

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 17 juin 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 Lauret KOLESNIK	Directeur territorial Sud
Monsieur Yann MIGINIAC	Directeur technique et réhabilitation
Monsieur Thibaud REMY	Chef de projet Direction de la Communication
Madame Laetitia TIFFAY	Chargée de mission - DGL

Représentants des locataires

Madame Hasnaa BENZIADI	CLCV
Madame Marie-Lou AUVERDIN	CNL
Madame Frédérique LECOCQ	Représentante des locataires au CA – élue CNL
Madame Annie BERTHON	DAL
Monsieur Michel LEGLOIRE	DAL
Madame Katia OSSIAN	DAL
Madame Alexandra GIGAULT	SLC-CSF
Madame Michèle MOINDREAU	Représentante des locataires au CA – élue SLC-CSF
Monsieur Farid NECHADI	SLC-CSF

ORDRE DU JOUR

- ⇒ Approbation du compte-rendu de la réunion plénière du 20 mars 2024 et du 13 décembre 2023
- ⇒ Retour sur les groupes de travail :
 - Groupe de travail réhabilitation
 - Groupe de travail sur l'espace locataire et la communication
 - Groupe de travail sur le suivi des demandes des amicales
 - Groupe de travail charges
- ⇒ Point d'avancement de la régularisation des charges 2023
- ⇒ Retour d'expérience 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
- ⇒ Organisation et contrôle des affichages relatifs au ménage et à l'entretien des ascenseurs
- ⇒ Ordre du jour de la prochaine réunion plénière
- ⇒ Calendrier des réunions des prochaines réunions

APPROBATION DU COMPTE-RENDU DE LA RÉUNION PLÉNIÈRE DU 20 MARS 2024 ET DU 13 DÉCEMBRE 2023

- ⇒ **Le compte-rendu du 20 mars 2024 sera envoyé en fin de semaine pour une validation dans les 15 jours, soit le 5 juillet au plus tard**

Les modifications demandées sur le compte-rendu du 13 décembre 2023 ont été intégrées.

La validation de ces comptes rendus est attendue pour le **5 juillet**.

RETOUR SUR LES GROUPES DE TRAVAIL

Relevés de décisions transmis en amont de la réunion

Réhabilitation – réunion du 7 juin 2024 sur les sites Princes et Murat

Un travail sur une charte commune aux 3 bailleurs a été initié avec la Mairie de Paris. Cette charte qui s'inspire de la charte des 3 bailleurs retient un vote des locataires pour les opérations qui seraient financées par le Conseil de Paris à partir d'un certain nombre de logements et ce, à compter de 2024. Elle sera prochainement discutée avec les représentants des locataires par Jacques Baudrier.

Les modalités d'enquête de satisfaction après travaux ont évolué : auparavant, elles étaient réalisées par écrit par notre prestataire Avis locataire. Dorénavant, ces enquêtes seront réalisées par téléphone une première fois à la livraison des travaux (respect des rdv, propreté...) puis une seconde fois, 18 à 24 mois après les travaux et portera sur l'appropriation de la résidence.

La charte réhabilitation a été actualisée en juin 2024.

Les retours et compléments sont attendus pour le **28 juin** afin d'être discutés lors de la prochaine réunion du groupe de travail de la rentrée au cours duquel le fonctionnement de la MOUS, les résultats de l'étude de l'APUR et le bilan des consommations énergétiques seront présentés.

La **CNL** demande les principes de la charte réhabilitation discutée avec la Mairie de Paris.

Sur le principe de vote des locataires pour les opérations de réhabilitation à venir, elle souhaite avoir des précisions : sur quoi et comment s'organise ce vote ? quel est le nombre de logements retenu.

Sur les modalités de l'enquête de satisfaction après réhabilitation, la **CNL** rappelle que c'est déjà en place chez ES.

Elle demande à avoir connaissance des questions qui seront posées lors des enquêtes et si le prestataire est le même que celui qui gère l'enquête de satisfaction.

Elle souhaite également savoir si les questionnaires ont été élaborés avec les autres bailleurs.

Sur le projet de charte actualisé, elles souhaitent connaître les sujets qui ont été discutés avec les présents au groupe de travail.

Elle informe que le retour demandé pour le 28 juin n'est pas envisageable sans avoir la charte de réhabilitation de la Ville de Paris. De plus, l'été permettra de consulter les amicales affiliées.

ES : Sur les principes de la charte, pour le moment, le principe du vote serait proposé au sein des résidences de plus de 60 logements mais ce nombre est encore susceptible d'évoluer.

