

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 24 mars 2025 (réunion en présentiel et en visio-conférence)

Liste des participants

ÉLOGIE-SIEMP

| | |
|----------------------------|---------------------------------------|
| Monsieur Olivier FRAISSEIX | Directeur général |
| 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

| | |
|------------------------------|---|
| Madame Hasnaa BENZIADI | CLCV |
| Monsieur Jean-Louis GUERRERO | 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 |
| Madame Katia OSSIAN | DAL |
| Madame Alexandra GIGAULT | SLC-CSF |
| Madame Michèle MOINDREAU | Représentante des locataires au CA – élue SLC-CSF |
| Monsieur Hugo SPINAT | SLC-CSF |

ORDRE DU JOUR

- ⇒ Retour sur les groupes de travail
 - Gardien – réunion du 16 janvier
 - Communication – réunion du 4 février
 - Suivi des demandes des amicales du 31 janvier et traitement des demandes des amicales suite à l'abandon du test ES Amicales
- ⇒ Présentation du bilan de la concertation locative 2024
- ⇒ Information sur le lancement des CCL1 2025
- ⇒ Utilisation des exonérations TFPB par résidence concernée des QPV : bilan 2024 et programmation
- ⇒ Présentation du PEP 2025 par résidence
- ⇒ Bilan des accords collectifs robinetterie et punaises de lit
- ⇒ Proposition d'un nouvel accord punaises de lit
- ⇒ État d'avancement de la régularisation des charges 2023 et des budgets des résidences (informations et ajustements des provisions)
- ⇒ Calendrier des régularisations de charges 2024 et information sur les évolutions des coûts d'énergie
- ⇒ Ordre du jour de la prochaine réunion plénière
- ⇒ Calendrier des réunions des prochaines réunions

PRÉAMBULE

Le nouveau Directeur général entend poursuivre le dialogue constructif instauré par la précédente directrice générale.

RETOUR SUR LES GROUPES DE TRAVAIL

Relevés de décisions envoyés en amont de la réunion

Gardien – réunion du 16 janvier

La **CNL** précise que le support transmis n'est pas un compte-rendu mais une présentation PowerPoint amendée.

Elle demande la liste des UV (Unités de Valeur) des contrats des gardiens logés et les tâches des contrats des gardiens non logés.

Le **DAL** suggère de s'appuyer sur la législation.

ES précise que les UV ne sont applicables qu'à une catégorie de gardiens, ceux qui sont logés.

Le **DAL** demande de repartir des résultats de l'enquête de satisfaction qui note la réalisation des tâches des gardiens.

ES fait remarquer que le nettoyage des parties communes n'est pas toujours réalisé par les gardiens.

Il s'agissait de la première réunion. Nous reviendrons sur ces demandes lors des prochaines rencontres.

La **CNL** souhaite connaître les objectifs de la culture client et les actions mises en place pour les atteindre.

ES : Il s'agit d'une démarche globale qui se traduit par un plan d'actions qui se déploie progressivement. Ces aspects seront présentés en groupe de travail.

Une analyse des écarts de pratiques entre les agences a permis d'identifier les causes de ces différences et à terme permettra leur harmonisation. D'ores et déjà, des rappels réguliers des engagements et procédures sont effectués. Les directions territoriales sont informées des difficultés dans le suivi des indicateurs.

La **CNL** et le **SLC-CSF** n'ont constaté aucune évolution.

ES rappelle qu'en cas de non-réponse du RA, il ne faut pas hésiter à solliciter les DT.

⇒ **Un rappel de l'affichage du remplacement (temps d'absence et contact du remplaçant) sera réalisé auprès des agences.**

Communication – réunion du 4 février 2025

La rencontre dédiée aux projets des amicales de locataires aura lieu le 5 avril sur le format d'une demi-journée. La première partie sera consacrée à une déambulation autour de projets présentés par les amicales de locataires et la seconde, à des ateliers de réflexion sur le type de projets envisageables. Un questionnaire d'intention a été transmis à l'ensemble des amicales et les prévisions sont encourageantes. Nous avons contacté plusieurs amicales qui se sont montrées enthousiastes par le projet et ont accepté de partager leur expérience. À ce jour, nous avons 9 projets. Cette rencontre aura lieu à la DT Nord.

