

## 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 16 octobre 2019

Liste des participant(s)

### ÉLOGIE-SIEMP

Madame Valérie de BREM	Directrice générale
Madame Juliette ZYLBERBERG	Directrice communication
Madame Agnès BENREKASSA	Directrice territoriale Nord
Monsieur Christophe GERBENNE	Directeur territorial Sud
Monsieur Yann MIGINIAC	Directeur Technique et Réhabilitation
Monsieur Louis-Valère MARIELLE	Responsable exploitation et politiques locatives
Madame Laetitia TIFFAY	Assistante du Directeur de la gestion locative

### Représentants des locataires

Monsieur Ahmed FARADJI	AFOC
Monsieur Michel ANTOINE	CLCV
Madame Annie BERTHON	CLCV
Monsieur Jean-René GIRARD	CLCV
Monsieur Michel LEGLOIRE	CLCV
Madame Viviane de SAINT-LAUMER	CLCV
Madame Marie-José CLEMENT	CNL
Madame Maryse FRANCOIS	CNL
Madame Frédérique LECOCQ	CNL – Administratrice au CA
Monsieur Jean-Luc TANIÈRE	CNL
Madame Céline DELPRAT	DAL
Madame Toumise BOUBYANE	DAL
Madame Michèle MOINDREAU	SLC-CSF – Administratrice au CA
Madame Calypso PRAT	SLC-CSF

## ORDRE DU JOUR

- 🕒 Approbation du compte rendu du 13 mai et du 3 juillet 2019
- 🕒 État d'avancement du règlement intérieur des LCR
- 🕒 Présentation du règlement intérieur des immeubles
- 🕒 Campagne de communication CAP / CCLP
- 🕒 Réparer – Embellir 1 et 2
- 🕒 Point sur les réhabilitations en cours
- 🕒 Point d'étape sur les groupes de travail réhabilitation et punaises de lit
- 🕒 Gestion des espaces verts
- 🕒 Point d'étape sur la régularisation des charges 2018
- 🕒 Questions diverses :
  - Présentation de l'implantation des antennes relais
  - Mise en action sur le patrimoine des changements de robinets d'arrivée de gaz
  - Accord sur la vétusté

### APPROBATION DU COMPTE-RENDU DU 13 MAI ET DU 3 JUILLET 2019

Le compte-rendu du 13 mai est approuvé ; une version portant cette mention sera transmise aux membres du CCLP à la demande de la CNL.

À la demande de la CLCV, la validation du compte-rendu du 3 juillet est reportée à la séance suivante.

### ÉTAT D'AVANCEMENT DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR DES LCR

Le règlement intérieur des LCR est validé à l'unanimité ; il sera diffusé et affiché dans chaque local. La liste des LCR reste à compléter et la liste des locaux associatifs à finaliser. Élogie-Siemp attend les observations des organisations sur le projet de convention d'occupation dont la validation est reportée à la prochaine séance du CCLP.

### Présentation du règlement intérieur des immeubles

Ce règlement a une valeur informative et non légale. Les sanctions appliquées aux gardiens sont internes à l'entreprise et ne seront pas mentionnées dans ce règlement.

- Suite aux échanges, les observations suivantes viendront amender la version présentée en séance :
- Informer sur les délais de réponse en référence aux engagements Qualibail (en préambule) ;
  - Ajouter la date et les modalités d'application : ce document sera diffusé mais ne sera pas signé par les locataires en place ;
  - ~~Rappeler l'interdiction d'installer des nichoirs sur les balcons et rebords de fenêtres ,~~
  - Mettre au début du paragraphe relatif aux antennes et paraboles, l'alinéa portant sur l'obligation de raccordement en cas de possession d'un téléviseur ;
  - Ajouter dans le paragraphe « Hygiène », l'obligation, en cas d'infestation par des punaises de lit ou autres nuisibles, de laisser accès à son logement pour la réalisation des diagnostics et traitements ;
  - Préciser que dans le cadre de la pose de cuisine équipée, les travaux d'électricité et plomberie ne pourront être effectués sans l'accord préalable d'Élogie-Siemp ;
  - Ajouter une mention relative à la fiche pratique sur la sécurité incendie dans les IGH (Immeuble de Grande Hauteur).