Les autres dispositions portent sur l'information aux locataires, la concertation, les réunions publiques à l'instar de ce qui est déjà en œuvre chez les 3 bailleurs.

Sur les modalités d'enquêtes, un affichage en amont pour prévenir des appels qui seront effectués auprès des locataires sera apposé dans les halls d'immeuble.

⇒ **Les 2 questionnaires préparés avec Règle de Trois (prestataire en charge de l'enquête de satisfaction annuelle) seront transmis aux représentants.**

Le **DAL** fait remarquer qu'il ne comprend pourquoi les petits immeubles sont exclus de la charte.

ES répond que l'organisation du vote sur ces immeubles serait compliquée à gérer.

⇒ **ES accepte de reporter la date pour les retours sur la charte actualisée à début septembre.**

Le **DAL** demande le bilan de l'application de la charte de réhabilitation de façon à pouvoir l'éclairer sur les évolutions de la charte à prévoir.

ES : Le cadre de la charte est appliqué et souhaite savoir quelles précisions seraient nécessaires sur le contenu de ce bilan.

Le **DAL** répond qu'après avoir participé à des réunions de chantier, il a constaté que la charte n'était pas respectée et malgré les signalements, rien n'évolue. Ce serait bien de pouvoir échanger sur ces sujets qui posent problème.

ES rappelle que c'est bien l'objet du "groupe de travail réhabilitation" et des retours d'expériences qui permettent de faire évoluer la charte.

Le **DAL** souhaite savoir comment va s'articuler la charte ES avec la charte de la Ville de Paris.

ES : La charte ES sera modifiée et complétée par les dispositions de la charte de la ville. À ce jour, il existe très peu d'ajustements à faire hormis le vote des locataires.

Le **SLC-CSF** souligne qu'il est dommage de ne pas avoir sollicité les organisations nationales et demande le bilan des consommations énergétiques.

ES : Le projet a d'abord été élaboré avec les bailleurs et sera discuté dans un second temps avec les représentants des locataires.

Le **DAL** souhaite connaître les retours des locataires sur la première enquête.

ES : Si les locataires nous font part des désagréments occasionnés par les travaux (bruit, poussière...), ils sont globalement satisfaits de l'amélioration de leur cadre de vie et des économies d'énergie réalisées. Le **DAL** souligne que les personnes en grande difficulté devraient pouvoir bénéficier d'un relogement temporaire.

ES rappelle que c'est bien prévu et dans nos pratiques et par la charte puisqu'une MOUS nous accompagne avant le lancement des travaux pour identifier les locataires âgés et les plus fragiles.

Espace locataire et communication – réunion du 14 mai 2024

Sur l'espace locataire, les différentes remarques n'ont pas encore été toutes intégrées. La direction des systèmes d'information (DSI) travaille actuellement dessus et les modifications devraient être disponibles en juillet.

La **CNL** signale que le relevé de décisions relève bien toutes les remarques et propositions.

Le **DAL** signale que les demandes effectuées sur l'espace locataire ne retrace pas l'intégralité des échanges et toutes les étapes du traitement de la demande.

ES : Comme déjà évoqué, notre outil ne nous le permet pas aujourd'hui mais c'est une question de temps.

Charges – réunion du 29 mai 2024

À posteriori, transmission de la présentation, du courrier d'ajustement des provisions revu ensemble et de la nouvelle notice du décompte de charges.

Le **DAL** : Le courrier est relativement inexact dans la mesure où le budget de la résidence a été établi au niveau global et non pas en fonction des spécificités de la résidence. De plus, il devrait y avoir une concertation sur le budget établi.

ES confirme qu'un budget a été établi pour chaque résidence.

La **CNL** n'a pas de remarques sur le courrier. En revanche, sur la notice du décompte annuel de charges, elle demande que le document soit daté.

Elle indique que sur les exemples, il faut que les dates de la période de chauffe soient en rapport avec l'année de la régularisation ou qu'on ajoute « année pour exemple ».

La **CLCV** propose d'ajouter « pour l'exemple » car il y a parfois 2 années de décalage.

La **CNL** demande que soit précisé que ce calcul est réalisé pour l'eau chaude collective.

Elle poursuit en demandant la suppression du terme « prioritairement » dans la phrase relative aux contacts en cas de difficultés de paiement qui peut créer un sentiment d'injustice, laissant à penser que sans sollicitation écrite, on ne traitera pas leur demande.

