

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 27 septembre 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
Madame Marion BUISSON	Responsable appui fonctionnel et stratégie patrimoniale - DTR
Madame Laetitia TIFFAY	Chargée de mission - DGL

Représentants des locataires

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

ORDRE DU JOUR

- ⇒ Approbation du compte-rendu de la réunion plénière du 19 avril 2023 et de la réunion spécifique qualité du 14 juin 2023
- ⇒ Proposition d'une nouvelle affiche « Nous contacter »
- ⇒ Avancement des régularisations de charges 2021 et 2022
- ⇒ Point de situation des accords collectifs robinetterie et punaises de lit
- ⇒ Échanges sur les accords à prévoir : Numéricâble et chauffage individuel
- ⇒ Organisation des CCL2
- ⇒ Calendrier des réunions pour les 6 mois à venir
- ⇒ **Ordre du jour de la prochaine réunion plénière**

ACTUALITÉ

6 bailleurs parisiens font l'objet d'un contrôle de l'ANCOLS – Agence Nationale de Contrôle du Logement Social – dont nous faisons partie. Il s'agit d'un contrôle qui a lieu environ tous les 5 ans et dont le rapport sera rendu public.

Ce contrôle engendre un surcroît de travail important pour toutes les directions d'ES et particulièrement la Direction de la gestion locative qui a été mobilisée tout l'été.

La réunion de lancement a eu lieu début septembre et l'équipe de contrôleurs viendra à la rencontre des directeurs d'ES ce vendredi 29 septembre.

APPROBATION DU COMPTE RENDU DE LA RÉUNION PLÉNIÈRE DU 19 AVRIL 2023 ET DE LA RÉUNION SPÉCIFIQUE QUALITÉ DU 14 JUIN 2023

⇒ **En raison de leur envoi tardif, la validation des compte-rendu sera réalisée par mail puis publiés sur l'espace locataire.**

PROPOSITION D'UNE NOUVELLE AFFICHE « NOUS CONTACTER »

Document transmis en amont de la réunion

Nous avons souhaité alléger cette affiche pour mettre en évidence les informations essentielles et mettre en avant l'espace locataire. Nous avons ainsi fait le choix de supprimer les éléments suivants qu'il est aisé de retrouver sur d'autres documents :

- les adresses des agences,
- les permanences en loge au profit des horaires de travail du gardien,
- le n°0800 du service d'astreinte.

La **CNL** convient que l'affiche actuelle contient beaucoup d'informations mais qu'il est important de conserver certaines données :

- adresse de l'agence,
- horaires de réception en agence,
- adresse postale.

Elle propose également les modifications suivantes :

- indiquer une mention sous le numéro du gardien pour que celui-ci rappelle les locataires ayant laissé un message ;
- remplacer « Élogie-Siemp Contact » par « En dehors des horaires d'ouverture du Service Relation Locataire ».

D'autre part, si le 0800 relatif à l'astreinte est supprimé, alors tous les collaborateurs d'ES doivent également le supprimer de leur signature et de leur message d'absence téléphonique.

ES : L'enquête de satisfaction a révélé que nos locataires connaissaient très peu « Élogie-Siemp Contact », nous parlerons donc dorénavant du Service Relation Locataires (SRL).

Pour le **SLC-CSF**, il faut aller à l'essentiel et donner les informations nécessaires au locataire pour contacter ES.

Pour la **CNL**, l'affiche doit s'adresser directement aux locataires en supprimant « Vos gardiennes et gardiens sont vos interlocuteurs privilégiés ».

Le **DAL** fait remarquer que les coordonnées de l'agence sont importantes surtout pour les locataires qui ont des difficultés relationnelles avec leur gardien.

Afin de gagner de l'espace, la **CNL** propose de supprimer la référence à l'astreinte puisqu'un bandeau est présent dans tous les halls d'immeubles.

Le **DAL** demande par quel moyen le locataire est-il informé que le GPIS intervient sur son immeuble.

ES : Ces informations sont portées sur une affiche dédiée.

La **CLCV** pense que le code couleur devrait rester le même car celui utilisé pour cette nouvelle version laisse à penser qu'il s'agit d'informations très importantes.

ES précise que les informations importantes sont imprimées sur des feuilles de couleur selon leur nature.

La **CNL** pense que les couleurs utilisées ne sont pas adaptées et vieillissent mal.

