

## 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 1<sup>er</sup> février 2023 (réunion en présentiel)

Liste des participants

### ÉLOGIE-SIEMP

Madame Valérie de BREM	Directrice générale
Monsieur Christophe GERBENNE	Directeur de la gestion locative
Madame Agnès BENREKASSA	Directrice territoriale Nord
Monsieur Florent GROSTEFAN	Directeur territorial Sud
Monsieur Yann MIGINIAC	Directeur technique et réhabilitation
Madame Laetitia TIFFAY	Assistante du Directeur de la gestion locative
Monsieur Hakim HADDOUCHE	Invité

### Représentants des locataires

Monsieur Michel LEGLOIRE	DAL
Madame Annie BERTHON	DAL
Monsieur Jean-Louis GUERRERO	CLCV
Monsieur Patrick LOEDEL	CLCV
Madame Frédérique LECOCQ	Représentante des locataires au CA – élue CNL
Madame Marie-Jo CLEMENT	CNL
Madame Marie-Lou AUVERDIN	CNL
Madame Alexandra GIGAULT	SLC-CSF
Madame Michèle MOINDREAU	Représentante des locataires au CA – élue SLC-CSF

## ORDRE DU JOUR

### CONCERTATION

- ⇒ Approbation du compte-rendu de la réunion plénière du 30 novembre 2022
- ⇒ Évolution des charges d'eau et de chauffage
- ⇒ Point sur les charges : prévisions des modifications au 01/01/2023 (incidences des nouveaux marchés)
- ⇒ Point sur la mise en œuvre du nouveau contrat robinetterie : attente en vue de la réunion du groupe de travail du 8 mars 2023 avec les prestataires
- ⇒ Présentation du projet de Cahier des charges Numéricâble définitif
- ⇒ Validation du principe de la mise en place d'un accord collectif sur l'entretien des chaudières individuelles gaz
- ⇒ Restitution du séminaire PCL

### INFORMATION / ÉCHANGES

- ⇒ Point sur les impayés au 31/12/2022 avec focus sur les situations des locataires les plus fragiles
- 

## APPROBATION DU COMPTE RENDU DE LA RÉUNION PLÉNIÈRE DU 30 NOVEMBRE 2022

Le compte-rendu ayant été envoyé tardivement, ce point est reporté à l'ordre du jour suivant.

### ÉVOLUTION DES CHARGES D'EAU ET DE CHAUFFAGE

À Paris, le prix du m<sup>3</sup> de l'eau a augmenté de 0,40€.

Pour le moment, nous n'avons aucune annonce d'augmentation sur Vigneux ni à la Celle-Saint-Cloud.

- ⇒ **ES transmettra la délibération relative à la CPCU qui prévoit une augmentation de 18% de l'énergie et de 6% de l'abonnement, ce qui revient à environ 15% en moyenne.**

La CPCU propose de venir expliquer cette évolution.

- ⇒ Les représentants des locataires suggèrent que cette présentation se fasse dans le cadre d'un groupe de travail « charges ».

La **CLCV** demande si ES prendra en charge une partie de cette augmentation.

**ES** informe que ce ne sera pas le cas.

La CPCU effectue un rattrapage car elle n'avait pratiqué aucune augmentation depuis 2016.

Il faudra compter également sur l'évolution de la TEOM à Paris qui se situe autour de 7% ainsi que les salaires gardiens, qui selon la convention collective seront réévalués de 10% sur 2 ans.

Le **DAL** souligne que toutes ces augmentations seront forcément suivies d'impayés de loyer.

La **CNL** remonte que les locataires ont réagi aux augmentations de loyers, certains sont pris à la gorge.

**ES** : Les augmentations de provisions ne seront réalisées que sur les groupes débiteurs. Sur les groupes créditeurs ou à l'équilibre, une proposition de revalorisation du budget sera transmise aux associations. Concernant l'eau, nous proposons d'augmenter les provisions de 10% à fin février (7/8% à Paris et sur les groupes chauffés au CPCU, 11/12%). Une communication accompagnera les avis d'échéance de février pour une revalorisation des provisions le mois suivant.

