

DE LA PART DE

À L'ATTENTION DES

Jean-Michel DUVIGNAUD

Membres du CCL
Participants d'Élogie-Siemp**Conseil de Concertation Locative****Compte-rendu de la réunion du 21 janvier 2019****ELOGIE-SIEMP**

Madame Valérie de BREM	Directrice générale
Madame Juliette ZYLBERBERG	Directrice communication
Monsieur Jean-Michel DUVIGNAUD	Directeur de la gestion locative
Madame Agnès BENREKASSA	Directrice territoriale Nord
Monsieur Christophe GERBENNE	Directeur territorial Sud
Monsieur Yann MIGINIAC	Directeur Technique et Réhabilitation
Madame Isabelle QUERNE	Chargée de mission qualité
Madame Laetitia TIFFAY	Assistante du Directeur de la gestion locative

Représentants des locataires

Monsieur Michel ANTOINE	CLCV
Madame Annie BERTHON	CLCV
Monsieur Jean-René GIRARD	CLCV
Madame Katia OSSIAN	CLCV
Madame Viviane de SAINT-LAUMER	CLCV
Madame Marie-Louise AUVERDIN	CNL
Madame Maryse FRANCOIS	CNL
Madame Frédérique LECOCQ	CNL
Monsieur Jean-Luc TANIÈRE	CNL
Monsieur Jean-Paul TURBEAU	CNL
Madame Alexandra GIGAULT	SLC-CSF
Monsieur Pierre SPINAT	SLC-CSF

ORDRE DU JOUR

- ⇒ Approbation du compte-rendu du 24 septembre 2018
- ⇒ Présentation des résultats de l'enquête satisfaction 2018
- ⇒ Présentation de la démarche de certification Qualibail
- ⇒ Présentation du bilan 2018 du budget participatif et perspectives 2019
- ⇒ Information Bilan d'étape du site Échanger-Habiter et perspectives 2019
- ⇒ Présentation de la Charte gestion des déchets – nouveau dispositif tri et déploiement 2019 collecte des bio déchets
- ⇒ Lancement du blog « Tri sélectif »
- ⇒ Présentation du bilan de régularisation charges 2017 et budgets charges 2019
- ⇒ Point sur les expulsions 2018
- ⇒ Information Calendrier CUS
- ⇒ Information Calendrier Élaboration PCL
- ⇒ Information Calendrier groupe de travail sur les punaises de lit
 - Groupe de travail « Gardiens » : missions, gardiens multi-sites
 - Groupe de travail « Travaux de désamiatage » : réglementation, procédures, communication locataire et charte de réhabilitation

Approbation du compte-rendu du 24 septembre 2018

Le compte-rendu avec modifications portées est validé à l'unanimité. Une version portant la mention « approuvé » sera donc envoyée aux membres du CCL.

Présentation des résultats de l'enquête satisfaction 2018

Les notes globales sont plus ou moins stables. Concernant la propreté, nous constatons une forte disparité entre les résidences dont l'entretien est effectué par un gardien et celles dans lesquelles une entreprise en a la charge.

⇒ Un suivi accru sera mis en place, notamment dans le cadre de la démarche qualité « Qualibail ».

La satisfaction relative aux équipements des logements est légèrement en hausse alors que celle concernant les interventions des entreprises effectuant les menues réparations est légèrement en baisse.

La CLCV s'interroge sur le taux de méconnaissance du Service Relations Locataires.

⇒ Pour certains locataires, la proximité des agences est suffisante pour répondre à leurs besoins, ils n'en ont donc pas l'utilité.

La CNL demande, au vu de la présentation des résultats et sans attendre le résultat de Qualibail, un plan d'actions pour l'amélioration de la qualité de service. Elle souhaite également savoir quelles mesures seront prises pour assurer un meilleur suivi des interventions des prestataires et propose de mener une enquête auprès des représentants des locataires.

Le SLC-CSF signale que le système d'astreinte actuellement en place est défaillant. L'objectif est de pouvoir joindre une personne 24h/24h.

