

COMPTE-RENDU

Paris, le 16 octobre 2020

DE LA PART DE

À L'ATTENTION DE

Laetitia TIFFAY / Direction gestion locative Christophe GERBENNE / Direction gestion locative Membres du CCLP Participants d'Élogie-Siemp

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU PATRIMOINE

Réunion plénière du 14 octobre 2020 (en visio conférence)

Liste des participant(s)

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 Patricia BOLLE	Responsable service charges locatives	
Monsieur Louis-Valère MARIELLE	Responsable politiques locatives et projets transverses	
Madame Laetitia TIFFAY	Assistante du Directeur de la gestion locative	

Représentants des locataires

Monsieur Michel ANTOINE	CLCV		
Madame Annie BERTHON	CLCV		
Madame Marie-Jo CLEMENT	CNL		
Madame Frédérique LECOCQ	Représentante des locataires au CA – élue CNL		
Monsieur Michel LEGLOIRE	CLCV		
Madame Michele MOINDREAU	Représentante des locataires au CA – élue SLC-CSF		
Madame Marie PERECT	CNL		
Madame Calypso PRAT	SLC-CSF		

ORDRE DU JOUR

- ⇒ Approbation des compte-rendu de la réunion plénière du 9 juin 2020 et du point d'étape du 8 juillet 2020
- ⇒ Point d'avancement sur la régularisation des charges 2019
- ⇒ COVID Point d'étape sur les impayés à fin septembre 2020
- ⇒ Présentation de la liste des locaux associatifs
- ⇒ Bilan de la CAP du 1er octobre 2020
- ⇒ Bilan des projets associatifs 2019
- ⇒ Présentation du CCTP relatif aux parkings partagés
- ⇒ Punaises de lit : point d'avancement sur la mise en œuvre de l'accord collectif
- ⇒ Point de situation sur le plan d'entretien du patrimoine
- ⇒ Présentation de l'appel à projets innovants sur le thème de l'amélioration des opérations de réhabilitation en milieu occupé
- ⇒ Questions diverses
 - o Incidences COVID sur l'entretien courant
 - o Point d'avancement des groupes de travail
 - Locaux vélos

APPROBATION DES COMPTE-RENDU DE LA RÉUNION PLÉNIÈRE DU 9 JUIN 2020 ET DU POINT D'ÉTAPE DU 8 JUILLET 2020

Les comptes rendus modifiés sont approuvés à l'unanimité ; une version portant cette mention sera publiée sur l'espace locataires.

POINT D'AVANCEMENT SUR LA RÉGULARISATION DES CHARGES

Un tableau de synthèse est commenté en séance.

À ce jour, 579 dossiers ont été validés.

Sur les 140 groupes avec amicales, 126 ont validés par le service charges, 23 sont en attente de validation par les responsables d'agence.

Toute notification sera facturée dans les deux mois suivants : les régularisations débitrices portées sur le mois d'octobre seront facturées au mois de décembre. Les régularisations créditrices seront quant à elles portées sur le compte locataire le mois suivant.

Les régularisations des mono-propriétés seront terminées d'ici la fin de l'année.

Les litiges des années antérieures ont en grande majorité été soldés.

ECHANGES :

Remarques et demandes de la CNL :

- Les tableaux Excel envoyés doivent comporter des libellés de colonnes clairs notamment sur les numéros d'agence et privilégier les arrondissements pour faciliter le traitement
- Les tableaux ne sont ni exploitables ni lisibles pour les locataires et ne reflètent pas ce qui a été décidé en concertation avec le groupe de travail. Les dossiers 2019 envoyés ne sont pas toujours complets (manque fiche résidence, contrats...).
- La CNL demande un relevé de décisions à l'issue du groupe de travail charges en sus du document de suivi ES envoyé par Madame Bollé.
- Le nombre de résidences est modifié à chaque nouvel envoi : il faudrait se baser sur la totalité du patrimoine pour suivre correctement l'évolution.

Est-il possible de disposer d'une vision de l'organisation et d'un planning prévisionnel sur les dossiers 2020 ?

