales inclut les amicales non représentatives qui, en raison de la nouvelle disposition du PCL, n'ont pas été invités à un CCL1.

L'écart sera corrigé l'an prochain avec la mise à jour de la liste des amicales référencées.

La **CNL** rappelle que les amicales ne sont pas convoquées mais invitées et que les coordinateurs des organisations doivent être systématiquement invités.

ES : C'est effectivement la pratique mais certains Responsables d'Agence ont pris leur fonction récemment et il peut y avoir eu des oublis.

Pour le **DAL**, il serait intéressant de rappeler le nombre de logements pour chaque agence et de mentionner le nombre de logements que représentent les amicales sur le périmètre de chaque l'agence.

⇒ **ES ajoutera ces données au bilan de la concertation locative de l'année prochaine.**

Néanmoins, il faut garder à l'esprit que ce n'est pas une donnée représentative au sens stricte de la représentativité puisque sur la Celle Saint-Cloud, il n'y a qu'une amicale mais elle représente un domaine de plus de 2 500 logements.

La **CNL** rappelle que le nouveau PCL fait le distinguo entre la concertation et l'information et regrette que ce ne soit pas le cas dans la pratique. L'information pourrait être transmise au fil de l'eau, ce qui éviterait des ordres du jour trop chargés.

Pour le **DAL** qui partage cet avis, il s'agit de la mise en route des nouvelles dispositions du nouveau PCL. Il est parfois difficile de distinguer la concertation de l'information. Il faudra être vigilant.

Le **SLC-CSF** fait constater qu'effectivement le point sur l'assermentation n'appelle pas de concertation et partage la position du DAL ; la frontière entre les deux n'est pas toujours évidente... Il fait remarquer que certaines informations pourraient être communiquées par mail.

La **CNL** ajoute que les locataires et Elogie-Siemp n'ont pas toujours la même sensibilité sur l'importance de certains sujets. Par exemple, certains locataires n'ont pas reçu le courrier relatif à l'augmentation de loyer alors que c'est très important pour eux. Il est nécessaire d'échanger sur les ressentis. De plus, les locataires ayant opté pour la dématérialisation ne reçoivent pas toutes les communications comme cela a été le cas sur la sous-location pendant les JO.

ES convient que la frontière entre concertation et information n'est pas toujours simple à déterminer et qu'il faut continuer à co-construire les ordres du jour ensemble.

⇒ **Un groupe de travail dédié à la communication et à l'espace locataire sera proposé pour évoquer ces sujets et les éventuels dysfonctionnements constatés.**

La **CNL** souligne que le bilan des CCL1 est globalement positif même s'il manque encore certains relevés de décisions. En revanche, la liste des points en CCL2 toujours en attente est assez longue.

Il serait intéressant que le bilan intègre le suivi des demandes des amicales : nombre d'échanges, délai de réponse... En outre, des réponses doivent être systématiquement apportées. Elle constate que ce sont toujours les mêmes amicales qui attendent des réponses aux questions posées.

ES explique qu'actuellement, nous n'avons pas de possibilité de tracer précisément les demandes des amicales puisqu'elles sont envoyées sur les boites mails des responsables d'agence. Chaque responsable d'agence doit apporter une réponse dans les 15 jours si la demande est raisonnable et quoi qu'il en soit, accuser réception dans les 48h. Il est nécessaire de rappeler que certains sujets nécessitent des recherches longues et parfois les réponses apportées ne satisfont pas les amicales de locataires. Néanmoins, il est effectivement important de pouvoir tracer les demandes formulées. C'est pourquoi nous

allons proposer un outil qui nous permettra de suivre les demandes au niveau local et de faire une restitution globale. Nous conviendrons ensemble d'une date de présentation en fin de réunion. Si cet outil convient, un groupe de travail sera organisé pour définir ensemble la nature des questions et les délais de réactivité raisonnables à retenir. Dans un premier, cet outil sera testé sur le contrôle des charges puis étendu à l'ensemble des préoccupations si le test est concluant.

Le **DAL** fait remarquer qu'il avait demandé à ce que les demandes soient suivies à travers l'outil de GRC (Gestion de la Relation Client ou CRM en anglais) et ce jusqu'au bout du processus avec la création d'un compte par amicale ou association.