⇒ **ES proposera une nouvelle version intégrant les remarques formulées.**

AVANCEMENT DES RÉGULARISATIONS DE CHARGES 2021 ET 2022

Présentation envoyée en amont de la réunion

Le retard accumulé a bien été rattrapé malgré la réception tardive des boucliers tarifaires. Les dossiers des copropriétés sont bloqués en raison des Assemblées Générales n'ayant pas encore eu lieu.

Un objectif de 80% de groupes en monopropriétés est fixé d'ici la fin de l'année. En revanche, étant tributaire des syndicats, nous ne pouvons nous prononcer pour les copropriétés, bien que nous les encourageons à les organiser le plus rapidement possible.

La **CNL** souligne que les amicales attendent encore les réponses aux questions posées, la fiche de contrôle étant restée sans suivi.

ES demande aux représentants des locataires de partager des exemples concrets avec les directeurs territoriaux.

La **CNL** rappelle que le Responsable d'Agence transmet la fiche de contrôle au service charges qui doit répondre mais que celui-ci n'apporte aucun éclairage.

Le **DAL** souhaite savoir qui contacter une fois le contrôle réalisé et les réponses reçues.

ES : C'est le Responsable d'Agence qui répond à toutes les questions car il reste l'interlocuteur unique des associations et amicales.

La **CNL** demande qui contacter en l'absence de réponse du Responsable d'Agence. Elle ne peut imaginer qu'aucun outil ne trace les contrôles de charges et les réponses portées sur les fiches de contrôle.

Le **DAL** souligne que la qualité des réponses n'est pas au rendez-vous.

ES rappelle que le principe reste le même, le Responsable d'Agence est le coordonnateur et interlocuteur unique des associations et amicales. Si toutefois celui-ci ne répondait pas ou que la réponse était jugée insatisfaisante, le Directeur Territorial pourrait être sollicité.

La **CNL** et le **DAL** informent qu'à nouveau certains dossiers ne sont pas complets.

La **CNL** demande de rappeler le contenu du dossier charges.

ES : Le contenu reste identique.

La **CNL** fait remarquer que ce n'est pas respecté.

→ **ES : Une réunion en interne est d'ores et déjà prévue pour harmoniser les pratiques et faire le point sur le contenu du dossier.**

À cette occasion, nous souhaitons laisser aux associations de locataires un délai de 3 semaines pour contrôler les dossiers de charges. Cela permettra de limiter le retard et d'éviter de travailler sur deux années de régularisation en même temps.

La **CNL** intervient pour spécifier que ce nouveau délai est imposé et ne prend pas en compte la réalité du quotidien notamment pour des bénévoles qui sont encore en activité. La **CNL** s'y oppose fermement.

ES : Il faut que chacun essaie de se mobiliser pour partager cet objectif particulièrement cette année au cours de laquelle nous travaillons sur deux exercices. Il ne s'agit que d'une semaine en moins par rapport aux délais habituels.

Le **DAL** s'oppose également à ce délai en rappelant que les Responsables d'Agence ne répondent pas aux questions posées rapidement.

ES précise à nouveau que ce sont des anomalies à traiter en fonction des situations. Il y aura bien évidemment au cas par cas de la souplesse sur ce délai de 3 semaines. Néanmoins, il faut garder à l'esprit que ce contrôle préalable est un dispositif spécifique de partage d'informations avec les associations et n'empêche pas l'éventuelle contestation de charges après régularisation.

Le **SLC-CSF** précise qu'elle réalise ce contrôle à posteriori.

ES : Nous avons changé de logiciel RH en novembre 2022, ce qui a généré un problème au niveau de la remontée des salaires récupérables par gardien. Ainsi la fiche RH, n'indiquera pas le ou les matricules gardien pour les mois de novembre et décembre. Il sera toutefois possible aux associations et amicales qui le souhaiteraient, de contacter le Responsable d'Agence qui communiquera le détail des remplacements de ces deux mois.

Le **DAL** demande si le logiciel effectue bien le contrôle nécessaire pour éviter les doublons entre les charges récupérables du gardien habituel et les remplacements.

ES confirme que le système le vérifie.

Le **DAL** demande l'endroit où trouver la subrogation des IJSS en cas de congé maladie et si celles-ci sont bien déduites des charges récupérables.

ES : Cette information n'apparaît pas pour l'instant mais un travail sur les informations communiquées dans ce cadre sera mené courant 2024. Ces indemnités sont bien déduites des charges récupérables.