Le **DAL** demande si avec le relevé des compteurs d'eau, il y aura toujours une provision ou bien s'il sera possible de facturer directement la consommation réelle d'un mois sur l'autre.

ES : C'est l'objectif final mais pour le moment ce n'est pas envisageable. Le premier pas sera d'ajuster les provisions des locataires annuellement par rapport à leur consommation réelle.

Le **DAL** demande quel délai est envisagé pour cette mensualisation.

ES répond que ce sera d'ici 3 à 4 ans.

Le **DAL** propose de demander à EDF comment ils arrivent à réaliser cette mensualisation pour s'en inspirer ou récupérer leur programme.

ES : Chacun à son système d'exploitation, et il ne suffit pas de demander un programme pour réussir à mettre en place cette mensualisation.

La **CLCV** demande si on peut ajouter qu'un échelonnement est possible car contacter le chargé de clientèle ne rassure pas autant que de parler de cette possibilité.

ES : répond qu'il va étudier cette demande.

⇒ **ES : Le document modifié en séance sera renvoyé aux représentants des locataires.**

L'évolution des salaires récupérables 2022 – 2024 est un document qui indique les réévaluations de salaire de ces 3 dernières années qui conduisent bien à 15% d'augmentation.

Sur le planning d'ajustement des provisions, la campagne débutera bien en juin. Par contre, les tests n'étant pas concluants pour une réévaluation en masse, nous allons faire un premier essai avec une centaine de groupes inférieurs ou égaux à 30 logements sur les agences parisiennes et sans amicales de locataires.

⇒ **La liste des groupes concernés sera transmise d'ici la fin de semaine prochaine.**

⇒ **Avant le 5 juillet, une seconde liste sera communiquée pour la 2^{ème} vague.**

Les budgets seront communiqués aux amicales pour information. Elles auront 1 semaine pour poser leurs questions.

La **CNL** demande quels seront les documents transmis avec le budget aux amicales.

ES : Le budget sera transmis avec une information générale. Pour les groupes avec plus de 5% d'augmentation par rapport aux dépenses réelles précédentes, d'autres précisions complémentaires pourraient être apportées par le responsable d'agence.

À partir du prochain exercice, le budget sera établi en fonction de la régularisation, au fil de l'eau sur chaque groupe.

La **CLCV** demande comment sont calculés les provisions sur les programmes neufs.

ES : Les provisions sur les programmes neufs sont établies à partir des ratios ES connus, basés sur les mêmes caractéristiques du groupe en question.

La **CLCV** souligne que d'expérience, il faut plusieurs années pour ajuster correctement les provisions de ces groupes.

ES confirme qu'il faut en général au moins 3 ans sauf pour les groupes avec peu d'équipements.

La **CNL** demande que les listes précisent le pourcentage d'augmentation pour pouvoir identifier les groupes sous-évalués parce que la première question que pose les nouvelles amicales est de savoir si les problèmes qu'elles rencontrent sont les mêmes ailleurs.

⇒ **ES confirme que le pourcentage d'augmentation sera ajouté pour chaque groupe.**

Il faut cependant garder à l'esprit que ces montants peuvent varier d'un locataire à un autre.

La **CNL** rappelle que l'information est importante et qu'il faut que ce soit clair pour les locataires. Elle demande que le SRL et les RA soient bien informés.

Suivi des demandes des amicales – réunions du 3 et 18 avril 2024

Lancement de l'outil en phase test sur le contrôle de charges. Deux catégories, chacune associée d'un délai ont été définies.

Ce nouvel outil permettra de faire un retour global sur les demandes formulées et les délais de réponse. Si la phase est concluante, il sera ouvert à toutes les autres natures de demandes.

La **CNL** demande que sur le compte-rendu, le secteur du responsable d'agence de Vigneux-sur-Seine soit complété.

Au niveau de la liste des documents transmis dans le dossier de charges, elle souhaite qu'il soit précisé que :

- Le document État des dépenses est un fichier pdf ;
- Le fichier des salaires concerne les salaires récupérables
- Les CCTP correspondent aux contrats d'entretien

La **CNL** regrette que la prochaine réunion ait lieu au siège et demande la possibilité de participer à distance.

- ⇒ **Les modifications seront apportées et un lien Teams sera proposé aux représentants des locataires souhaitant participer à la réunion du 1^{er} juillet à distance.**

POINT D'AVANCEMENT DE LA RÉGULARISATION DES CHARGES 2023

Présentation transmise en amont de la réunion

La **CNL** demande si nous avons les dates des Assemblées Générales pour les groupes en copropriété.