Le **DAL** demande sur quoi se basent les forfaits.

**ES** : Les forfaits sont établis sur les facturations passées. Pour les nouveaux entrants, ils sont établis en fonction de la typologie du logement. Les provisions seront donc réévaluées en pourcentage. Globalement, l'augmentation des charges équivaldra à une augmentation moyenne de 10/12%. Il est à noter que ¾ des groupes sont créditeurs.

La **CNL** signale qu'il n'est pas normal de rembourser les locataires de l'équivalent d'un loyer.

Elle considère qu'ES fait de la trésorerie avec les charges.

Le **SLC-CSF** rappelle l'importance des budgets prévisionnels.

La **CNL** demande si la communication sera générale ou bien ciblée en fonction des cas.

**ES** : Une information sera transmise à l'ensemble des locataires en fonction des augmentations concernées par chaque groupe immobilier : groupes parisiens chauffés au CPCU avec augmentation de l'eau et groupes uniquement concernés par l'augmentation de l'eau.

La **CNL** demande si les communications seront transmises aux membres du CCLP pour avis.

⇒ **ES le confirme. Le graphique transmis par Eau de Paris sera ajouté à la communication.**

La **CNL** suggère d'ajouter sur la communication sur l'eau un rappel « en gros et gras » du nouveau contrat robinetterie pour faire la chasse aux fuites.

## **POINT SUR LES CHARGES : PRÉVISIONS DES MODIFICATIONS AU 01/01/2023 (INCIDENCES DES NOUVEAUX MARCHÉS)**

**ES** enverra une information par mail.

La **CNL** demande un délai supplémentaire pour faire ses retours sur la présentation des charges gardiens.

⇒ **ES** demande aux représentants des locataires de transmettre leurs remarques à Moussa Sissoko et Laetitia Tiffay sous une semaine.

## **POINT SUR LA MISE EN ŒUVRE DU NOUVEAU CONTRAT ROBINETTERIE**

Face à un nombre de dépannages très important, la Compagnie des eaux n'a pas été en mesure de proposer les rdv à la demi-journée comme prévu au contrat. Les rdv à la journée seront proposés jusqu'au 15 février. Elle a d'ailleurs affiché une information en ce sens.

La réunion du 8 mars avec les prestataires de ce contrat permettra de revenir sur l'organisation des visites préventives ainsi que sur la question des passages en demi-journée pour les groupes de plus de 80 logements.

La **CNL** regrette qu'au regard de l'accord collectif prévoyant bien des rdv à la demi-journée, la décision d'autorisation exceptionnelle accordée à la Compagnie des Eaux ait été prise unilatéralement sans communication auprès des organisations et des locataires qui ont dû prendre des journées de congés au lieu de demi-journées.

D'autre part, les affichages n'ont pas toujours été réalisés.

Elle demande s'il serait possible de recevoir le planning des visites préventives en amont de la réunion du 8 mars sauf si elles ne commencent qu'au mois de mars. Elle rappelle également que les jours de dépannages doivent être affichés partout.

La **CNL** signale que les gardiens ne rappellent pas les locataires lorsqu'ils ont demandé des interventions, ne les tiennent pas informés des dates de passages des entreprises.

**ES** demande que des exemples concrets soient communiqués aux deux directeurs territoriaux.

La **CNL** transmettra l'information à ses amicales qui feront remonter les dysfonctionnements aux deux DT.

Le **DAL** souligne qu'il faut classer les demandes selon leur urgence et ainsi prioriser. Certains cas nécessitent des interventions très urgentes comme celui d'un ballon d'eau chaude hors service depuis 17 jours.