Il est convenu en séance de ne pas rappeler les textes de lois qui évoluent régulièrement.

La communication de ce document sera ainsi déclinée :

- Une synthèse sous forme d'affiche pour les halls d'immeubles,
- Un article dans le Mag' de janvier.

- Annexe au bail pour les nouveaux entrants

De plus, en fonction des problèmes rencontrés sur les sites, une affiche avec un rappel des règles ciblée pourra être rédigée.

Une version modifiée sera transmise aux organisations à la suite de la séance afin de finaliser le règlement intérieur qui sera présenté au Conseil d'Administration du mois de décembre.

## **Campagne de communication CAP / CCLP**

Afin de respecter les engagements pris lors de l'établissement du nouveau PCL (Plan de Concertation Locative), une campagne de communication relative aux nouvelles règles de fonctionnement de la Commission d'Appel à Projet a été réalisée en concertation avec les organisations des représentants des locataires.

Ainsi, sont désormais accessibles à tous, sur l'espace locataire ([https://extranet.elogie-siemp.paris/Concertation\\_locative.aspx](https://extranet.elogie-siemp.paris/Concertation_locative.aspx)), les documents suivants :

- ✓ Le Plan de Concertation Locative 2019-2023,
- ✓ Le règlement intérieur de la Commission d'Appel à Projet,
- ✓ La nouvelle fiche de dépôt d'un projet associatif.

De plus, un mail personnalisé a été adressé à chaque association, amicale et groupement de locataires recensés pour les informer plus précisément des modalités de dépôt d'un projet.

À la demande de la CNL, un lien vers la rubrique « Associations de locataires » sera ajouté au sein de la nouvelle rubrique « Concertation Locative » et un délai supplémentaire au 30/11/2019 est accordé aux associations pour déposer leurs projets avant la CAP du 16/12/2019.

## **« Réparer – Embellir 1et 2 »**

La liste sera présentée au Conseil de Paris en décembre 2019 pour des travaux qui seront réalisés en 2020.

## **Point sur les réhabilitations en cours**

La liste des opérations de réhabilitation en cours et à venir est présentée (document transmis préalablement aux membres du CCLP).

### **Demandes de la CNL**

- Compléter le tableau avec les dates des réunions publiques et/ou de la parution des Échos des travaux et l'avancement de la concertation.
- Informer le plus en amont possible même si la phase avant travaux est longue.
- Convier systématiquement les représentantes élues au CA aux réunions publiques.
- 49 opérations en cours pour combien de chargés d'opérations : la CNL estime que ceux-ci ne sont pas suffisamment présents sur les sites concernés.
- Demande d'un organigramme de la DTR et cadres techniques par agence.

### **CLCV**

#### Remarques

Absence de concertation en réunion publique et de diagnostic en marchant sur le groupe Auteuil. Il en résulte aujourd'hui de nombreux dysfonctionnements et nuisances certainement dus aux problèmes de suivi de chantier et de qualification des entreprises.

#### Demandes

- Convier systématiquement les coordinateurs aux réunions publiques.
- Combien d'opérations gère chaque chargé d'opération ?

### Réponses d'Élogie-Siemp

Le tableau sera complété.

Les représentantes élues au CA et les coordinateurs seront désormais conviés aux réunions publiques.

Pour les opérations passées, il ne sera pas possible de revenir en arrière. Les éléments présents dans la Charte Réhabilitation s'appliqueront dans leur ensemble pour toutes les futures opérations et pour celles en cours, en fonction de leur avancement.

La Direction Technique et Réhabilitation compte 7 chargés d'opérations gérant chacun des opérations à des stades différents. Ils conduisent des réunions de chantiers toutes les semaines.