La **CNL** demande si la fiche RH sera le seul document transmis en 2022 et ce qu'il en est des absences des gardiens essentielles au contrôle.

ES confirme que ce document sera transmis accompagné de la liste des absences.

Le **SLC-CSF** demande si les budgets seront opérationnels pour 2024.

ES confirme que l'équipe va être formée début octobre et que l'objectif est de communiquer, dans la mesure du possible, le budget prévisionnel de chaque groupe à la fin du 1^{er} trimestre 2024.

Le **DAL** souhaite savoir ce qu'il en est de l'observatoire des charges, outil qui permettrait de faire des comparaisons entre les groupes immobiliers mais également avec les autres bailleurs.

ES : Ce projet sera mené après la mise en place des budgets mais nous ne pouvons encore donner d'échéance aujourd'hui.

⇒ **Un groupe de travail charges sera organisé au cours du 1^{er} trimestre 2024 pour aborder la question des justificatifs RH.**

POINT DE SITUATION DES ACCORDS COLLECTIFS ROBINETTERIE ET PUNAISES DE LIT

Présentation envoyée en amont de la réunion

Robinetterie

La **CLCV** demande si un retour sur le déroulement des interventions des visites préventives est prévu.

La **CNL** souhaite informer que les retours des locataires sur la Centrale des Eaux sont très mauvais. On l'impression qu'elle n'est pas calibrée pour faire face à ses engagements et que les personnels affectés à ces visites ne sont pas qualifiés. De plus, certaines visites se sont conclues par une autre visite à programmer sans que celle-ci ne soit datée. D'autres ont refusé d'intervenir au motif que les robinets n'étaient pas d'origine.

Enfin, elle souhaite savoir si un contrôle des affichages est réalisé. Il est important de rappeler à tous les prestataires que l'affiche doit être apposée dans tous les halls d'un groupe immobilier.

ES : Le calibrage des équipes est vérifié au moment de l'étude des offres. En revanche, il ne nous est pas possible de vérifier les affichages.

⇒ **Il est demandé aux représentants des locataires de lister les groupes sur lesquels ils ne sont pas passés.**

La **CNL** demande si les remplacements d'équipement au sein d'un immeuble sont contrôlés et si les quitus mentionnent le remplacement des joints d'étanchéité. Il serait intéressant de disposer du recensement des réalisations effectuées durant les visites préventives.

Le **SLC-CSF** souhaite avoir un retour sur les interventions multiples dans le cadre des dépannages mais également des visites préventives.

La **CLCV** demande si contractuellement, les techniciens sont obligés de tester les éléments.

ES le confirme.

Le **DAL** demande sous quel délai un prestataire doit-il repasser suite à une impossibilité de remplacement pendant la visite préventive.

ES : En ce cas, ce sont les délais du dépannage qui s'appliquent. Une fois la pièce commandée, le technicien inscrit ce second passage lors du prochain jour de dépannage.

La **CNL** souligne que le modèle d'affiche d'Iserba est parfait et que les autres prestataires devraient s'en inspirer. D'autre part, lorsque le technicien n'a pas l'autorisation d'intervenir en l'absence d'un majeur au domicile, l'affiche devrait le mentionner.

ES : Un certain nombre d'éléments de conclusion a été demandé aux prestataires qui devront consolider les interventions dans le cadre des visites préventives et transmettre les raisons des interventions multiples.

⇒ **Une rencontre entre ES, les prestataires et les associations de locataires sera programmée d'ici la fin de l'année.**

⇒ **Le planning du 2^{ème} passage de CDE et CGMI sera transmis après la réunion.**

⇒ **Le détail des équipements remplacés dans le cadre des visites préventives sera transmis aux membres du CCLP.**

Punaises de lit

La **CNL** signale l'insatisfaction des locataires du 13^{ème} arrondissement relative à PHS qui ne prévient pas de son absence et ne donne aucune information.

ES : Un point est prévu la semaine prochaine pour lui rappeler le cadre des interventions.

Le **SLC-CSF** demande pour quelle raison :

- un diagnostic n'est-il pas systématiquement réalisé avant tout traitement, pour s'assurer de la présence de punaises de lit ;
- tous les logements d'un immeuble sont-ils traités alors qu'ils n'ont pas de punaises de lit.

