

Paris, le 13 septembre 2022

## DE LA PART DE

Laetitia TIFFAY / Direction gestion locative  
 Christophe GERBENNE / Direction gestion locative

## À L'ATTENTION DE

Membres du CCLP  
 Participants d'Élogie-Siemp

## CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU PATRIMOINE

Réunion plénière du 12 septembre 2022 (réunion en présentiel et en visio-conférence)

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 Marion BUISSON	Responsable appui fonctionnel et stratégie patrimoniale – DTR
Madame Laetitia TIFFAY	Assistante du Directeur de la gestion locative

### Représentants des locataires

Monsieur Michel LEGLOIRE	CLCV
Madame Frédérique LECOCQ	Représentante des locataires au CA – élue CNL
Monsieur Olivier MARTINEZ	CNL
Madame Marie-Louise AUVERDIN	CNL
Madame Alexandra GIGAULT	SLC-CSF
Madame Michèle MOINDREAU	Représentante des locataires au CA – SLC-CSF

## ORDRE DU JOUR

### INFORMATION / ÉCHANGES

- ⇒ Approbation du compte-rendu de la réunion plénière du 15 juin 2022 → **POINT REPORTÉ**
- ⇒ Rentrée énergétique : constats et mesures
- ⇒ Planning de la régularisation des charges 2021 → **POINT TRAITÉ EN GROUPE DE TRAVAIL**
- ⇒ Présentation des marchés 3D et punaises de lit
- ⇒ Gestion des appels de l'astreinte
- ⇒ Point d'avancement de la campagne des élections des représentants des locataires 2022
- ⇒ Projet d'ordre du jour du prochain CCLP

## PRÉAMBULE

L'approbation du compte-rendu de la réunion plénière du 15 juin 2022 est reporté à la séance suivante en raison de l'envoi tardif de ce document.

## RENTREE ÉNERGÉTIQUE : CONSTATS ET MESURES

*Présentation PowerPoint commentée en séance puis envoyée après la réunion*

L'objectif de ce point est de montrer l'évolution du prix de l'énergie et de présenter le plan de sobriété sur lequel nous avons commencé à travailler.

Les chiffres indiqués dans la présentation sont basés sur le recueil des données 2020.

La **CNL** demande la liste des groupes qui bénéficient du bouclier tarifaire.

👉 **La liste sera transmise.**

Pour les groupes en chauffage collectif non réévaluée, un contrôle sur l'évolution des consommations aura lieu en septembre/octobre afin d'augmenter si nécessaire les provisions de charges sur les 3 derniers mois de l'année et ainsi limiter l'effort des locataires si celles-ci s'avéraient trop inférieures à la réalité.

La **CLCV** demande si **ES** aurait la possibilité de faire des achats groupés avec d'autres bailleurs afin de réduire les prix.

**ES** : Les modalités d'achat et surtout le calendrier de chaque bailleur étant différents, nous ne pouvons envisager d'achats groupés.

Nous avons tenté un achat groupé d'énergie avec Paris Habitat et la RIVP pour l'énergie payée directement par nos locataires à des prestataires (électricité, gaz) mais la consultation a été infructueuse, nous n'avons reçu aucune candidature. Cette consultation a été lancée à une période où les prix commençaient déjà à augmenter, ce qui explique peut-être que nous n'ayons pas eu de réponse.

Concernant le gaz, nous attendons une baisse de tarif en 2023 ;

Concernant l'électricité, nous avons dû changer de prestataire en cours d'année compte tenu du problème rencontré par E-Pango, à un moment donné où l'électricité était à un prix plus élevé. Les charges d'électricité des parties communes représentent environ 4% des charges récupérables sur les groupes. Nous allons donc étudier les situations (lampes non LED, absence de détecteur de présence, éclairage permanent...) sur la base d'un recensement en cours auprès de nos gardiens et mettre en place un plan d'actions.