ES informe que n'avons pas les dates.

La **CNL** intervient que si le bailleur impose 3 semaines modulables avec le responsable d'agence, il devrait également s'imposer des délais de réponse, soit par exemple un accusé réception sous 48h et 1 à 2 semaines pour répondre aux questionnements.

ES : Les délais de réponse seront rappelés aux RA et en cas de besoin les directeurs territoriaux peuvent être sollicités.

La **CNL** souligne que les directeurs territoriaux étaient en copie de certains mails mais qu'ils n'ont pas non plus répondu. Elle souligne l'importance de témoigner du respect aux représentants des locataires pour leur travail.

ES convient qu'il est nécessaire d'accusé-réception, ce qui n'est pas toujours effectué, alors que des temps d'échanges sont organisés en interne pour apporter des réponses aux demandes des amicales. Nous allons faire en sorte de clôturer les demandes en suspend dans les meilleurs délais.

- ⇒ **Les consignes seront à nouveau transmises aux responsables d'agence.**

La **CNL** souligne que plus généralement le locataire rencontre les mêmes difficultés avec la proximité ; il apparaît donc nécessaire de redynamiser la prise en compte des demandes, insister sur le fait qu'il est essentiel de rappeler le locataire pour le tenir informé de l'évolution du traitement de sa demande.

- ⇒ **ES : Le groupe de travail dédié au travail du gardien abordera ces questions d'information et de suivi.**

RETOUR D'EXPÉRIENCES SUR L'APPLICATION DU FORFAIT EAU

Présentation transmise en amont de la réunion

ES convient que la boîte mail dédiée a très vite été saturée ; les demandes puis les réponses par mail n'ont pas été tracées dans la CRM.

La **CNL** rappelle qu'il y a encore des contestations sur les consommations de 2021 et qu'il existe encore des compteurs non posés en raison de problèmes divers. Sur un groupe, des compteurs ont été en partie posés dans certains logements alors que pour d'autres aucun compteur n'a pu être posé et que certains logements ont pu être équipés en totalité. Cette situation pose la question de la facturation de ces groupes et de ceux pour lesquels, de façon plus générale, l'intégralité des compteurs n'a pu être installée. La **CNL** demande donc la position du bailleur sur le sujet.

ES : Le taux de pénétration à presque atteint les 100% et ces situations sont assez marginales. C'est un sujet que nous traiterons au cas par cas.

La **CNL** constate que la communication sur les compteurs qui ont été posés la tête à l'envers n'a pas convaincu et qu'elle pose encore des problèmes à certains locataires. Les informations transmises aux locataires doivent être claires et compréhensibles. Il n'est pas évident de suivre sa conso dans ce cas de

figure et même s'il est désormais possible de suivre sa consommation sur le site du prestataire, certains locataires souhaitent pouvoir comparer en relevant eux-mêmes leurs index.

Le **DAL** confirme qu'il est normal de pouvoir vérifier l'index relevé sur le site du prestataire.

POINT SUR LES CONTRATS D'ÉLECTRICITÉ, GAZ ET CPCU

Présentation transmise en amont de la réunion

CPCU

Les hausses annoncées sont maximum mais au vu des prévisions, elles ne devraient pas être atteintes.

GAZ

Nous n'avons pas encore de visibilité sur l'acheminement et les taxes mais on constate une stabilité du coût de la molécule pour les 2 années à venir.

ÉLECTRICITÉ

Une baisse du coût de la molécule est attendue jusqu'en 2027 mais reste l'incertitude sur les montants de l'acheminement et des taxes. Nous attendons une stabilisation des coûts globaux pour les années à venir après une baisse en 2025.

Le **DAL** intervient pour signaler que la demande initiale portait sur les contrats et plus précisément sur leur nature et les prestataires auprès de qui ils sont souscrits.

Dans les contrôles de charges, les types des contrats sont choisis arbitrairement sans tenir compte de l'usage des locataires et manque de transparence.

ES : Il s'agit d'un accord-cadre passé avec plusieurs prestataires. Le marché de l'énergie a fortement été impacté par la guerre en Ukraine et aujourd'hui plus aucun fournisseur ne peut proposer de prix fixe comme l'avait fait E-Pango. Nous achetons l'énergie avec un conseil (AMO - Assistant à Maîtrise d'Ouvrage). Nos prestataires sont Total Energie pour l'électricité et Gaz de Bordeaux pour le gaz.