Suivi des demandes des amicales – réunion du 31 janvier 2025

La phase test de l'outil de suivi des demandes des amicales n'a pas été concluante. Il s'avère que gérer les demandes des amicales sur un outil et les demandes des locataires sur un autre est peu pratique et chronophage pour les responsables d'agence. De plus, peu d'amicales ont transmis leurs demandes relatives au contrôle des charges via cet outil.

Nous allons donc revenir aux pratiques habituelles avant d'étudier une autre piste.

Les représentants des locataires déplorent la fin de ce test et regrettent que l'outil n'ait pas d'abord été ouvert sur les problématiques liées au cadre de vie avant celle plus complexe du contrôle de charges.

PRÉSENTATION DU BILAN DE LA CONCERTATION LOCATIVE 2024

Le bilan est positif et riche de nombreux échanges.

La **CNL** souhaite qu'un bilan qualitatif soit ajouté aux CCL et qu'un état des sujets traités soit présenté. Elle fait remarquer que les écarts sont très importants entre les deux directions territoriales.

Le **DAL** demande le nombre de groupes gérés par chaque Responsable de Secteur (RS).

ES répond qu'en moyenne, chaque RS gère 1 000 logements (10 gardiens gérant chacun environ 100 logements). Ce chiffre peut varier en fonction de la proximité des sites entre eux. La norme francilienne tourne plutôt autour de 1 500 logements.

La **CNL** demande que la fiche de poste soit revue en conséquence de cet éclatement géographique.

INFORMATION SUR LE LANCEMENT DES CCL1

Les premières invitations ont été envoyées. Les CCL1 seront planifiés avant la fin du second trimestre. Certains ont d'ailleurs déjà eu lieu.

La **CNL** souhaite revenir sur le délai de réponse attendu – 7 jours – qu'elle ne trouve pas réaliste.

ES répond qu'il s'agit d'une formulation maladroite mais que bien évidemment ce délai ne remet pas en cause l'organisation et la tenue d'un CCL1.

La **CNL** demande qu'en ce cas que l'invitation soit modifiée avec un délai de 15 jours et de rappeler aux RA de mettre en copie les administratrices élues.

⇒ **L'invitation sera modifiée et les consignes seront rappelées aux RA.**

UTILISATION DES EXONÉRATIONS TFPB PAR RÉSIDENCE CONCERNÉE DES QPV : BILAN 2024 ET PROGRAMMATION

Présentation envoyée en amont de la réunion

De nombreux acteurs définissent les éléments du contrat ville signé pour 5 ans et la programmation annuelle des actions ; le préfet détermine les Quartiers Politiques prioritaires de la Ville (QPV). Le débat sur le sujet a lieu entre le préfet et la maire et s'étend jusqu'à la rue.

Chaque bailleur bénéficie d'un abattement de la TFPB de 30% en contrepartie de laquelle il doit mettre en place des actions visant à rééquilibrer les inégalités constatées. Celles-ci doivent correspondre aux thèmes déterminés dans le contrat ville.

Une partie du salaire des chargées de Développement Social Urbain (DSU) est financée par cette enveloppe.

Le **SLC-CSF** informe qu'une nouvelle géographie a été définie pour 2024. Certains groupes sont sortis et de nouveaux ont été intégrés au périmètre. Il souligne également qu'en 2025, l'enveloppe a fortement augmenté en raison de la réévaluation de la taxe foncière.

La **CNL** souhaite savoir comment les associations de locataires sont associées à ces actions et de quelle manière elles y contribuent.

ES : C'est le conseil de quartier qui se charge de faire participer les associations de locataires au niveau du développement local de la ville. Au sein d'ES, les amicales sont généralement associées et nous souhaitons renforcer cette collaboration en les sollicitant plus en amont aux actions à engager avec les associations partenaires.

La **CNL** informe que la ministre a rappelé les attendus de l'utilisation de cet abattement et demande la réponse formulée ainsi qu'un bilan 2024 des actions réalisées. Cet argent devrait profiter aux locataires alors qu'on constate parfois que les actions menées n'impactent pas vraiment les résidences.