**ES** confirme que c'est effectivement le cas. Sur le cas précis évoqué, il serait intéressant d'étudier le détail de la situation pour identifier les causes de ce délai trop long.

La **CNL** insiste sur le fait que la communication au locataire pêche énormément. Ne pas savoir, c'est pire que tout. Cela entame la confiance des locataires envers leur gardien et par extension leur bailleur.

**ES** reconnaît avoir des marges de progression mais néanmoins l'enquête de satisfaction montre une nette amélioration depuis 3 ans. L'amélioration de la qualité de service est pour nous une priorité.

Le **DAL** demande un groupe de travail sur les gardiens et leur gestion de la réclamation.

La **CLCV** fait remarquer que globalement les prestataires des bailleurs sociaux manquent de réactivité, particulièrement au niveau des ascenseurs et qu'il manque 3 000 ascensoristes qualifiés.

La **CNL** demande s'il est vrai que chez Koné au bout de 3 jours de réclamation, « on écrase les réclamations » ?

**ES** : Globalement les interventions ont lieu dans des délais tout à fait raisonnables. Sur le contrat relatif à l'entretien des ascenseurs, nous avons une équipe dédiée et 89 cabines maximum par technicien. Nous affichons d'ailleurs plus de 99% de disponibilité. De plus, nous remplaçons régulièrement des cabines. L'axe d'amélioration reste la communication.

Le **DAL** demande ce qu'est la démarche AEA (Association Exigence Ascenseurs).

**ES** : Il s'agit d'une association créée par des bailleurs sociaux d'Ile de France qui a pour objet de promouvoir et développer un programme de certification destiné à améliorer la qualité de service et la sécurité des ascenseurs.

⇒ **Une présentation sera transmise aux membres du CCLP.**

**ES** rappelle que le périmètre d'intervention de Thyssen a été repris par Kone au 1<sup>er</sup> janvier et Thyssen n'a pas rempli ses engagements avant la fin de son contrat. Un point a été envoyé aux membres du CCLP ainsi qu'un listing des cabines à l'arrêt.

La **CNL** signale qu'une date est erronée.

**ES** : Il faut savoir que dans le cadre de la télésurveillance, une cabine à l'arrêt qui fonctionne une heure, provoque la fin de la panne puis enregistre une nouvelle panne.

La **CNL** signale le défaut d'affichage.

**ES** : Kone a 6 semaines pour procéder au nouvel affichage, nous sommes donc encore dans les délais.

La **CNL** souhaite s'assurer que Kone dispose bien de tous les accès nécessaires.

**ES** confirme que tout s'organise actuellement, la passation avec Thyssen est toujours en cours.

## PRÉSENTATION DU PROJET DE CAHIER DES CHARGES NUMÉRICÂBLE DÉFINITIF

*Cahier des charges définitif transmis en amont de la réunion*

Il s'agit d'un marché commun avec la RIVP dont la durée est de 4 ans.  
Les remarques des représentants des locataires ont été intégrées au projet de CCTP.

Un groupe de travail sera organisé à l'issue de la fin de l'appel d'offres pour partager les coûts et les engagements de prestation attachés au Triple Play Social (TPS).

La **CLCV** insiste pour être très prudent sur le TPS. La **CNL** partage la même crainte.

**ES** : Nous étudierons ensemble les offres proposées et envisagerons un accord collectif si les organisations sont majoritairement favorables à cette option.

La **CNL** signale que la DPGF actualisée n'a pas été envoyée et demande le détail du patrimoine concerné (13 409 logements) ainsi que la communication du CCAP, ou à défaut, au moins les pénalités applicables. En outre, elle souhaite savoir de quelle façon se déroulera le diagnostic de la panne.

**ES** : Le cahier des charges est unique et comporte un lot pour le patrimoine de la RIVP et un autre pour celui d'ES.

Concernant le diagnostic de la panne, une résolution en ligne sera tout d'abord envisagée et suivi le cas échéant du déclenchement d'une intervention.

