

Paris, le 18 novembre 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 13 octobre 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
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

Madame Annie BERTHON	CLCV
Monsieur Michel LEGLOIRE	CLCV
Madame Frédérique LECOCQ	Représentante des locataires au CA – élue CNL
Madame Alexandra GIGAULT	SLC-CSF
Madame Michèle MOINDREAU	Représentante des locataires au CA – SLC-CSF

ORDRE DU JOUR

CONCERTATION

- ⇒ Approbation du compte-rendu de la réunion plénière du 15 juin 2022 et du 12 septembre 2022
- ⇒ Échange sur l'accord collectif robinetterie
- ⇒ Bilan des CCL1 pour 2022 et organisation des CCL2
- ⇒ Avancement de la régularisation de charges 2021

INFORMATION / ÉCHANGES

- ⇒ Retour d'expériences sur le nouvel espace locataire et perspective de la V2
- ⇒ Bilan des isolations thermiques réalisées depuis 3 ans dans les travaux soit de réhabilitation soit d'entretien quinquennal + bilan de la mise en œuvre de la 3^{ème} ligne
- ⇒ Point de situation des assurances et campagne 2022
- ⇒ Bilan du projet de médiation
- ⇒ Évolution de la procédure des mutations : gestion des priorités
- ⇒ Projet d'ordre du jour du prochain CCLP

APPROBATION DU COMPTE RENDU DE LA RÉUNION PLÉNIÈRE DU 15 JUIN ET DU 12 SEPTEMBRE 2022

Les comptes rendus sont validés et seront mis en ligne rapidement.

ÉCHANGE SUR L'ACCORD COLLECTIF ROBINETTERIE

Projet d'accord communiqué en amont de la réunion

Il est demandé aux organisations de faire leurs remarques sur l'accord collectif d'ici le 25 octobre et de préciser qui en sera signataire.

La **CNL** demande à ce que le nom du bailleur soit homogénéisé (tout majuscule ou une seule majuscule...). Elle demande également qu'il soit indiqué « concertation locative » et non pas « concertation de patrimoine ».

Au niveau de la quittance, il serait préférable d'indiquer le montant TTC et de préciser le montant de la TVA : pour les immeubles de plus de 5 ans, TVA à 20% et depuis moins de 5 ans, TVA à 5%.

ES apportera les modifications demandées.

- ⇒ **L'accord modifié sera renvoyé rapidement.**

Une fois la CAO passée et les prestataires désignés, l'accord collectif sera mis à jour avec le nom des prestataires retenus. On passe de 3 lots attribués à un prestataire différent à 10 lots pouvant être attribués à plusieurs prestataires.

La **CLCV** souligne qu'il serait difficile d'avoir à nouveau PROXISERVE à supporter.

ES rappelle que la CAO fera son choix en fonction des règles en vigueur et ne pourra écarter un candidat au regard du précédent contrat.

Les candidats sont les suivants :

- ISTA
- PROXISERVE
- COMPAGNIE GÉNÉRALE DE MAINTENANCE IMMOBILIÈRE
- ISERBA
- LA CENTRALE DES EAUX
- ESPACE EURO SERVICES

La date de la CAO sera définie après avoir la certitude que l'accord sera signé, soit après le 25 octobre ; chaque organisation devra donc envoyer un mail avec le nom du signataire si les termes de l'accord lui conviennent.

⇒ **Le point sera ajouté et voté en CCLP lors de la réunion du 30 novembre 2022.**

Les groupes de moins de 2 ans seront écartés car non concernés.

La **CNL** souhaite s'assurer que la communication sera décidée en concertation.

ES le confirme.

La **CLCV** fait remarquer que les délais d'intervention n'ont pas toujours été respectés et qu'il faudra ajouter ce critère de suivi.

⇒ **ES confirme que ces délais d'intervention contractuels seront suivis.**

BILAN 2022 DES CCL 1 ET ORGANISATION DES CCL2

Présentation envoyée en amont et présentée en séance

Davantage de CCL ont été organisés cette année.

Le nombre de convocations est le même que l'an dernier, ce qui témoigne du nombre stable d'associations et d'amicales actives.

Aucun CCL n'a été organisé sur Vigneux.

Nous sommes revenus à une organisation plus classique avec peu de recours à la visio.