La **CNL** souhaite avoir la liste 3 000 logements livrés entre 2022 et avec le nombre de logements, l'étiquette énergétique avant et après, accompagné du DPE actualisé pour chacune d'entre elles. La **CNL** souhaiterait également avoir la certitude qu'**ES** respecte bien les nouvelles directives en matière de DPE.

Par ailleurs, elle souhaite savoir si le DPE remis au locataire concernera le logement ou l'immeuble.

**ES :** Nous vous confirmons qu'un DPE nouvelle formule, basé sur les études thermiques qui sont plus précises, sera bien remis au locataire.

Nous allons relancer en 2023 tous les DPE pour l'ensemble du parc qui seront établis à l'immeuble mais déclinés au logement car c'est plus pertinent pour nous. Le locataire aura ainsi un DPE de son logement. Nous attendons que les professionnels soient tous formés car certains bailleurs se sont retrouvés avec des surprises sur les résultats du nouveau diagnostic.

La **CNL** propose que ce soit précisé au locataire.

En outre, elle souligne que ce qui importe, c'est de pouvoir réduire de 10% la facture de consommation d'énergie. En effet, on culpabilise le locataire lambda alors qu'il faudrait demander aux gros énergivores de faire des économies.

La **CNL** demande quels seront les groupes sur les 3 000 concernés par le remplacement des huisseries, stores occultant et chauffe-eau ou chaufferies. Elle souhaite également savoir si ES tient compte des réclamations ou si d'autres critères d'évaluation ont permis d'établir ce programme de rénovation.

**ES :** Le budget est établi en fonction des besoins signalés par les agences et des diagnostics techniques réalisés. Après analyse, des arbitrages permettent de finaliser le programme de rénovation.

La **CNL** signale que les locataires de Pontcanal attendent toujours le démarrage des travaux.

**ES :** Nous avons désigné l'entreprise mais nous avons des délais de réception des menuiseries en bois plus longs que prévu.

La **CNL** demande l'actualisation du PEE et les raisons des lignes annulées.

**ES :** Il s'agit souvent de sites pour lesquels il a fallu passer sur une réhabilitation globale.

La **CNL** pense que dans ces cas-là, une information sur le retard des travaux devrait être communiquée aux locataires via un courrier ou une affiche.

D'autre part, il existe des immeubles sur lesquels d'importants travaux étaient programmés ayant été annulés au profit d'une réhabilitation complète. Selon le type de travaux à réaliser, cela peut être très long d'attendre la réhabilitation qui pourrait n'intervenir que 3 ans plus tard !

**ES :** Il est parfois plus opportun de faire coïncider certains travaux ou d'opter pour une réhabilitation. Chaque cas est particulier et il n'y a pas toujours de sens à l'anticipation.

La **CNL** répond, qu'en attendant que les travaux soient réalisés, la facture c'est le locataire qui la paye. Le locataire cumule tout et ce malgré parfois une réhabilitation comme par exemple le groupe du 7 rue du Moulin de la Pointe.

Elle demande la communication des adresses concernées par le remplacement des robinets et des convecteurs sur les deux années à venir.

**ES** confirme qu'elles seront communiquées à la fin de l'année.

La **CNL** souhaite savoir à quelle heure commence le réduit de nuit.

**ES :** Le réduit de nuit commencera à 23h et s'achèvera à 6h. Nous souhaitons dans un premier temps calculer l'impact du réduit de nuit sur certains sites bien isolés car l'économie faite pourrait être compensée par la remontée du chauffage le matin pour les bâtiments moins bien isolés.

La **CNL** demande à quel décalage de la période de chauffe doivent s'attendre les locataires.

**ES :** La période n'est pas encore définie. La date sera arrêtée en concertation avec les 3 autres bailleurs en fonction des prévisions météo sur 10 jours.

La **CNL** souligne que les chaufferies doivent être rééquilibrées sur certains sites pour fournir les 19° réglementaires à tous les logements.