ES n'a reçu aucune interpellation du préfet en ce sens mais nous sommes bien entendu en mesure de transmettre les éléments justificatifs. Nous sommes mobilisés sur le sujet et co-finançons d'ailleurs des actions avec d'autres bailleurs qui impactent de ce fait tout un quartier et pas seulement à une résidence. Nous avons des associations partenaires qui agissent et sont implantées au sein de certains arrondissements comme le 13 et le 20^{ème} arrondissement.

La **CNL** informe que l'information est insuffisante particulièrement au niveau de l'entretien.

ES rappelle que le bilan du contrat ville est un document public consultable. Nous pouvons en parler en CCL1 avec les amicales qui résident en QPV.

La **CNL** demande qu'une présentation de ces actions et un bilan des actions menées et à venir en 2026 soit réalisés auprès des amicales concernées.

ES : Au niveau du 13^e, nous travaillons sur la conciergerie. Nous adaptons nos actions en fonction du succès rencontré au sein des résidences. Sur Vigneux, nous avons privilégié l'animation des quartiers.

⇒ **ES associera davantage les amicales de locataires des quartiers / résidences concernées.**

PRÉSENTATION DU PEP 2025 PAR RÉSIDENCE

Présentation envoyée en amont de la réunion

Certains montants sont faibles car les actions s'organisent sur plusieurs années. Le programme d'investissement sera présenté au prochain CCLP.

La **CNL** fait remarquer que les amicales n'ont pas assez d'informations sur les travaux et le phasage de ceux-ci. Il en est de même sur les ajustements des travaux et les décalages de dates comme la pose d'échafaudage par exemple. Elle souhaite connaître les critères retenus pour le choix des résidences entrant dans le Plan Alvéole et les raisons des investissements sur les installations solaires existantes.

Le **SLC-CSF** rejoint la position de la CNL et considère qu'il manque de communication notamment sur les locaux vélos à Vigneux ou les panneaux solaires de la rue de Tanger. Il faut que l'amicale soit informée et associée.

ES : Ces sujets sont abordés en CCL2. D'ailleurs, en cas de besoin, les cadres techniques peuvent être conviés. En cas de d'oubli, il ne faut pas hésiter à nous solliciter.

Le **DAL** demande comment s'articule les travaux de réhabilitation lourde avec le Plan Climat de la Ville de Paris.

ES : C'est le service de valorisation du patrimoine qui gère ce volet. Les échanges sur le plan vélo se font avec le RS. Nous avons traité 400 places supplémentaires et recueillons les besoins pour définir la liste. Concernant les panneaux solaires, le plan de rénovation, l'installation et la création de nouvelles installations ou pour tout remplacement de chaufferies, nous orientons nos choix en fonction des préoccupations d'optimisation et environnementales.

Le plan climat de la Ville de Paris est inférieur aux attendus du plan d'entretien. Les études thermiques et techniques déterminent le plan d'entretien.

Le **DAL** demande ce qu'il en est de l'application de la 3^{ème} de ligne de quittance.

ES : La 3^{ème} de ligne de quittance ne s'applique qu'aux réhabilitations.

La **CNL** revient sur la possibilité d'évoquer ces aspects en CCL1 car toutes les amicales ne souhaitent pas organiser de CCL2.

ES : Les RA peuvent répondre à ces demandes en CCL1 car ils ont accès au plan d'entretien du patrimoine.

Un travail de vulgarisation des affichages a permis de les rendre plus compréhensibles et de mettre en valeur les objets de ces travaux et remplacements. Il s'agit d'un investissement important (34 millions d'euros) issu d'une volonté d'entretenir le patrimoine. De très gros sinistres sont intervenus en dommage ouvrage et sont d'ailleurs traités hors plan d'entretien.

La **CNL** demande la date de communication des DPE et fait remarquer que l'impression est médiocre.

ES : L'objectif est de les finaliser pour la fin 2025 et de les intégrer en 2026.

Le calendrier est à peu près identique pour les 3 bailleurs.

BILAN DES ACCORDS COLLECTIFS ROBINETTERIE ET PUNAISES DE LIT

Présentation envoyée en amont de la réunion

13 982 dépannages en 2023 avec un taux de satisfaction de 75%.

La **CNL** demande à ce que les résultats par résidence soient présentés en CCL1.