ES : Nous n'avons pas la possibilité technique de créer des comptes pour une amicale car notre GRC, connectée à notre système de gestion, est paramétrée au logement. C'est pourquoi nous allons vous proposer une autre solution.

La **CNL** rappelle qu'il est nécessaire de pouvoir visualiser l'ensemble des questions posées par chaque amicale.

ES : Cet outil le permettra.

Elle ajoute que le délai des 3 semaines imposé par le bailleur dans le cadre du contrôle des charges n'est pas une avancée mais un recul de la concertation. C'est heurtant de voir que le rôle des amicales qui sont bénévoles n'est pas reconnu. Ces bénévoles, pour certains, ont une activité professionnelle et pour les retraités, des obligations personnelles qui ne leur permettent pas ni aux uns ni aux autres de se libérer sur un délai aussi court. Il faut qu'ES prenne en compte cette réalité. De plus, tout le monde a le droit de partir en vacances.

ES : Concernant les dossiers envoyés durant l'été, nous apporterons bien évidemment de la souplesse qui sera à déterminer en bonne intelligence avec le Responsable d'Agence. Néanmoins, il faut garder à l'esprit que l'activité du service charges doit être cadencée afin de pouvoir régulariser tous les groupes sur l'année.

La **CNL** poursuit en précisant qu'ES n'est pas capable de ressortir l'état des dépenses d'un décompte lorsqu'il y a une erreur. Le locataire ne peut donc savoir d'où vient l'erreur et c'est bien dommage. C'est encore à l'amicale de fournir les explications. Il faudrait qu'ES puisse sortir un « état provisoire ».

ES : Effectivement, notre outil ne nous permet de sortir cet état qu'une seule fois.

⇒ **ES vérifiera ce qu'il est possible de faire en base de test.**

La **CNL** : Il faut qu'ES entende que les bénévoles ont aussi des contraintes et des vies personnelles. Les représentants ne sont pas des ennemis mais des facilitateurs.

ES considère bien les amicales comme de véritables partenaires en témoigne notamment les nombreuses rencontres, la richesse des échanges, partages d'informations. Cela a également été rappelé lors du séminaire dédié au bilan du précédent PCL. D'ailleurs, nous allons vous proposer de faire un point à mi-parcours sur le PCL, peut-être en 2025.

Reste à souligner que, sur le contrôle des charges, les écarts importants sont rapidement identifiables et il reste possible de contester pendant encore 3 ans après la régularisation.

La **CNL** se demande comment de grosses erreurs comme certaines constatées peuvent être possibles.

ES : Effectivement, ça ne devrait pas arriver mais ce sont le plus souvent des écarts qui nécessitent des explications. Cependant, il faut prendre en compte que le service charges a dû faire deux régularisations en même temps. Nous allons revenir sur un rythme de croisière qui devrait permettre de limiter ces écarts et d'éventuelles erreurs.

Pour le **DAL**, il faudrait que les explications sur les écarts importants puissent être transmises en même temps que le décompte, ce qui générerait moins d'insatisfactions et de sollicitations. Cela permettrait à tout le monde de gagner du temps. En outre, des contrôles de cohérence doivent être réalisés en amont pour éviter ce type de situation.

ÉTAT D'AVANCEMENT DES RÉGULARISATIONS DE CHARGES 2021, 2022 ET CALENDRIER DE LA RÉGULARISATION DE CHARGES 2023

Présentation envoyée après la réunion

Régularisation des charges 2021

Régularisation des charges 2022

Calendrier de la régularisation des charges 2023

La **CNL** souhaite connaître le nombre de logements que représentent les 3 groupes restant à régulariser sur 2021 ainsi que les raisons pour lesquelles ils n'ont pas pu l'être. Cette situation risque d'être problématique pour ces locataires qui se retrouvent avec plusieurs régularisations la même année. Elle souhaite également qu'une colonne indiquant le motif de blocage pour les dossiers 2022 en attente soit ajoutée.