**ES :** Les gardiens sont dorénavant tous équipés de thermomètre et pourront donc venir mesurer la température dans les logements.

La **CNL** précise que la difficulté réside dans le fait de pouvoir joindre le gardien lorsqu'il y a un écart de température, à un moment précis, parce que selon le moment de la journée, la prise de température peut être faussée notamment en raison de l'emplacement des sondes. Il est donc nécessaire de connaître ces emplacements car l'ensoleillement peut faire varier la température et ainsi ne pas refléter la réalité.

Le **SLC-CSF** précise à son tour qu'il faudrait d'ores et déjà vérifier le bon fonctionnement des sondes.

**ES** : Un recensement des équipements sur chaque site sera réalisé.

La **CNL** demande un point sur le déploiement des détecteurs de présence en fin d'année afin de comparer cette liste avec les sites connus des associations. Il faut aussi réparer ce qui fonctionne mal ou ne fonctionne plus.

La **CNL** demande également la liste des 20 groupes énergivores.

👉 **La liste sera transmise.**

La **CNL** participe régulièrement aux conférences de l'agence parisienne du climat qui traite davantage de sujets concernant les propriétaires et les copropriétaires et ce n'est pas forcément adapté aux locataires. Pourtant il serait intéressant de sensibiliser l'ensemble des locataires aux éco-gestes.

La **CNL** demande si les mesures présentées nous permettront de répondre aux injonctions du gouvernement.

**ES** précise que ce ne sont pas des injonctions mais des efforts que chacun doit faire. Les mesures présentées nous permettront de rattraper notre retard.

Nous suivons chaque année les évolutions de nos consommations dans le cadre de notre plan climat. Pour mémoire, un tiers des locataires sont en chauffage individuel.

Le **SLC-CSF** demande si des mesures exceptionnelles pourraient être mises en œuvre pour les locataires qui seraient en difficulté au vu de l'augmentation du coût de l'énergie.

👉 **ES** : Nous avons abondé le FSL énergie et il existe déjà diverses aides. **Nous allons communiquer sur l'ensemble des aides mobilisables par les personnes en difficulté dans un article du Mag' sur la sobriété.**

Dans le cadre de la commission d'attribution, nous avons une obligation d'informer les candidats de la consommation moyenne constatée sur le logement en chauffage individuel bien qu'il s'agisse d'une information que nous n'avons pas. D'après un calcul moyen, nous avons pu établir la base indicative qui sera dorénavant communiquée aux candidats : 2,2 € / m<sup>2</sup> GAZ et 2,5 € / m<sup>2</sup> ÉLECTRICITÉ.

La **CNL** demande s'il est prévu de renouveler les chaudières et les convecteurs pour les locataires qui payent directement leur consommation.

**ES** : Lorsque l'on change un équipement, on le fait sur tout l'immeuble. 1 000 remplacements sont prévus.

La **CNL** demande la transmission des prévisions 2023 et 2024.

👉 **ES** : On ne peut faire une programmation sur plusieurs années. **Les prévisions 2023 seront transmises à la fin de l'année.**

## PLANNING DE RÉGULARISATION DES CHARGES 2021

*Document présenté en séance puis envoyé après la réunion*

109 associations sont aujourd'hui référencées.

Du côté du service charges, 7 dossiers restent à transférer aux agences.

Une centaine de dossiers a été transmise par les agences aux associations et amicales sans la partie relative à l'eau. Il est demandé aux membres du CCLP de vérifier cette information.

La **CNL** demande à qui transmettre l'information si elle constate un écart.

**ES** : L'information est à transmettre au responsable du service charges, Moussa Sissoko.

La **CNL** demande si la procédure a changé car parfois elle a constaté une absence de réponse aux questions sur les dossiers.

**ES** : La procédure n'a pas changé, en ce cas, il faut transmettre la demande au directeur territorial et au directeur de la gestion locative.