## Point d'étape sur les groupes de travail réhabilitation et punaises de lit

### RÉHABILITATION

La dernière réunion du groupe de travail sur la réhabilitation a eu lieu le 10 octobre. La charte sera formalisée sur une opération pour mettre en évidence sa cohérence.

Une version sera envoyée aux organisations à la fin de la semaine (18 octobre). Les dernières demandes de modifications de forme pourront être apportées jusque début novembre. La version finale sera envoyée ensuite. A compter de l'envoi, les organisations auront un mois pour manifester leur intention de signature.

En parallèle, une synthèse sous forme de fiche pratique sera réalisée et diffusée aux locataires. S'agissant de la 3<sup>ème</sup> ligne, un suivi des consommations sur 3 années sera réalisé.

#### **Demande de la CLCV**

- Constitution d'un comité de pilotage avec les mairies d'arrondissement concernées.

#### **Demande de la CNL**

- Que se passe-t-il si la charte n'est pas signée ?

### Réponses d'Élogie-Siemp

Un comité de pilotage sera constitué avec la Mairie pour suivre les opérations les plus complexes et les plus importantes en nombre de logement.

Nous espérons que la charte sera signée. Si elle ne l'était pas, une version qui pourrait être différente de celle qui a été élaborée serait décidée par Élogie-Siemp seule et serait appliquée.

### PUNAISES DE LIT

Le projet d'accord collectif a été envoyé aux organisations. La répartition par arrondissement leur sera prochainement transmise.

Tous les documents types et supports de communication proposés par les prestataires seront étudiés en concertation avec les représentants des locataires. Tant que la communication centralisée n'est pas définie, le prestataire devra la faire valider par l'agence concernée.

*Un film inter-bailleurs, projeté en séance, sera prochainement disponible sur l'espace locataire.*

La CNL aurait souhaité qu'à la fin du film, le terme « passage » soit remplacé par « intervention » : la Direction de la Communication se renseignera.

## Gestion des espaces verts

Les contrats arrivent à échéance fin 2021. La répartition des coûts s'effectue en fonction des résidences.

#### **Remarques de la CLCV**

Le contrat n'est pas respecté notamment sur le rythme mensuel d'intervention. La prestation est globalement non professionnelle et nous demandons un contrôle par le gardien de la fréquence de passage de l'entreprise ainsi que des tâches effectuées.

L'arrosage des jardins n'est pas toujours prévu dans les UV des gardiens et les plantes ne sont pas arrosées y compris pendant les périodes de canicule. Il convient de revoir globalement cette politique notamment dans le cadre du plan climat qui prévoit une intensification de la végétalisation.

#### Réponses d'Élogie-Siemp

Des points annuels sont organisés avec chaque prestataire.

L'arrosage des pelouses irait à l'encontre du développement durable.

Les retours des locataires sont globalement positifs. Un point par site sera réalisé pour isoler les résidences rencontrant les problèmes évoqués.

#### Remarques de l'AFOC

Les espaces verts sont un refuge pour les rats.

#### Réponses d'Élogie-Siemp

Des aménagements sont effectués pour réduire cette prolifération, souvent au travers d'actions conjointes avec la direction de la propreté de la ville.

#### Demande de la CNL

- Disposer des fiches par prestataire et résidence.

#### Réponses d'Élogie-Siemp

Une fiche de synthèse est remise à chaque gardien.

La charte des prestataires récemment signée reprend les engagements en faveur de la transition énergétique. La commission d'évaluation des prestataires permettra d'établir des plans de progrès lorsque des dysfonctionnements ou manquements seront constatés ; ceux-ci seront suivis par des groupes de travail.

#### Demande de la CLCV

- Associer les représentants des locataires aux groupes de travail.

#### Réponses d'Élogie-Siemp

Un bilan sera présenté au CCLP.

### Point d'étape sur la régularisation des charges 2018

Le recrutement d'un responsable des charges récupérables est en cours ; il s'agit d'une création de poste. Cette personne aura notamment pour mission de réécrire la procédure relative au traitement de la régularisation des charges et de revoir la répartition des rôles entre la Direction gestion locative et les Directions Territoriales. Les responsabilités seront clairement établies et communiquées à tous les acteurs.