ES:

- Les tableaux de suivi seront corrigés.
- Un rappel a été fait auprès des responsables d'agence concernant le contenu du dossier charges à transmettre.
- La Direction Technique et Réhabilitation avait transmis aux agences un dossier type avec tous les liens box vers les contrats. Certains liens ne fonctionnent pas. À l'avenir, la box disparaîtra au profit d'un espace partagé sur SharePoint.
- Rien n'a encore été évoqué pour les dossiers 2020. Il faudrait établir un planning pour les groupes avec amicales et associations pour travailler en amont de la transmission aux agences. Les modalités de concertation avec les associations et amicales seront revues en groupe de travail.

Remarques et demandes de la CLCV :

La régularisation des charges doit être annuelle...

Comment expliquer la différence au niveau du nombre de groupes gérés par Élogie-Siemp et celui des amicales ?

Quels moyens humains ou autres seront mis en place pour finaliser la régularisation dans les temps ?

ES:

- La régularisation doit effectivement être annuelle mais peut être réalisée dans les 3 ans.
- Le retard est en partie dû au confinement. Mais toutes les régularisations seront finalisées au plus tard au début de l'année 2021 car il faut prendre en compte aussi le retour et les échanges avec les responsables d'agence. Les problèmes éventuellement constatés par les responsables d'agence peuvent également prendre un temps complémentaire.
- Les responsables d'agence ont prévenu le service charges de la disparition de certaines amicales, ce qui a nécessité une mise à jour.
- Concernant les résidences, certains immeubles étaient en fin de gestion (démolition à l'instar d'Oudiné-Chevaleret ou encore Rosny Ainé). Ces groupes ne pourront d'ailleurs pas être régularisés.
- La liste et les raisons pour lesquelles une régularisation sera impossible sera communiquée aux membres du CCLP.
- Il appartient à Élogie-Siemp seule de déterminer les moyens humains nécessaires à ce travail.
- La liste de toutes les résidences présente en gestion sur l'année 2019 catégorisés (monopropriété, copropriété ou autre démolition, entrée en gestion…) sera transmise aux membres du CCLP.

Le groupe de travail se réunira plus souvent.

- La prochaine réunion sera organisée rapidement. Elle sera l'occasion de statuer sur le retour du travail effectué.
- Un relevé de décisions relatif à la dernière réunion sera d'ailleurs prochainement transmis aux membres du CCLP.

La CLCV demande à avoir le détail du poste de gardien chargé ainsi que la liste des absences et des IGSS.

ES s'engage à vérifier et contrôler la présence et l'intervention des sociétés en remplacement du gardien mais aucun détail ne sera communiqué aux représentants des locataires car il s'agit de données confidentielles.

La CNL demande que les absences soient affichées pour informer les locataires de la durée du remplacement mis en place ainsi que des activités réalisées.

 Un rappel sera fait aux agences concernant la communication des modalités de remplacement des gardiens (nom et téléphone du remplaçant et activités réalisées).

COVID - POINT D'ÉTAPE SUR LES IMPAYÉS À FIN SEPTEMBRE 2020

La situation au 30 septembre est assez similaire à décembre 2019.

- locataires suivis par le contentieux : la situation ne s'est pas améliorée.
- locataires non suivis : peu d'évolution négative.

Comme annoncé, l'activité relance et le contentieux reprendront à la fin octobre.

Les procédures seront ré-ouvertes pour mobiliser le FSL. Un locataire sur 2 est suivi par un plan d'apurement.

La CNL demande si les chiffres - 5179 dossiers - concernent les présents ou les locataires partis aussi.

Les chiffres ne portent que sur les présents : il n'y a donc pas de transfert de dette. On constate une légère hausse des locataires sortants avec une dette.

La CLCV demande si la contribution complémentaire au FSL a été demandée.

Cette contribution complémentaire n'a pas été demandée mais il serait question d'1€ par logement. La dotation habituelle sera peut-être suffisante. Le complément sera réglé quoi qu'il en soit.

PRÉSENTATION DE LA LISTE DES LOCAUX ASSOCIATIFS

Présentation de la liste en séance.

Cette liste est non exhaustive.

- Une liste plus aboutie (avec notification de l'accessibilité du local par la rue notamment) sera présentée au prochain CCLP.
- Cette liste sera transmise via la box aux membres du CCLP avant la fin de semaine.

BILAN DE LA CAP DU 1^{ER} OCTOBRE 2020

Tableau récapitulatif de la séance.