La **CNL** fait remarquer que si la coordinatrice n'est pas en copie, elle ne peut vérifier que le dossier a bien été envoyé.

➡ **Nous allons rappeler les consignes aux équipes.**

Un référentiel des charges récupérables a été établi pour que chaque Responsable de secteur sache quelles dépenses imputer aux locataires.

➡ **Ce référentiel sera transmis avant le prochain groupe de travail du 30 septembre 2022.**

**ES** : On va formaliser tout ce qui est lié au remplacement des gardiens. Nous nous sommes fixés pour règle que dès qu'un gardien est absent depuis 3 mois, il passe en « longue maladie » et n'est donc plus récupérable.

Le **SLC-CSF** rappelle que le motif général d'absence est indispensable à toute vérification.

**ES** : Nous reparlerons du sujet plus en détail en groupe de travail.

La **CNL** souligne que le tableau relatif aux remplacements de gardien n'est pas analysable en l'état actuel car il n'y a aucune légende. De plus, la fiche UV lorsqu'elle existe, devrait systématiquement être ajoutée au dossier de charges.

**ES** : La DGL transmettra un mode d'emploi et les Directions Territoriales demanderont aux agences un nouvel envoi car elles évoluent chaque année en fonction des changements d'organisation et des remplacements.

La **CNL** demande à ce que l'amicale soit également informée de ces changements qui impactent les charges pour l'année et signale qu'elle n'a pas ces informations de la part des agences.

**ES** : Nous sommes vigilants à ce que ces remplacements n'aient pas d'incidence financière sur la récupérabilité. La transmission des fiches UV sera ajoutée dans la procédure charges.

La **CNL** demande que les tâches à effectuer par le remplaçant et les modifications d'organisation soient affichées car sans cette information, on pourrait être amené à penser que rien n'est fait alors que les jours de ménage par exemple, sont simplement différents.

## Présentation des marchés 3D et punaises de lit

*Présentation PowerPoint envoyée en amont de la réunion et commentée en séance.*

### Marché punaises de lit :

La **CNL** demande comment les prestataires sont choisis et la transmission du CCAP.

**ES** : Les mémoires techniques sont étudiés et synthétisés dans un rapport et une note est attribuée en fonction de la méthode utilisée et du prix proposé.

La **CNL** souhaite s'assurer que les services HCV ont bien l'expertise nécessaire pour évaluer la méthode à mettre en œuvre et procéder au choix du prestataire en charge de la désinfection du site.

**ES** confirme qu'ils ont l'expérience nécessaire.

La **CNL** demande si l'amicale pourrait être concertée à ce niveau car ils ont une petite expérience qui peut être intéressante.

**ES** : L'amicale peut être associée mais principalement sur la communication car il est crucial que le locataire prenne conscience de l'importance de ce traitement et notamment d'ouvrir la porte de son logement. Mais le choix technique doit rester au technicien qui doit veiller à l'équilibre technique / financier.

La **CNL** souligne qu'en page 4 du CCTP, les logements touchés par l'infestation des punaises de lit sont estimés à 20% et souhaiterait savoir à partir de quels éléments cette estimation a pu être faite.

**ES** : Cette estimation est basée sur notre expérience.

La **CNL** demande ce qu'il en est du déplacement du mobilier pour les personnes en difficulté, personnes âgées ou souffrantes... et comment la communication est-elle réalisée.

**ES** : Les personnes ne pouvant assurer la préparation du logement doivent se signaler auprès de leur gardien car nous pouvons missionner des associations dans ces cas précis.

La **CNL** constate que le gardien n'est pas toujours informé et préfère répondre au locataire de s'arranger avec amis et famille. Ces personnes le vivent très mal, en particulier les personnes âgées. Il faut absolument apporter une aide à ces locataires.