Le **DAL** fait remarquer que seules les résidences aujourd'hui concernées par ce dispositif pourront bénéficier du futur contrat, ce qui est discriminatoire. De plus, en cas d'intervention, le délai est à exiger.

**ES** répond qu'il fallait répondre dans les délais impartis car l'appel d'offres a été publié.

Le but de ce nouveau marché était d'harmoniser les montants pratiqués. Il s'appuie sur un volet droit à l'antenne qui est soumis à la loi et sur un volet soumis à un accord collectif concernant le TPS.

## VALIDATION DU PRINCIPE DE LA MISE EN PLACE D'UN ACCORD COLLECTIF SUR L'ENTRETIEN DES CHAUDIÈRES INDIVIDUELLES GAZ

L'entretien des chaudières individuelles est à la charge de l'occupant. Néanmoins, le bailleur peut proposer d'en assurer la responsabilité au travers d'un accord collectif. Pour des raisons de sécurité, c'est ce que nous souhaitons mettre en place.

La **CNL** rappelle que la conclusion de cet hypothétique accord collectif devra inclure un suivi avec les représentants des locataires après avoir recueilli une majorité d'accord favorable de la part des locataires. Les insatisfactions des locataires portant sur l'entretien, les rdv manqués et les visites préventives sont nombreuses. C'est pourquoi, il sera nécessaire qu'ES s'engage véritablement sur un contrôle et un suivi de ce nouveau contrat.

Les prestataires doivent absolument respecter les engagements des CCTP.

Le suivi des accord collectifs est globalement à améliorer.

**ES** : Les prestataires ont évolué même si ce n'est pas encore suffisant. Néanmoins, un véritable suivi a été mis en place : des plans d'actions rectificatives sont exigés et les pénalités prévues au CCTP sont systématiquement appliquées en cas de manquement.

De nouveaux outils nous facilite le suivi des prestataires :

- ⇒ fiches de non-conformité renseignées par le gardien,
- ⇒ enquête satisfaction locataire,
- ⇒ plateforme fournisseur.

Le gardien dispose d'un outil pour noter les défauts des prestataires comme les rdv non honorés. Les informations remontent aux services HCV qui transmet à la DTR pour l'application des pénalités.

Il est préférable de que ce contrat concernant moins de 6 000 logements reste la prérogative d'ES pour des raisons de coûts et de sécurité.

Concernant les chauffes bains, il s'agit d'une spécification de la Celle-Saint-Cloud.

Le **DAL** demande la création d'un groupe de travail sur le sujet notamment pour revenir sur le CCTP jugé difficile d'accès.

⇒ **ES proposera une date la première semaine des vacances scolaires de février.**

Le **DAL** fait remarquer que concernant l'entretien de la VMC et malgré la réception d'un carton individuel par le locataire, aucune visite n'est réalisée.

**ES** précise que les prestataires n'interviennent pas dans les logements.

La **CNL** dit qu'il est très important de vérifier les DAF et les DAACO mais il serait préférable d'éviter d'avoir recours à des sous-traitants.

**ES** : Les marchés ne peuvent exclure les sous-traitants.

Le **DAL** demande si les informations transmises par les prestataires sont vérifiées par ES.

**ES** : Ces informations sont consultées en cas de litige.

## RESTITUTION DU SÉMINAIRE PCL

*Projet de PCL envoyée en amont*

Le **DAL** demande l'ajout d'un chapitre sur les modalités de contrôle des charges, soit la possibilité d'avoir un échange avec le responsable des charges.

**ES** précise que ce point a déjà été traité dans le cadre du groupe de travail charges et est déjà effectif comme le précise la procédure charges déjà transmise.

Le **DAL** demande à ce que le détail des sujets abordés lors des CCL1 soit reporté dans le relevé de décisions.