6 projets ont été présentés lors de la 2^{ème} CAP de l'année dont 5 ont été approuvés. Au regard de la crise sanitaire, le projet convivial a dû être refusé.

La CNL demande à ce qu'un relevé de décision soit établi en sus du tableau de synthèse qui est important pour le suivi.

ES donne son accord.

Il est rappelé les décisions prises en commission :

- ➡ Les projets n'ayant pu être réalisés en 2020 pourront l'être sur 2021 ; aucun remboursement ne sera donc demandé avant la fin du second semestre 2021.
- ➡ En revanche, si une association n'a pu réaliser son projet dans le délai supplémentaire imparti et n'a pas remboursé la subvention perçue, elle ne pourra en présenter d'autre.

BILAN DES PROJETS ASSOCIATIFS 2019

Le bilan présenté en séance sera transmis aux membres du CCLP.

nb de dossiers présentés		77
CAP 2019	nb de dossiers validés	53
	montant total validé	24 318,00 €
CAP 27 février	nb de dossiers présentés	50
	nb de dossiers validés	33
	montant S1 validé	15 775,00 €
CAP 6 juin	nb de dossiers présentés	27
	nb de dossiers validés	20
	montant projets conviviaux	2 243,00 €
	montant S2 validé	8 543,00 €

À ce jour : 26 projets sans justificatifs (factures et bilans) et 4 projets sans bilan.

- Une nouvelle relance sera effectuée avant la fin de l'année.
- Le bilan sera mis à jour une fois le retour de toutes les associations et amicales concernées sur l'issue de leur(s) projet(s) 2019.

PRÉSENTATION DU CCTP RELATIF AUX PARKINGS PARTAGÉS

Nous sommes toujours en attente du cadre règlementaire.

Les demandes formulées par les représentants des locataires au mois de juin ont été prises en compte :

- o Les places louées par le concessionnaire seront clairement identifiées.
- o Les circulations piétons seront identifiées ;
- Les bornes recharge électriques devront être autonomes ;
- Un suivi de l'occupation des places louées devra être mis en place ;
- Un état des lieux sera réalisé dans chaque parking avec le concessionnaire avant la mise en service de la concession;
- La location horaire / journalière et hebdomadaire est exclue (sauf pour nos prestataires) ainsi que la location à des entreprises qui génèrent un flux important de véhicules (loueurs de voiture, livreurs, véhicules d'entreprises...).
- Le concessionnaire devra résilier le contrat de son utilisateur en cas de troubles constatés dans un délai de 72h;
- Des pénalités sont prévues en cas de manquements du concessionnaire, notamment en cas de retard dans de déploiement, d'intervention et de prévenance.

La CNL demande la confirmation du point 6.1.

- Un système de circuit différencié entre les parkings partagés et ceux des locataires sera défini sur chaque site lors de l'état des lieux afin de ne pas aller dans les communs des logements.
- Le concessionnaire devra mettre en place les moyens techniques pour entrer dans les parkings comme par exemple la pose d'un boitier sur la porte se déclenchant à partir d'une application pour smartphone.

ES: Sur les moyens d'accès, le concessionnaire devra déployer un système d'accès distinct du nôtre. Le cheminement piéton dans les parties communes sera à déterminer lors de l'état des lieux.

La CNL demande si les RDV d'état des lieux pourront avoir lieu en présence de l'amicale ou de l'association

Les représentants des locataires seront conviés.

La **CNL** fait remarquer que le point 6.3 est discriminant : le prestataire ne pourra pas louer à un locataire de l'immeuble. Si un locataire disposant d'une place souhaite louer une seconde place, il ne pourra pas passer par le concessionnaire.

- Toutes les places ne seront pas louées. Cette marge de sécurité permettra justement de pouvoir revoir le périmètre en fonction des demandes.
- ES a gardé la possibilité d'adapter le périmètre de la concession dans un délai d'un mois et ainsi de reprendre des places en gestion directe.
- Il s'agit d'une concession et le client du preneur ne peut être considéré comme locataire d'ES
- ES impose au preneur un prix plancher de location d'une place de parking en dessous duquel le preneur ne peut louer les emplacements et qui ne pourra pas être inférieur au loyer pratiqué pour les locataires d'ES.

La CLCV indique qu'il faudra veiller à ce que le locataire du parking soit assuré et disposer de ses coordonnées.