⇒ **ES** : Il suffit au gardien de faire un signalement auprès du chargé de clientèle qui prendra contact avec les associations. **Un rappel leur sera fait en ce sens.**

La **CNL** insiste sur l'importance de la communication pour la réussite du traitement. Elle demande aussi si l'ensemble des prestataires a bien pris en compte les exigences du CCTP et soulève l'absence de concertation sur le sujet.

⇒ **ES diffusera les documents de communication fournis par les prestataires et les associations pourront réagir car ils ne sont pas définitifs.**

La **CNL** fait remarquer que les annexes du CCTP comme la liste des résidences, n'ont pas été transmises. Elle souhaite savoir si les nouvelles résidences intégrées au parc existant pourront être incluses au marché.

**ES** précise qu'il suffit d'engager la prestation par un bon de commande.

La **CNL** souhaite s'assurer que la visite préalable au diagnostic est bien obligatoire.

**ES** le confirme ; le diagnostic ne peut être établi à partir d'un questionnaire.

La **CNL** s'interroge sur la façon dont le locataire peut s'assurer de l'expertise du prestataire. Il serait intéressant de transmettre à chaque locataire une grille type par logement pour pouvoir vérifier que le diagnostic a bien été réalisé comme il se doit.

De plus, les consignes à l'oral ne sont pas suffisantes d'autant qu'elles se heurtent parfois à la barrière de la langue. L'ensemble des consignes doit être transmis et laissé par écrit.

La **CLCV** précise qu'il est fréquent de rencontrer des prestataires maîtrisant mal la langue française.

**ES** : Le prestataire doit être en capacité d'expliquer les consignes à respecter. En cas de difficulté il ne faut pas hésiter à demander à un responsable de l'entreprise de venir.

La **CNL** demande à ce que soit rappelé au prestataire de ne pas se brancher sur les parties communes. Il convient également de préciser dans le cadre de la prise de rendez-vous, qu'en cas d'appel en numéro masqué, il est indispensable de laisser un message ! C'est d'ailleurs dans l'intérêt du prestataire qui ne dispose que de 5 jours pour prendre rendez-vous !

La **CNL** souhaite comprendre en quoi consiste le traitement mécanique à réaliser au préalable et qui doit le réaliser.

**ES** : Le locataire doit aspirer mais c'est le prestataire qui finira le traitement mécanique.

La **CNL** souhaite savoir pour quelle raison le sac aspirateur doit être déposé dans le bac à ordures ménagères et ne peut être emporté par le prestataire.

**ES** précise que le prestataire ne peut prendre le risque de transporter le sac sur un autre site.

La **CNL** demande si le prestataire a une obligation de résultat et qui est chargé de la remise en état du logement.

**ES** confirme que le prestataire a bien une obligation de résultat et qu'il est chargé de la remise en état du logement après le traitement.

### Marché 3D

La **CNL** souhaite connaître le délai de mise en œuvre de l'intervention curative.

**ES** : Le délai est indiqué sur le bon de commande et varie en fonction du travail à réaliser.

La **CNL** informe que les interventions préventives durent parfois 3 minutes ! Elle souhaite donc savoir quelle vérification du suivi de ces marchés préventifs est réalisée.

**ES** : Le taux de pénétration groupe par groupe est attentivement surveillé avec une vigilance particulière sur les deux passages (80%). Le suivi est assuré par le gardien et le Responsable de secteur.

La **CNL** souhaite connaître le nombre de vide ordures encore présents sur le parc.

**ES** transmettra le nombre de logements mais il en reste peu.

La **CNL** souligne que le travail de nettoyage n'est pas toujours réalisé.  
Concernant les pigeons, qui fait la demande de nettoyage et sous quel délai ?

**ES** : Le gardien ou le Responsable de secteur fait la demande et négocie le délai d'intervention avec le prestataire et l'indique sur le bon de commande.

La **CNL** regrette l'absence des annexes à défaut du CCAP.