Concernant les CCL2, nous n'avons sollicité aucune association en attendant le CCLP de ce jour pour se mettre d'accord sur les modalités d'organisation.

ES et les représentants des locataires conviennent de :

- de proposer l'organisation d'un CCL 2 aux associations et amicales ayant participé à un CCL1 ;
- d'envoyer les convocations en proposant plusieurs créneaux ;
- de regrouper les rendez-vous par demi-journée pour faciliter l'organisation des coordonnateurs.

Néanmoins on constate que le rythme actuel n'est pas toujours adapté et qu'il faudra le repenser dans le cadre du prochain PCL.

La **CLCV** propose que le CCL1 soit prévu au premier trimestre de l'année et le CCL2 au dernier trimestre.

ES rappelle qu'il est difficile de se tenir à cette règle précédemment évoquée. Il serait plus judicieux de réfléchir à un délai pour la mise en œuvre des actions actées en CCL1 qui déterminerait la date du CCL2.

La **CLCV** fait remarquer qu'en sus, établir un suivi des actions décidées en réunion CCL1 actualisé est essentiel.

ES : L'actualisation est évoquée au cours de la réunion du CCL2 ; la liste des actions doit vivre et le suivi doit être réalisé par le responsable d'agence.

La **CNL** rappelle que d'après le PCL, les coordonnateurs doivent être conviés aux réunions et qu'il paraît difficile d'organiser tous les CCL2 d'ici la fin de l'année car il ne reste que deux mois.

La **CNL** fait également remarquer que le plan d'entretien du patrimoine à l'instant T n'a pas été présenté lors du CCL1 alors que c'est le SUJET à connaître et suivre ! Il est indispensable d'informer les locataires des évolutions comme les reports des travaux car cela entame la confiance des locataires vis-à-vis des associations de locataires.

ES confirme qu'il faut le présenter mais il peut y avoir des arbitrages en cours d'année qui nous amène à le modifier dans certaines circonstances et en fonction des aléas. Ces informations peuvent être communiquées au fil de l'eau, mais il est nécessaire de bien préciser lors du CCL1, qu'il s'agit d'un prévisionnel pour faire face aux délais parfois plus longs qu'espérés.

Si nous ne pouvons tenir tous les CCL2 sur la fin de l'année, nous organiserons les derniers début janvier.

AVANCEMENT DE LA RÉGULARISATION DES CHARGES

Pour le moment, les dossiers de charges ont été envoyés sans les consommations d'eau car des tests d'intégration des compteurs sont en cours.

Nous sommes convenus de faire un point sur l'avancement par mail, tous les 15 jours.

La **CNL** fait remarquer que les factures d'E-Pango indiquaient les numéros de compteurs et que cette information n'a pas été reprise par le nouveau fournisseur.

ES : Le numéro de PDL est bien indiqué sur les factures de TOTAL ÉNERGIE.

La **CLCV** souligne que les factures sont basées sur des consommations estimées et non pas réelles et demande si des frais de fin de contrat ont été appliqués.

ES : Le changement de prestataire a résolu le problème.

👉 **Le responsable des charges fera un point rapidement.**

RETOUR D'EXPÉRIENCES SUR LE NOUVEL ESPACE LOCATAIRE ET PERSPECTIVE DE LA V2

Présentation envoyée en amont et présentée en séance

L'extranet a réduit le nombre d'appels et permet d'avoir davantage de temps à consacrer aux locataires qui en ont besoin.

À la mise en ligne du nouvel espace locataire, nous avons été sollicités sur les connexions mais pas sur la navigation. Nous avons par la suite constaté une augmentation de la fréquentation du site assez importante qui nous permet d'équilibrer le nombre d'appels et de sollicitation par mail. L'objectif était que le locataire se sente à l'aise avec les différents canaux de communication proposés et c'est dorénavant le cas.

L'application pour smartphone à venir, permettra à terme de générer des alertes lors d'une nouvelle actualité par exemple.

Le paiement en ligne

La **CLCV** demande si le numéro de carte bancaire peut être enregistré pour une utilisation ultérieure.

👉 **Le paiement est assuré par notre partenaire bancaire, CITELIS que nous interrogerons sur le sujet.**

Certains locataires ont essayé de passer 300 cartes différentes ! Ces tentatives de fraudes ont été signalées au procureur. Nous avons donc limité les paiements au nombre de 5 par 5 cartes bancaires différentes par mois.