ES : C'est bien la procédure en vigueur : un diagnostic est réalisé avant tout traitement ainsi qu'un diagnostic des avoisinants, puis suivent les traitements des logements infestés.

⇒ **Un bilan sera présenté lors de la première réunion plénière de 2024.**

ÉCHANGES SUR LES ACCORDS À PRÉVOIR : NUMÉRICÂBLE ET CHAUFFAGE INDIVIDUEL

ES propose l'organisation d'un groupe de travail pour discuter de ces deux accords collectifs.

Le **SLC-CSF** estime que l'accord collectif Numéricâble n'était nécessaire que dans la mesure où il incluait une option TPS. L'ensemble des représentants des locataires ayant rejeté cette option, cet accord n'a plus lieu d'être.

⇒ **ES vérifiera qu'il n'y a pas d'obligation légale et le confirmera par mail.**

ORGANISATION DES CCL2

ES propose d'envoyer d'ici le 15 octobre les mises à jour du relevé de décisions du CCL1 et que les associations à réception, sollicitent la tenue d'un CCL2 d'ici le 30 octobre. À l'issue des retours, un planning sera établi jusqu'aux vacances de Noël.

La **CNL** demande à dater le relevé de décisions et les différentes mises à jour en fonction de l'avancement des actions.

⇒ **La proposition est acceptée à l'unanimité.**

CALENDRIER DES RÉUNIONS POUR LES 6 MOIS À VENIR

Réunion plénière	13 décembre 2023 à 14h00
Session d'information : → Bilan d'activité des conseillers numériques → Résultats enquête de satisfaction des locataires	6 décembre 2023 à 9h30
Commission d'Appel à Projets	25 janvier 2024 à 14h00
Groupe de Travail charges	1 ^{er} trimestre 2024
Groupe de Travail accords collectif Numéricâble et chauffage individuel	8 novembre à 14h00

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

DIVERS

Suite à la réception d'invitations relatives à un service aux seniors et à un moment de partage « Bien manger dans son assiette », la **CNL** souhaite signaler l'absence du logo d'ES.

Il faut également cibler les locataires en fonction de l'intérêt potentiel de l'évènement. D'autre part, il est dommage que certains évènements soient si limités en nombre de participants.

ES : Un point sera fait avec la DSU pour mieux préparer les futurs évènements ou informer nos locataires de nouveaux services.

⇒ **Un groupe de travail spécifique sur le travail des gardiens sera organisé en 2024.**

La **CLCV** fait part de la présence de nuisibles dans les espaces verts. Ceux-ci envahissent les lieux.

ES informe que 2 passages par an pour traiter la présence des souris sont prévus. Au niveau des espaces verts, nous pouvons essayer de coordonner une action avec les services de la ville de Paris.

La **CLCV** demande si ES pourrait envisager, à défaut d'une grille de vétusté, d'établir une grille relative à l'usure.

ES : Nous avons un programme de travaux d'investissement très important avec le remplacement d'équipements. Cette grille d'usure viendrait s'ajouter aux travaux déjà réalisés et impliquerait des dépenses systématiques. Néanmoins, nous étudions les demandes de nos locataires au cas par cas.

Le **SLC-CSF** complète en rappelant que cela renvoie aussi à l'entretien des éléments par les locataires.

La **CNL** souligne que pour les locataires qui sont en place depuis de nombreuses années, certains éléments sont arrivés au bout de l'usure normale et qu'il faudrait les remplacer.

ES : Le remplacement des composants vétustes est intégré aux les programmes de travaux des réhabilitations.

Il faut avoir à l'esprit que dans le cadre de notre Plan Stratégique de Patrimoine (PSP), la priorité sera donnée à la lutte contre le réchauffement climatique et contre la chaleur estivale (travaux d'occultations).

ORDRE DU JOUR DE LA PROCHAINE RÉUNION PLÉNIÈRE

1. Point d'étape sur la campagne des DPE.
2. Contrats sur les nuisibles : obligation de résultat / différents types d'actions / coordination avec la ville de certaines actions
3. Retour d'expérience sur l'application des forfaits d'eau : efficacité, nombre de sollicitations et présentation de l'espace locataire du prestataire

⇒ **Un projet d'ordre de jour reprenant ces sujets sera transmis aux membres du CCLP.**

La prochaine réunion du CCLP aura lieu le 13 décembre 2023 à 14h00 en présentiel et en visio-conférence.