Le **DAL** demande s'il est possible de participer à cette négociation.

ES : Nous pouvons expliquer comment on achète mais cette négociation est une question de politique d'achat propre à ES.

Le **DAL** souhaite savoir ce qu'est le contrat privilège et s'il serait possible d'en avoir une copie. Il se demande la raison pour laquelle des contrats avec heures creuses sont souscrits alors que cela ne concerne que l'éclairage des parties communes. Il s'interroge aussi sur la détection au sein des halls qui se déclenche en pleine journée ou en plein soleil.

ES : Ces contrats ne pourront pas être transmis. Si la détection intervient en pleine journée, il ne s'agit que d'un réglage à faire et il est donc nécessaire d'en faire part à son gardien.

PRÉSENTATION DE LA PROCÉDURE EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT DE LA CHAUFFERIE COLLECTIVE

Présentation transmise en amont de la réunion

Toutes nos chaufferies sont désormais équipées d'un système de surveillance par Getraline sauf pour celles de la Celle-Saint-Cloud qui bénéficie d'un autre système.

La **CNL** demande si on a une estimation du nombre de jours pendant lesquels les locataires restent sans chauffage. Dans ces cas, il s'agit bien de chauffage collectif mais seul un logement est concerné. Il est arrivé qu'en attendant de pouvoir résoudre la panne, l'agence mette à disposition de ces locataires un

chauffage d'appoint. En ce cas, il conviendrait qu'ES prenne à sa charge le surcoût de consommation électrique.

ES : Nous n'avons pas ce suivi car tous nos logements ne sont pas équipés de sondes. Nous pourrions la retrouver dans le suivi des affaires CRM mais elle est difficilement compilable et exploitable.

La **CNL** demande si dans le cadre de l'astreinte, il est normal que l'interlocuteur réponde au locataire que le prestataire chauffage n'est pas joignable. En ce cas, que fait le cadre d'astreinte ?

ES : Les cadres d'astreinte ne sont pas appelés en cas de panne de chaufferie. Ils viennent en appui du prestataire pour les situations d'urgence pour les personnes et les biens.

ORGANISATION ET CONTRÔLE DES AFFICHAGES RELATIFS AU MÉNAGE ET A L'ENTRETIEN DES ASCENSEURS

Le **DAL** fait remarquer qu'il est nécessaire de mettre en place des procédures de contrôle de l'entretien des ascenseurs et des prestations de ménage

Sur le suivi de l'ascenseur, la date de la prochaine visite n'était pas indiquée. La loi prévoit un passage toutes les 6 semaines et ce n'est manifestement pas respecté. Il faudrait veiller à contrôler ces passages.

Pour le travail des gardiens et des sociétés effectuant le ménage, il avait été suggéré de mettre un sticker contrôle propreté.

ES : Un contrôle est systématiquement réalisé à minima une fois par an sur chaque résidence.

La **CNL** souligne qu'il est de la responsabilité de l'ascensoriste d'informer de la nature de la panne et de la date de réparation. En fonction des différents salariés, le niveau d'entretien et d'information est différent.

ES précise que ce n'est pas parce que l'information n'est pas affichée que le contrôle n'a pas été réalisé. Nous rappelons régulièrement à notre prestataire de faire respecter cet affichage par ses techniciens.

Le **DAL** insiste sur le fait qu'on ne peut savoir si un contrôle a bien été effectué sans cette information et que c'est d'autant plus important qu'il s'agit d'une question de sécurité.

ES : Il s'agit de la responsabilité de l'entreprise. Les taux de disponibilités sont bien très bons et il existe bien un suivi des passages et entretiens.

ORDRE DU JOUR DE LA PROCHAINE RÉUNION PLÉNIÈRE

- Temps d'échange sur la proximité pour circonscrire l'objet du groupe de travail : le travail de la proximité
 - grille des UV
 - rôle du gardien et attendus du locataire
 - rôle du RS
 - rôle des gardiens référents
- Les recherches de fuite en parties privatives et en parties communes
- Point sur le contrat curage
- Bilan des CCL1 (point d'étape)

CALENDRIER DES PROCHAINES RÉUNIONS

Groupe de travail suivi des demandes des amicales	1 ^{er} juillet à 10h00
Groupe espace locataire et communication	2 juillet à 9h00
Groupe réhabilitation	18 septembre à 14h30
Réunion plénière	9 octobre à 14h00

La prochaine réunion plénière aura lieu le 9 octobre 2024 à 14h00 en présentiel et en visio-conférence.