La **CNL** demande si les locataires ayant rencontré des problèmes de règlement avec les décimales ont été prévenus que la situation avait été rétablie car certains, devant ces difficultés qui ont perduré, ont décidé de revenir au paiement par chèque.

ES : Le problème a été résolu en 3 jours. Ces personnes peuvent contacter le SRL qui leur expliquera et les aidera à réaliser leur paiement.

Les conseillers numériques

La **CNL** regrette de ne pas avoir reçu les communications transmises relatives aux interventions des conseillers numériques et demande si elles s'adressent à tout le monde ou ne concerne que certaines agences. Les représentants des locataires auraient dû être informés en amont.

ES confirme qu'elles concernent l'ensemble de nos locataires.

Des pieds d'immeuble ont été organisés mais ils peuvent intervenir à domicile et, en fonction des besoins, organiser de petites rencontres en agence.

À la fin septembre, on comptait 62 rendez-vous individuels pour la DT SUD.

La **CNL** souligne que l'affiche apposée dans les halls est plutôt bien faite : on la repère bien car elle est très foncée.

Les attestations d'assurance

Aujourd'hui, l'espace locataire permet de saisir les données de son assurance habitation et de déposer son attestation, ce qui encouragera peut-être certains locataires à créer leur compte. Par ailleurs, nous inciterons les locataires à saisir leur assurance et déposer leur attestation en pièce jointe.

La **CNL** est indignée par le fait que ce soit au locataire de saisir les données de son attestation assurance. Le locataire ne peut se substituer à son bailleur qui doit contrôler les informations communiquées.

ES : La réglementation nous impose de demander aux locataires une attestation mais celle-ci pourrait être invalide le lendemain. Néanmoins, ceci ne nous empêchera pas de réaliser des contrôles par sondage.

Le locataire est donc responsable de ce qu'il déclare. L'avantage principal du système est surtout que le locataire a ainsi l'assurance que ses données sont intégrées dans les 24h et qu'il peut le faire à tout moment de la journée. Le Directeur Gestion Locative espère que 60% des locataires saisiront leur attestation en ligne.

Dispositif Klaro ex « Toutes mes aides »

Ce site croise toutes les informations et recherche toutes les aides auxquelles les locataires peuvent prétendre, que ce soit au niveau départemental ou régional.

La **CNL** souhaite avoir les retours concernant ce dispositif et savoir comment ES a communiqué auprès des locataires.

ES : Une première actualité a été diffusée sur l'espace locataire via un puis pop-up. Une information sera diffusée sur la prochaine quittance. Cette communication avec l'avis d'échéance a notamment pour but d'alerter les personnes ayant opté pour la dématérialisation et qui ont parfois le sentiment de rater des infos.

Les évolutions

La **CNL** fait remarquer que le gestionnaire de proximité pourrait alerter les locataires d'un immeuble d'une panne d'ascenseur ou autre concernant l'ensemble immobilier. Elle demande que les gardiens soient également formés et de leur laisser du temps pour le faire.

ES : Nous allons améliorer la restitution des affaires en apportant plus de détails aux sollicitations. Elles seront disponibles durant 3 ans.

La **CNL** souligne que les priorités des représentants des locataires ne sont pas les mêmes et que ce qui est attendu sont les consommations individuelles d'eau !

ES : Cette donnée est conditionnée à l'intégration des compteurs mais les réunions sont en cours avec nos prestataires pour définir les modalités de communication. Nous souhaitons que les informations soient accessibles directement sur le site du prestataire de façon à ce que les informations restent personnelles, nous ne devons pas avoir accès aux consommations individuelles.

C'est bien une priorité mais qui est pour le moment bloquée.
La CNL demande si les locataires d'un parking auront également accès à leur bail.

ES : Les entrées antérieures à 2018 ou 2019 risquent de poser problème car les documents scannés ne sont peut-être pas les bons. Il peut y avoir des confusions de locataires comme nous avons pu le constater sur les reprises d'immeubles de l'AP-HP. Cette situation étant dû à la défaillance des traitements automatisés. Pour l'instant nous ne pouvons pas contrôler tous les documents et devons donc rester prudents.

La CNL informe qu'elle communiquera sur l'évolution des outils mais il faudrait préciser sur le site que si le bail n'est pas disponible, il faut en faire la demande.