⇒ **Nous vérifierons si les RA ont accès à ces données.**

PROPOSITION D'UN NOUVEL ACCORD PUNAISES DE LIT

⇒ **L'accord sera présenté et discuté lors d'un groupe de travail dédié.**

BILAN DES ACCORDS COLLECTIFS ROBINETTERIE ET PUNAISES DE LIT

Présentation envoyée en amont de la réunion

Le **DAL** souhaite connaître les résidences ayant été traitées plusieurs fois.
Le **SLC-CSF** s'associe à la demande du DAL.

ES : Nous n'avons pas ces données car nous ne comptons qu'une seule intervention quand bien même l'entreprise est intervenue plusieurs fois.

ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA RÉGULARISATION DES CHARGES 2023 ET DES BUDGETS DES RÉSIDENCES (INFORMATIONS ET AJUSTEMENTS DES PROVISIONS)

Présentation envoyée en amont de la réunion

La **CNL** souhaite connaître les actions qui sont menées contre les syndics défaillants.

ES : Nous devons faire campagne auprès des autres copropriétaires, que nous soyons majoritaires ou non pour prendre des mesures contre le syndic.

⇒ **La liste des groupes restant à régulariser pour l'année 2023 sera transmise après la réunion.**

L'affichage des budgets et les ajustements de provisions seront présentés aux amicales.

CALENDRIER DES RÉGULARISATIONS DE CHARGES 2024 ET INFORMATION SUR LES ÉVOLUTIONS DES COÛTS D'ÉNERGIE

Présentation envoyée en amont de la réunion

Le **SLC-CSF** fait remarquer que l'installation de la fibre vient dégrader les parties communes en laissant les fils apparents alors que des gaines sont prévues à cet effet.

ES autorise le raccordement à la fibre avec l'utilisation de ces gaines. Les locataires doivent le rappeler aux techniciens et aux gardiens.

La **CNL** demande si les représentants des locataires pourraient avoir connaissance du diagnostic réalisé pour leur résidence en termes d'attractivité, etc... ainsi qu'une connaissance plus approfondie des critères permettant cette classification.

ES : Le détail et la programmation des travaux du patrimoine ne seront pas communiqués par résidence. En revanche, nous pourrions transmettre un tableau avec pour chaque groupe, les informations suivantes : attractivité, technique, vulnérabilité, maintenance, plan d'entretien du patrimoine, réhabilitation.

Un accompagnement renforcé des locataires sera mis en place pour faire face aux augmentations des coûts de l'énergie. D'autre part, une campagne d'ajustement des provisions individuelles d'eau sera réalisée afin de limiter le montant de certaines régularisations.

Le **SLC-CSF** signale que sur certaines résidences le tirage de l'eau chaude est très important.

La **CNL** rejoint le **SLC-CSF** et demande l'identification des groupes sur lesquels il faut plusieurs litres d'eau pour obtenir de l'eau chaude. Il conviendra ensuite d'informer et de sensibiliser les locataires à la difficulté.

⇒ **Le plan d'entretien du patrimoine 2025 validé par le Conseil de Paris sera présenté à la première réunion plénière de l'année.**

ORDRE DU JOUR DE LA PROCHAINE RÉUNION PLÉNIÈRE

- Bilan du forum des amicales
- Bilan de la concession Yespark
- État d'avancement de la régularisation de charges 2024
- Bilan de la régularisation des charges 2023

CALENDRIER DES PROCHAINES RÉUNIONS

| | |
|---|------------------|
| Forum des projets | 5 avril à 10h00 |
| Groupe de travail proximité | 9 avril à 14h00 |
| Groupe de travail charges | 30 avril à 14h00 |
| Groupe de travail communication | 20 mai à 10h00 |
| Session d'information | 4 juin à 9h30 |
| Groupe de travail accords collectif punaises de lit | 13 juin à 14h30 |
| Groupe de travail réhabilitation | 18 juin à 14h00 |
| Réunion plénière | 23 juin à 14h00 |

⇒ **Le calendrier des réunions de concertation sera mis à jour et mis à disposition sur l'espace partagé.**

La prochaine réunion plénière aura lieu le 23 juin 2025 à 14h00 en présentiel et en visio-conférence.