La **CNL** demande qu'au niveau de la communication soit ajouté :

- l'envoi des informations à chaque association, amicale ou groupement de locataires préalablement à tout affichage ;
- la communication des événements d'ES aux administratrices élues ;
- la communication des CCTP des nouveaux marchés.

Elle demande également à ce qu'au niveau du préambule la « Volonté de transparence » soit remplacée par un autre terme.

Enfin, elle souhaite :

- qu'un local soit systématiquement mis à disposition de l'association, de l'amicale ou du groupement de locataires lors des réhabilitations et qu'il ne s'agisse pas seulement d'une possibilité comme indiqué actuellement ;
- que l'indexation de l'IRL soit rajoutée, celle-ci pouvant être basée sur la hausse réelle des loyers.

Au niveau du montant de la subvention, la **CNL** et la **CLCV** demandent une revalorisation à 5€.

Le **SLC-CSF** demande quant à lui une revalorisation à 3,6€.

Les organisations enverront leurs remarques par mail.

## **POINT SUR LES IMPAYÉS AU 31/12/2022 AVEC FOCUS SUR LES SITUATIONS DES LOCATAIRES LES PLUS FRAGILES**

Même si on doit rester vigilant avec l'augmentation du chauffage, nous avons pu observer une baisse du nombre de locataires en retard de paiement.

Nous accusons encore du retard mais le montant est moindre. 1 628 familles ont conclu un plan d'apurement.

La **CNL** demande à avoir un suivi une fois par trimestre.

⇒ **ES propose d'ajouter ce point aux réunions d'information prévues au PCL.**

Les événements de gestion peuvent être source d'augmentation importante des impayés mais sont généralement résorbés dans les mois qui les suivent.

La **CNL** demande à ce que le plan d'apurement soit signé par le locataire parce que celui-ci risque de mettre en difficultés la famille.

**ES** précise que le plan d'apurement n'est automatiquement appliqué qu'à la condition qu'il soit de faible montant. Il s'agit de l'étalement automatique sur 5 à 6 mois jusqu'à 50€.

Les chargés de clientèle demandent l'accord du locataire par téléphone et envoient ensuite le plan par courrier.

Nous n'avons pas eu à déplorer de remise en cause des plans d'apurement mis en place.

La signature électronique va être prochainement déployée, ce qui permettra d'entériner une décision ou de signer un bail via l'envoi d'un code par SMS.

Le **DAL** demande si ES a pu constater des dettes supérieures à 10 000€.

**ES** : Le montant maximum du FSL s'élève à 11 000€ sous conditions de ressources et contreparties du bailleur.

Si le locataire se mobilise, il est toujours possible de trouver des solutions. Les conseillères sociales peuvent débloquer les aides auxquelles il peut prétendre.

Le bilan des expulsions sera à présenter lors d'une prochaine réunion du CCLP.

Au niveau des commerces, les procédures sont plus longues tout comme la recherche de solutions et l'accompagnement en cas de difficultés. En cas d'impasse, on leur demande d'envisager une cession de bail. Certains commerces restent fragiles et nous ne sommes pas à l'abri d'une cessation d'activité ou d'une faillite.

Au 31 décembre 2022, le montant des impayés des locaux d'activités s'élevait à 3,7 M.

## **DIVERS**

⇒ **La liste actualisée des groupes immobiliers classés F et G sera communiquée aux membres du CCLP.**

⇒ **Des dates de réunion pour un groupe de travail charte réhabilitation et les comités de suivi des accord collectifs robinetterie et punaises de lit seront prochainement proposées.**

En attendant l'arrivée du nouveau directeur de la gestion locative, les membres du CCLP pourront toujours faire appel à Laetitia TIFFAY qui sera associée au CODIR Exploitation composé du directeur technique et réhabilitation et des deux directeurs territoriaux.

**La prochaine réunion du CCLP aura lieu le 19 avril 2023 à 14h45 en présentiel et en visio-conférence.**