BILAN DES ISOLATIONS THERMIQUES RÉALISÉES DEPUIS 3 ANS DANS LES TRAVAUX SOIT DE RÉHABILITATION SOIT D'ENTRETIEN QUINDECENAL + BILAN DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA 3EME LIGNE

Ce point est reporté à une date ultérieure. La date sera fixée au moment où la DTR sera en mesure de diffuser le document. La principale difficulté rencontrée réside dans le fait qu'une comparaison ne peut se faire que sur des éléments égaux. En réalisant des investigations particulières sur le site Sorbier, nous nous sommes aperçus que les compteurs étaient à 0 depuis 2 mois, ce qui nous oblige à contrôler chaque compteur, demande relayée auprès de GRDF qui prend plus de temps qu'on ne l'avait imaginé. Pour le moment, nous n'avons donc à disposition qu'une seule opération pour laquelle nous avons toutes les données nécessaires.

👉 **Nous présenterons deux premières opérations une fois les données manquantes récupérées (chauffage collectif gaz).**

Le SLC-CSF rappelle que cela fait plusieurs mois que ce bilan doit être communiqué aux membres du CCLP et que ce document doit également être communiqué à la Ville de Paris dans le cadre des réunions mises en place entre la Ville, les bailleurs et les associations de locataires.

La CNL déclare être opposée à l'application de la 3^{ème} ligne.

ES tiens à rappeler que l'application de la 3^{ème} ligne permet aux locataires de faire une économie de 60% et de 40% pour ES.

Le SLC-CSF souhaite savoir quels sont les groupes sur lesquels la 3^{ème} ligne a été appliquée.

👉 **La liste sera communiquée d'ici la prochaine réunion du CCLP.**

POINT DE SITUATION DES ASSURANCES ET CAMPAGNE 2022

Nous allons relancer, par mail ou sms, les locataires n'ayant rien produit depuis deux ans. Les dossiers de ceux qui n'auront pas répondu d'ici le 10 décembre seront transmis à l'huissier. En décembre, nous alerterons tous les locataires dont l'attestation se termine à la fin du mois. Le principe suivant sera repris à compter de 2023 :

- Une alerte le mois au cours duquel se termine l'assurance,
- Un rappel le mois qui suit, sous la forme « vous n'avez pas envoyé »,
- Une mise en demeure le mois suivant le rappel avec une sommation de produire suivie d'une mise à l'huissier en cas de silence.

Toutes les attestations sont traitées au siège et saisies par le SRL, sauf si elles arrivent à l'agence, mais c'est assez rare.

Les attestations peuvent être transmises par courrier ou via l'espace locataire.

En revanche, dans le cadre d'un nouveau bail, c'est le ou la Chargé.e de Clientèle qui saisit les données.

À compter de 2023, la Ville de Paris offrira la possibilité aux parisiens aux revenus modestes, de souscrire une assurance habitation à un tarif avantageux sous conditions de ressources (plafond PLS).

Nous informerons les locataires que le dispositif existe : [VYV Conseil \(vyv-conseil.fr\)](http://vyv-conseil.fr).

Il s'agit d'une assurance mutualiste du groupe Arcade, important groupe du logement social.

Le **SLC-CSF** demande quelle action sera engagée en cas de non réponse à la sommation de l'huissier et si la procédure peut aller jusqu'à l'expulsion. Serait-il envisageable de mettre en place une assurance pour compte locataire dans le cadre d'un accord collectif ?

ES : Le dossier sera transmis au service contentieux qui reprendra la main. Concernant l'assurance pour compte, on se reposera la question une fois que tout sera mis en place car c'est assez contraignant en terme de suivi. Il faut également avoir à l'esprit que ce type d'assurance n'assure pas les biens du locataire mais protège ceux des autres.

BILAN DU PROJET DE MÉDIATION

Présentation envoyée en amont et commentée en séance.

Le coût moyen est d'environ 500€ par action.

La **CNL** souhaite lire le courrier prévenant du dispositif en cas de conflit à résoudre, sauf si le test n'est pas concluant et ne sera pas pérennisé.

Elle signale que tout le monde ne maîtrise pas l'écriture alors que la procédure prévoit la rédaction manuscrite des engagements.