La CNL demande à ce que les appels soient gratuits et un retour à la personne qui prévient l'astreinte.

⇒ Un plan d'action est en cours de réflexion : il portera notamment sur la propreté, l'évaluation des fournisseurs et prestataires et sera adapté en fonction des résultats par secteur. Les critères d'appréciation seront définis et déclinés au niveau des Directions Territoriales pour chaque groupe immobilier.

⇒ Une évaluation du prestataire en charge de l'astreinte est prévu par Qualibail. Un point sur le contrat et les consignes sera prochainement effectué par la Direction de la gestion locative.

Les organisations remarquent que le taux de « répondants » est faible au regard du parc d'Élogie-Siemp et que le questionnaire ne propose pas de question ouverte.

⇒ Il s'agit d'un panel classique, soit 10% des locataires sollicités.

Les organisations pensent qu'il s'agit d'un panel peu représentatif, d'autant que le taux de réponse est encore plus faible.

⇒ La question « Souhaitez-vous être rappelé ? » suggère qu'il est possible de s'exprimer plus largement sur des sujets ou particularités non abordés par le questionnaire.

35% des locataires interrogés pensent que les incivilités naissent du défaut de propreté.

⇒ Une campagne contre les incivilités, par le biais d'un concours artistique, aura lieu de la fin mars à la fin mai.

Présentation de la démarche de certification Qualibail

Les engagements de cette démarche seront affichés dans les halls d'immeuble et les résultats seront communiqués aux organisations représentant les locataires.

La CNL demande le détail des 10 engagements par famille.

⇒ Le détail des 47 engagements sera fourni. Grâce à l'outil Qualibail, Élogie-Siemp va caler ses procédures : démarche importante et action volontariste.

Présentation du bilan 2018 du budget participatif et perspectives 2019

La CNL demande les critères retenus pour le choix des sites par les DT, ~~à avoir~~ le détail de toutes les règles et le pourcentage des votes :

- Combien de vote sont acceptés par foyer ?
- Comment sont choisis les arrondissements ?

La CLCV demande :

- Sur quels critères les sites sont-ils retenus ?

La CLCV reproche à Élogie-Siemp de sélectionner seule les projets retenus et de ne pas informer les résidences concernées.

⇒ L'avis du responsable d'agence sur l'implication du gardien et des locataires est également pris en compte. Il n'y aucune interaction avec les projets décidés en interne dans le cadre du PSP ou du plan d'entretien.

⇒ Pour 2019, deux sites ont été retenus (Kellermann II dans le 13^{ème}, soit environ 500 logements et Clichy I et II, dans le 17^{ème}, soit environ 400 logements) pour un budget identique. La mise en œuvre des projets votés en 2018 est également prévue pour cette année.

⇒ Une plateforme en ligne a été créée pour voter.

⇒ Pour 2020, une communication élargie sera effectuée.

Information Bilan d'étape du site Échanger-Habiter et perspectives 2019

Le lancement est très encourageant.

Un nouveau point d'étape sera communiqué aux représentants des locataires en fin d'année.

La CNL demande à ce qu'Élogie-Siemp fasse une information sur les tuyaux de gaz avec la nouvelle norme et nouveau bail.

⇒ L'affichage du prix à la relocation sur la plateforme est automatique et calculé par le bailleur.

Présentation de la Charte gestion des déchets – nouveau dispositif tri et déploiement 2019 collecte des bio déchets

La CNL demande un état des lieux réel des locaux dédiés aux Ordures Ménagères (OM) actuels et si une mise aux normes des locaux poubelles est prévue. Il serait également intéressant d'avoir un retour d'expérience des gardiens sur la propreté des locaux, des containers, etc. En effet, la contenance de certains containers n'est pas adaptée.

La CNL interroge sur l'accompagnement des locataires pour effectuer le tri chez soi.

La CLCV demande si la récupération de compost est possible, soit gratuitement ou à défaut à prix intéressant.

⇒ Cette question est à poser à la Ville de Paris mais Élogie-Siemp peut installer des bacs à compost si les locataires s'engagent à s'en occuper.