Élogie-Siemp prépare actuellement les données pour répondre à la prochaine enquête de l'observatoire national des charges de l'USH afin de pouvoir disposer de statistiques comparables d'une année sur l'autre.

Une remise à niveau de toutes les questions en suspens aura lieu en 2020 et sera gérée par un groupe de travail qui arbitrera les priorités. Les provisions à recalculer le seront sur janvier ; ces ajustements seront partagés avec les associations, amicales et groupements de locataires.

Chaque locataire débiteur a la possibilité de prendre contact avec son chargé de clientèle pour mettre en place un plan d'apurement. Les locataires prélevés débiteurs de 100 € et plus régleront leurs charges en 3 fois : 100 € en novembre, 100 € en décembre et le solde en janvier. Les chargés de clientèle appelleront les locataires ayant des débits très élevés pour leur proposer un étalement sur une période plus longue.

La campagne 2019 a permis d'actualiser les provisions individuelles d'eau froide et d'eau chaude en fonction des régularisations de charges 2017. L'agence peut toutefois réajuster ces provisions comme le précise le dernier affichage apposé dans les halls.

### Remarques de la CNL

L'affiche sur l'actualisation des provisions n'a pas été posée dans tous les halls. Il serait intéressant que le gardien envoie au Responsable de secteur une photo lorsque celui-ci a été effectué.  
D'après certains décomptes de copropriétés consultés, des fuites sont imputées à Élogie-Siemp.

### Réponses d'Élogie-Siemp

Les modalités de contrôle par les responsables de secteur leur sont propres. Néanmoins, l'affichage a été demandé en urgence et des oublis ne sont pas à exclure, notamment en cas de congé du gardien.

### Question de la CNL

- Existe-t-il une corrélation entre les impayés et les gros débiteurs ?

### Question de l'AFOC

- Qu'en est-il de l'engagement des budgets pour 2020 ?

### Réponses d'Élogie-Siemp

Les budgets 2020 ne seront pas établis sur tous les sites : la priorité sera donnée aux 300 groupes créditeurs / débiteurs les plus importants. Tous les budgets seront finalisés en 2022.

### Remarque de la CLCV

Les retours des agences sur les contrôles effectués par les représentants des locataires sont toujours en attente. De plus, les documents RH comportent des erreurs avec notamment des salaires surestimés.

### Remarque de la CNL

Les agences n'ont ni traité ni accusé réception des contrôles des charges effectués par les représentants des locataires. À ce jour, seul un site sur 50 affiliés à la CNL a été traité.

Des réunions seraient préférables à l'échange de tableaux.

L'article sur les charges récupérables paru dans le Mag' indiquait que les provisions étaient réévaluées chaque année.

Des réponses et des arbitrages sur les régularisations 2016, 2017 et 2018 sont attendus.

Demande de RDV spécifiques sur les charges.

### Réponses d'Élogie-Siemp

Le service Charges et les responsables d'agences feront le point sur les contrôles et questionnements des représentants des locataires avant de programmer des réunions avec les amicales. Après vérification, des propositions concernant les régularisations antérieures en souffrance seront transmises aux représentants des locataires.

Le futur responsable des charges devra également redéfinir le processus d'information et de communication des documents aux amicales, comprenant l'envoi d'un accusé de réception des éventuelles observations des locataires avec un délai de réponse.

## Questions diverses de la CNL

### Mise en action sur le patrimoine des changements de robinets d'arrivée de gaz

Les changements de robinets d'arrivée de gaz sont systématiquement effectués à la relocation ; en cours de bail, il s'agit d'une demande d'intervention technique à faire auprès de son gardien ou à défaut de son agence.

### Accord sur la vétusté

Point reporté à une prochaine séance.

**ÉLOGIE-SIEMP**  
Christophe Gerbenne  
Directeur Gestion Locative  
8 boulevard de la Roche  
75924 Paris cedex 19