Sur la fiche pratique, la **CNL** fait remarquer qu'il y a parfois des rats en partie privative et qu'en point 5, il faudrait modifier, « les poubelles » par « les sacs poubelles ».

**ES** corrigera la fiche pratique.

## GESTION DES APPELS DE L'ASTREINTE

La **CNL** demande si les appels du 0800 et du SRL sont traités de la même manière ou s'il existe une priorité.

**ES** confirme que les appels sont pris en charge de la même façon. Les appels du SRL sont simplement renvoyés vers le 0800, ce qui permet une prise en charge du coût de l'appel par Élogie-Siemp.

Nous allons d'ailleurs rappeler au verso de l'avis d'échéance la mise en relation avec l'astreinte à partir du numéro du SRL.

La **CNL** demande la confirmation que le bandeau d'information a bien été changé dans tous les halls ainsi que l'affiche « Vos contacts ». Il est également nécessaire de modifier les affiches d'information des gardiens et les messages d'absences des collaborateurs d'ES. Il faut que tout le personnel d'ES relaie cette information.

- ☞ **ES** : Une mise à jour de nos supports de communication a déjà été réalisée comme les bandeaux d'information et l'affiche « Vos contacts ». **Un rappel a été fait aux équipes de proximité qui sera renouvelé notamment pour la modification des messages d'absence.** Il reste néanmoins important de mentionner les deux numéros en cas de panne de notre « autocom ».

## POINT D'AVANCEMENT DE LA CAMPAGNE DES ÉLECTIONS DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES 2022

Le calendrier est respecté. La prochaine étape est l'envoi de la circulaire.

Nous soumettons au vote l'intégration des groupes pour lesquels le conventionnement est engagé et dont la signature interviendra probablement après le 2 novembre.

Le **SLC-CSF** ne prendra pas part au vote car ce n'est pas au CCLP de prendre cette décision. Ce n'est pas aux organisations de prendre la responsabilité d'intégrer certains groupes. C'est au bailleur seul de déterminer les groupes qui entrent dans le contingent des électeurs.

La **CNL** regrette que la signature des conventions soit si tardive par rapport aux élections. En revanche, elle est favorable à ce que le plus grand nombre d'électeurs puissent voter.

La **CLCV** se joint à la **CNL**.

Intégration des groupes en cours de conventionnement	Favorable	Défavorable
<b>SLC-CSF</b>	Ne se prononce pas	Ne se prononce pas
<b>CNL</b>	31.05%	
<b>CLCV</b>	18.95%	
<b>DAL</b>	Absent	
<b>TOTAL</b>	<b>50.00%</b>	

**ES** rappelle qu'il n'y a aucun doute sur le conventionnement de ces groupes votés au Conseil de Paris ; il s'agit simplement d'une question d'ordre administratif.

Sur la circulaire, la **CNL** souhaite que soit ajouté « scrutin de liste à un tour » sur le courrier et au verso que soit précisé que le dépôt des listes se fait au siège et que l'affichage des résultats sera apposé dans tous les halls.

**ES** rappelle que les remarques sur la circulaire sont à formuler par retour de mail le 16 septembre au plus tard.

## PROJET D'ORDRE DU JOUR DU PROCHAIN CCLP

La campagne inter bailleur sera reportée afin de laisser l'actualité aux élections.

- ✉ Nous proposons de consacrer la réunion du groupe de travail du 10 octobre 2022 aux accords collectifs, Numéricâble et robinetterie et d'organiser une réunion spécifique sur les espaces verts.

Nous allons préciser l'objet de la réunion tripartite aux prestataires des espaces verts.

**La prochaine réunion du CCLP aura lieu le 13 octobre 2022 à 14h00  
en présentiel et en visio-conférence.**

**ÉLOGIE SIEMP**  
Christophe Gerbette  
Directeur Gestion Locative  
8 boulevard d'Indochine  
75924 Paris cedex 19