Lancement du blog « Tri sélectif »

Suite aux différentes actions de la Ville de Paris concernant la diminution du volume des déchets, Élogie-Siemp a créé un blog qui traite de l'actualité, donne des conseils, répond aux questionnements des locataires et met à disposition des informations pratiques comme :

- ⇒ Les jours et horaires du ramassage du petit électroménager
- ⇒ Les horaires d'ouverture des déchetteries et plus particulièrement celles ouvertes 7/7j et 24h/24...

Chaque locataire peut le suivre à l'adresse suivante : <http://www.avotrerencontre.com/elogie-siemp/>

Le gardien est moteur dans l'accompagnement de cette démarche.

Présentation du bilan de régularisation charges 2017 et budgets charges 2019

Les provisions d'eau concernant les résidences gérées par la Direction Territoriale Nord ont été sous-estimées. La question relative à l'appréciation de l'importance d'une consommation trop faible ou trop forte reste en suspens. Ce critère sera à définir avec les Directions Territoriales tout comme le montant des forfaits applicables en cas de non réponse au moment du pré calcul de la régularisation des charges. Une communication sera effectuée sur le sujet.

Les organisations demandent l'envoi des listes présentées précisant le nom des groupes.

⇒ Élogie-Siemp s'y engage.

La CNL demande une renégociation des régularisations des charges 2017 lors d'écart important par rapport aux demandes des amicales.

La CLCV demande si les chiffres tiennent compte des anomalies constatées et modifiées suite à l'envoi des décomptes. Il lui apparaît essentiel de motiver les arbitrages. Elle précise qu'elle reste justement en attente de certaines justifications.

Le SLC-CSF demande que soit mis en place en début d'année un budget prévisionnel sur tous les groupes. Il indique que les postes eau et chauffage sont essentiels, et doivent donc faire l'objet d'un traitement spécifique pour réduire le nombre élevé de contestations.

- ⇒ Un budget prévisionnel sera établi pour 2020 pour chaque groupe immobilier. Les provisions seront réajustées sur 2 années.
- ⇒ Les réponses aux questions et les justifications en attente seront traitées au fil de l'eau par les agences dès que possible.
- ⇒ Pour les décomptes 2018, un calendrier s'étalant sur 3 phases sera communiqué mi-février au groupe de travail en fonction de la présence de compteurs d'eau individuels et d'amicale.

- ⇒ Le groupe de travail spécifique aux charges s'est réuni une première fois le 14 janvier dernier et poursuivra ses échanges tout au long de l'année.

Point sur les expulsions 2018

La CLCV souligne que tout locataire de bonne foi ne devrait pas être expulsé. Le bilan présenté est trop élevé.

Le SLC-CSF demande à ce que les troubles de voisinage soient distingués.

La CNL demande à ce que les expulsions pour Substitution d'Occupant soient différenciées (impayés + substitution d'occupant **et** impayés dont substitution d'occupant)

- ⇒ Élogie-Siemp s'y engage.

Information Calendrier CUS

Un projet de CUS doit être déposé au plus tard le 30 juin 2019 ; il sera présenté aux représentants des locataires avant cette date.

Information Calendrier Élaboration PCL

Le nouveau PCL sera négocié avec les représentants des locataires en groupe de travail et présenté lors du Conseil d'Administration du mois de mai.

Information Calendrier groupe de travail sur les punaises de lit

Une première réunion sera organisée courant février.

Questions diverses

Groupe de travail « Gardiens » : missions, gardiens multi-sites

- ⇒ Un groupe de travail dédié sera mis en place prochainement.

Groupe de travail « Travaux de désamiatage » : réglementation, procédures, communication locataire et charte de réhabilitation

- ⇒ Ce sujet sera intégré à la réflexion sur la charte de réhabilitation.

La CNL demande l'ouverture des groupes de travail du CCLP à des experts.

- ⇒ Élogie-Siemp donne une réponse favorable.

Prochaine réunion du CCL le 13 mai 2019 de 14h00 à 16h00.