Elle souhaite également savoir ce qu'il advient en cas de non-respect des engagements pris (risque de contentieux ?).

ES : Le non-respect des engagements aura forcément des répercussions. Ce point est d'ailleurs rappelé lors de l'envoi du contrat des engagements mutuels.

- ➡ **À la demande des représentants des locataires, ES présentera lors du prochain CCLP, un exemple concret anonymisé.**

ÉVOLUTION DE LA PROCÉDURE DES MUTATIONS

Nous recevons toujours beaucoup de demandes de mutations. Il est donc important de pouvoir établir des priorités précises.

Le médical et la sur-occupation sont les deux domaines auxquels il a fallu ajouter des niveaux.

Chaque situation étant particulière, nous avons ajouté deux niveaux au médical. Nous avons considéré qu'une attestation d'un médecin généraliste n'était pas suffisante et ne sera dorénavant plus prise en compte dans le cadre de la priorité 1.1 et sera déclassée au niveau de la priorité 2.1.

Le **SLC-CSF** considère qu'il n'est pas très juste de privilégier les attestations des spécialistes.

La **CNL** rejoint le **SLC-CSF** en ajoutant que celui qui lit l'attestation n'est pas médecin non plus.

ES répond qu'il faut bien faire des choix et qu'une attestation d'un spécialiste apparaît bien plus urgente et constitue une véritable priorité.

Sur la sur-occupation, nous avons ajouté 3 sous-niveaux :

- Le sens de la loi, soit +3 personnes par rapport à la typologie,
- Les autres cas de sur-occupation, soient les situations où la composition familiale est fortement décalée par rapport à la typologie du logement,
- Les écarts entre la typologie et le nombre de personnes au foyer.

La **CNL** souhaite qu'une attention particulière soit portée sur les faux T3 : il serait préférable de parler en terme de chambre voire même de chambre « fermée », ce qui n'est pas la même chose qu'une alcôve ou un espace ouvert. Concernant les enfants partageant une chambre, il faut également prendre en considération la différence d'âge et de sexe. Enfin, il ne faut pas oublier de tenir compte des contraintes recevables comme un ascendant qui s'installe au sein du foyer.

ES confirme que toutes les situations sont particulières et uniques et que toutes les données sont bien prises en compte.

Le **SLC-CSF** précise que l'article D 542-14 du code de la sécurité sociale a été abrogé et que la disposition sur la sur-occupation est dorénavant intégrée au CCH.

Au niveau de la sous occupation, le **SLC-CSF** demande à ce que l'article précise bien que le locataire ne devra quitter son logement qu'après 3 propositions de relogement émanant du bailleur.

La **CNL** est choquée par la tournure « pure confort » et par le fait que ces demandes ne soient pas prises en compte ; le dossier n'est même pas encore formalisé qu'on envoie au demandeur un courrier de refus !

ES : Nous avons peu de logements et beaucoup de demandes. Il est nécessaire d'établir des règles et de s'y tenir. Ces demandes de confort ne peuvent être traitées au regard des situations critiques et urgentes auxquelles nous devons donner la priorité.

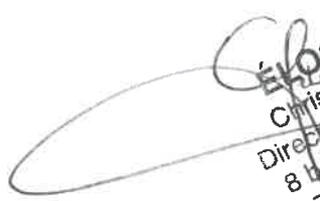
Nous étudions actuellement la possibilité, avec notre Délégué à la Protection des Données (DPO), d'ajouter au dossier une attestation sur l'honneur certifiant que le demandeur de logement n'est pas propriétaire.

PROJET D'ORDRE DU JOUR DU PROCHAIN CCLP

L'ordre du jour est conjointement établi en séance et portera sur les points suivants :

- Validation du compte-rendu de la réunion du 13 octobre 2022
- Confirmation du vote de l'accord collectif robinetterie et présentation des résultats de la CAO
- Bilan du PCL 2018-2022
- Perspectives et modalités pratiques du prochain PCL
- Présentation d'un cas de médiation
- Point d'avancement de la campagne des élections des représentants des locataires

La prochaine réunion du CCLP aura lieu le 30 novembre 2022 à 9h30 en présentiel et en visio-conférence.


ÉLOGIE-SIEMP
Christophe Gerbenne
Directeur Gestion Locative
8 boulevard d'Indochine
75924 Paris cedex 19