ES : Effectivement, c'est une problématique à prendre en compte notamment pour les copropriétés. Concernant le groupe Murat, c'est assez compliqué en raison de la réhabilitation de ce groupe. L'année 2023 a été marquée par un pic de production, avec plus de 500 régularisations qui concernaient 2021 et plus de 700 pour 2022 (monos et copros confondues). Pour 2022, nous avons dû faire face à une réception tardive des boucliers tarifaires ainsi que des relevés d'eau. Globalement, il s'agit souvent de groupes en réhabilitation. Les amicales sont informées des motifs de retard de la régularisation, ce qui est le plus important. Les responsables d'agence se rapprochent des amicales pour les avertir. Pour les copropriétés, nous nous rapprocherons des syndicats pour envisager de régulariser l'année suivante.

La régularisation 2023 se déroulera entre avril et novembre 2024, l'objectif étant de régulariser la totalité des groupes en monopropriété d'ici la fin de l'année, hors cas particulier.

POINT ASSERMENTATION / GPIS : QUI FAIT QUOI / RÔLE

Présentation envoyée en amont de la réunion

DISPOSITIF DU GPIS

La signature de la convention pour la tranquillité résidentielle signée par le Parquet, la Préfecture de Police, le GPIS et les bailleurs sociaux parisiens, apportera une visibilité de la suite donnée aux procès-verbaux dressés par nos gardes particuliers assermentés. Le premier Comité de Pilotage a eu lieu le 5 mars dernier avec l'ensemble des signataires. Le dispositif a eu pour effet de légitimer le gardien dans son rôle ; celui-ci a pour nous davantage un rôle de dissuasion que de réprimande.

La **CNL** demande si le GPIS intervient en sous-sol.

ES le confirme. Il est bien prévu qu'il intervienne dans les parkings.

Le **DAL** demande la raison pour laquelle l'ensemble du parc d'Elogie-Siemp n'est pas inclus dans le périmètre de surveillance du GPIS.

ES : Toutes les résidences ne nécessitent pas de surveillance. De plus, cela représente un coût. En revanche, en fonction des signalements et constatations, le périmètre est voué à évoluer chaque année. De plus, en fonction de besoins ponctuels et d'urgences, ES procède à certains arbitrages chaque trimestre à patrimoine constant : on fait entrer une résidence pour 3 mois et on en sort une autre pour stabiliser les situations. Les rondes sur la résidence « sortie » n'auront plus lieu mais les locataires auront toujours la possibilité de solliciter une intervention.

La **CNL** ajoute qu'il lui semble que le GPIS ne pourrait couvrir un tel patrimoine, ce que ES confirme. Actuellement, il couvre environ 200 000 logements. Sa mission couvre à la fois les rondes de surveillance et les interventions. Il intervient également en lien avec les services de la Mairie auprès des sans-abris.

La **CNL** demande si le GPIS effectue toujours des rondes systématiques selon des jours bien précis.

ES : Non ce n'est plus le cas. Dorénavant les rondes sont aléatoires ce qui évite que les locataires sachent à l'avance quand il passe.

Il se déplace également sur simple appel d'un locataire et en lien avec les services des mairies d'arrondissement auprès des sans-abris.

La **CNL** demande ce qui se passe en cas de demande d'intervention d'un site provisoirement exclu du patrimoine surveillé.

ES : le GPIS intervient néanmoins.

La **CNL** demande à pouvoir disposer du bilan détaillé transmis par le GPIS comme l'a fait Paris Habitat auprès de ses représentants des locataires.

ES : Nous avons désormais un accès à un extranet, ce qui nous permet de pouvoir extraire des données plus facilement. Néanmoins, la sûreté est assurée par un référent dont la fonction a été récemment créée qui n'a pas le temps de réaliser des bilans aussi précis que Paris Habitat qui a une équipe de statisticiens et cartographes.

BILAN DES ACCORDS COLLECTIFS PUNAISES DE LIT / ENTRETIEN DE LA ROBINETTERIE

Présentation envoyée en amont de la réunion

ENTRETIEN DE LA ROBINETTERIE

La **CNL** précise que l'enquête suite à un dépannage n'est pas déployée sur l'ensemble des locataires concernés.