Si un locataire ES rencontre un problème avec locataire, c'est le concessionnaire qui porte tous les risques. Il faudra se retourner contre lui.

La CNL demande une précision sur le point 6.4 : le concessionnaire pourrait-il faire d'une place un box ou autre ?

ES:

- Toute modification de l'emplacement devra être soumise à ES.
- Le concessionnaire pourra proposer des services innovants mais ces propositions de service devront être validées par ES avant mise en œuvre.
 - o Les emplacements vélo devront être sécurisés.
 - o Les recharges électriques par voiture devront disposer de comptages autonomes.
 - o Le stockage pourrait être permis sous conditions également.
- Tout sera validé techniquement.

La CNL demande si une activité professionnelle sera permise.

Non pour la tranquillité des locataires d'ES, aucune activité professionnelle ne sera acceptée.

La CNL souhaite savoir que sont les start up.

 ES ne souhaite pas multiplier les activités. C'est pourquoi il est proposé au futur concessionnaire de prendre des partenariats pour diversifier les services.

La CNL demande pour quelle raison il n'est pas envisagé d'évaluer le futur concessionnaire sur la première année au lieu de partir sur une durée ferme de 2 fois 24 mois (article 8).

Les investissements sont portés par le concessionnaire et une année ne lui permettrait pas de les rentabiliser.

La **CNL** : Dans l'article 9.2, le concessionnaire aura l'obligation d'individualiser les places, le circuit et la signalétique. Comment le vérifier ? La CNL demande un accès de sortie distinct pour les piétons qui ne doivent emprunter les parties communes des logements.

- La location ne peut se faire sans état des lieux, état des lieux auquel sera convié l'amicale ou l'association.
- La liste des groupes concernés une fois actés, loués sera communiquée aux représentants des locataires.

La CNL souhaite savoir si les noms des locataires seront donnés au concessionnaire.

Non

La **CNL** insiste sur l'usage qui devra être respecté pour éviter des allées et venues incessantes dans la journée car cela pourrait s'apparenter à de la location horaire.

La CNL demande une réduction des charges communes récupérables puisqu'avec les clients du concessionnaire il y aura un partage des accès, du nettoyage, de l'électricité, etc...

Les places seront très précisément identifiées et une quote-part relative aux charges « parking » (porte, nettoyage, électricité...) sera calculée pour chaque lot et facturée mensuellement.

La publication de l'appel d'offres est prévue avant la fin de l'année.

PUNAISES DE LIT: POINT D'AVANCEMENT SUR LA MISE EN ŒUVRE DE L'ACCORD COLLECTIF

Les remarques et suggestions faites lors du groupe de travail du 16 septembre 2020 ont été transmises aux prestataires. Le groupe est toujours en attente du retour des prestataires sur la question des livres. Une information particulière sera faite à la réunion du 6 octobre réunissant tous les gardiens de façon à ce qu'ils puissent remonter les difficultés rencontrées lors des différentes phases du traitement ou signaler la présence de punaises de lit.

La **CNL** fait remarquer que le courrier envoyé aux locataires par voie postale n'a pas encore été reçu par les locataires ayant opté pour la dématérialisation de leurs documents. Ce courrier aurait dû être transmis aux membres du CCLP.

- Les problèmes techniques jusqu'alors rencontrés sont en cours de résolution.
- Toute communication aux locataires sera adressée aux membres du CCLP.

Remarques de la CNL :

Les retours après traitement ne sont pas bons.

Les visites se font à la lampe torche.

Il est demandé aux membres du CCLP de communiquer les logements concernés afin de contrôler la prestation effectuée.

Demande de modification du compte-rendu du groupe de travail :

Ni le gardien ni l'amicale ou l'association ne sont tenus de prendre les clés.

La formulation « En cas d'absence, après avoir préparé votre logement, ...» : est à revoir pour ne pas laisser penser que l'amicale doit participer à l'ouverture des portes.

La **CNL** : Comment se définit un groupe sensible : à partir du nombre d'appartements concernés ? selon un pourcentage ?

Sollicitation des services HCV (hygiène cadre de vie), qui détermine en fonction du nombre de logements au niveau 1 d'infestation. Les sites sensibles seront partagés régulièrement dans le cadre du suivi de l'accord collectif punaises de lit.