ES : Nous faisons des recherches avec Avis Locataire pour comprendre ce dysfonctionnement qu'il s'agisse des visites préventives ou des dépannages. On tend à se limiter à 5% de ré-intervention.

La **CNL** demande comment se répartit ce chiffre en terme de prestataire.

La **CLCV** ajoute qu'il serait intéressant de pouvoir disposer d'un bilan des dépannages par locataire.

ES : Nous suivons les locataires et non pas les interventions demandées par un même locataire.

Le **DAL** signale que le délai d'intervention après la visite préventive est trop long. De plus, il est impossible de répondre aux SMS envoyés par Ista pour annoncer le créneau du rendez-vous.

La **CNL** demande un affichage permanent des jours de passage sur chaque site.

ES prend note de ces remarques.

PUNAISES DE LIT

Les chiffres sont en baisse car nous prenons plus de P2 que de P3, ce qui signifie que nous intervenons plus en amont qu'auparavant.

Nous organiserons un groupe de travail spécifique pour évoquer le renouvellement de l'accord collectif. Le marché est valable jusqu'en 2026.

La **CNL** demande à avoir le nombre de logements concernés par le nombre d'interventions réalisées. Nombre de logements traités – le nombre de ré-interventions + nombre de logements hermétisés après traitement.

La **CNL** pense d'ailleurs que cette prestation n'est pas réalisée.

⇒ **ES : Le tableau sera complété et nous rappellerons aux prestataires que cette action fait partie intégrante du traitement.**

POINTS DIVERS

La **CNL** souhaite connaître le nombre de locataires sollicités pour la relance assurance parking et quelle mesure sera prise pour que la situation ne se reproduise pas.

ES : Nous ne connaissons pas le nombre de locataires concernés par cette anomalie mais l'erreur a été rectifiée.

Le **DAL** rappelle que la liste des commerces n'a pas été envoyée. Les informations sur les commerces, présence de compteurs individuels, utilisation des parties communes, des ascenseurs... sont essentielles au contrôle des charges.

ES transmettra la répartition des tantièmes dans le cadre du contrôle des charges.

Le **DAL** signale que les remplacements gardiens ne sont pas toujours affichés et qu'un groupe de travail dédié aux tâches des gardiens devait être programmé.

ES : Nous prévoyons une date après l'arrivée du nouveau directeur territorial sud.

La **CNL** demande si le gardien remplaçant récupère les tâches administratives en cumulant le ménage qui incombe à son poste.

ES : Les tâches administratives sont réalisées par le gardien remplaçant mais le ménage est confié à une société.

Conventionnements

Suite à la demande de la CNL, ES transmettra la semaine prochaine le planning des conventionnements.

Consommation d'eau individuelle

La consultation de la consommation individuelle d'eau est en cours de déploiement par nos prestataires et se terminera fin mai. Un tutoriel est mis à disposition des locataires sur l'espace locataire.

Communication

ES rappelle aux représentants de transmettre leurs observations sur :

- le flyer relatif aux troubles de voisinage
- l'affiche de promotion d'appel à projet

Le taux de TVA appliqué sur la facturation de l'accord collectif entretien de la robinetterie est erronée. Un remboursement sur l'avis d'échéance du mois d'avril sera effectué. Il sera accompagné d'une note d'information.

ORDRE DU JOUR DE LA PROCHAINE RÉUNION PLÉNIÈRE

Plénière

- Point d'avancement de la régularisation des charges 2023
- Retour d'expériences sur l'application du forfait eau
- Point sur les contrats d'électricité, gaz et CPCU
- Présentation de la procédure en cas de dysfonctionnement de la chaufferie collective

CALENDRIER DES PROCHAINES RÉUNIONS 2024

Réunion plénière	17 juin à 14h00
Session d'information	À programmer
Groupe de travail outil de suivi demandes des amicales	3 avril à 12h
Groupe de travail réhabilitation	29 mai à 14h30
Groupe de travail charges	29 avril à 14h00
Groupe de travail espace locataire et communication écrite	14 mai 2024 à 10h
Groupe de travail gardien	À programmer
CAP	12 juin à 14h

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

La prochaine réunion plénière du CCLP aura lieu le 17 juin 2024 à 14h00 en présentiel à la DTS et en visio-conférence.