La CNL : Comment se passe le diagnostic en cas de suspicion de punaises ?

Une proposition de plaquette d'information sera présentée lors de la prochaine réunion du groupe de travail, le 18 novembre.

La CNL : Comment s'organisent les interventions contre les cafards et les souris ? (Interventions croisées dans les logements voisins)

La DTR demandera aux prestataires de proposer des actions complémentaires en sus du passage annuel.

POINT DE SITUATION SUR L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

Nous devons déplorer plusieurs appels d'offres infructueux et des retards dus au confinement. Les chantiers ne pouvant être réalisés en 2020 le seront en 2021; aucune ligne ne sera annulée. Les chantiers sont organisés dans le respect des gestes barrières (gel hydro-alcoolique, lingettes, masque, EPI) et des contrôles inopinés sont effectués par les gardiens et autres intervenants d'ES).

La CNL demande quelles sont les consignes anti COVID données.

Toujours les mêmes : nettoyage des boutons de porte, poignées, boutons d'ascenseurs... Un rappel sera fait auprès des gardiens et prestataires.

PRÉSENTATION DE L'APPEL À PROJETS INNOVANTS SUR LE THÈME DE L'AMÉLIORATION DES OPÉRATIONS DE RÉHABILITATION EN MILIEU OCCUPÉ

La présentation sera envoyée aux membres du CCLP.

Le 6 octobre 2020, un appel à projets a été lancé, via le site internet dédié : https://www.elogie-siemp-remocom.fr/ dans l'optique d'identifier des solutions innovantes pour mieux associer les habitants dans les opérations de réhabilitation en milieu occupé. Ce type de démarche permettra d'améliorer la concertation.

Les projets sont à déposer avant le 16 novembre.

Une commission de pré-sélection, composée de la DTR, la DSI, la DiCOM, le DSU, de Responsables d'agence et de la Mission Étude et Innovation sera chargé d'étudier les projets.

Les finalistes seront informés le 30 novembre.

Le jury se réunira le 2 décembre. Il est proposé aux représentants des locataires, signataires de la charte réhabilitation, de participer à cet appel à projets en tant que membre du jury.

Remarque de la CLCV : Une solution économique serait d'écouter les groupes de locataires. Elle donne néanmoins son accord pour participer.

Remarque de la CNL : Rappel des textes existants, des phasages à respecter selon la charte signée et de l'importance de la représentation des locataires et de l'association de l'ensemble des locataires afin d'éviter de reproduire la situation de Vincennes IV.

La CNL donnera sa réponse après avoir consulté ses collègues.

Le SLC-CSF donne son accord.

QUESTIONS DIVERSES

Incidences COVID

Les entreprises de maintenance ascenseur, d'entretien ménager, ... n'appliquent aucun surcoût. Quoi qu'il en soit, les achats matériels ne sont pas récupérables. Les produits d'entretien désormais utilisés se substituent aux anciens.

Il faudra néanmoins rester vigilants au moment de la facturation.

Augmentation de loyer

La **CNL** demande pour quelle raison les loyers en loi 48 et les loyers trimestriels se sont-ils vu appliquer deux augmentations cette année, une en juillet et une en octobre ?

Il est probable que l'augmentation ait été portée en deux fois, 0,5% puis 0,25%. L'information sera communiquée aux représentants des locataires après vérification.

La CNL demande à ce qu'un courrier explicatif soit systématiquement prévu pour ce type de cas particulier.

La possibilité de passer toutes les augmentations au 1^{er} janvier est actuellement à l'étude, le terme échu étant généralement la norme dans le logement social. Les trimestriels seraient également concernés.

Compteurs individuels

La CNL demande si les compteurs de télé-relève par ultrasons sont plus chers pour les locataires.

- Les compteurs à ultrasons sont légèrement plus chers, environ 2€ par an, mais plus fiables et plus petits.
- Les compteurs actuels sous-comptent. Une augmentation des consommations individuelles et une baisse de l'eau résiduelle est donc à prévoir.
 - Le planning des réunions de concertation sera envoyé aux membres du CCLP avec les ajouts des groupes de travail (espaces verts, punaises de lit, compteurs d'eau).

La prochaine réunion du CCLP aura lieu le 9 décembre 2020 à 14h00 en visio-conférence.

