

## 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 20 janvier 2020

Liste des participant(s)

### ÉLOGIE-SIEMP

Madame Valérie de BREM	Directrice générale
Madame Patricia BOLLE	Responsable Service charges locatives
Monsieur Christophe GERBENNE	Directeur gestion locative
Monsieur Florent GROSTEFAN	Directeur territoriale Sud
Monsieur Gaëtan LE GRAVIER	Responsable de Mission méthode et innovation
Monsieur Louis-Valère MARIELLE	Responsable Service exploitation et politiques locatives
Monsieur Yann MIGINIAC	Directeur Technique et Réhabilitation
Madame Isabelle QUERNE	Chargé de mission Qualité
Madame Laetitia TIFFAY	Assistante du Directeur de la gestion locative

### Représentants des locataires

Monsieur Jean-Baptiste FOUÉRE	AFOC
Monsieur Jean-Jacques BALTEL	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 LECOCCQ	CNL – Administratrice au CA
Monsieur Jean-Luc TANIÈRE	CNL
Madame Céline DELPRAT	DAL
Madame Michèle MOINDREAU	SLC-CSF – Administratrice au CA
Madame Calypso PRAT	SLC-CSF

## ORDRE DU JOUR

- ⇒ Approbation du compte rendu du 3 juillet et du 16 octobre 2019
- ⇒ Validation du règlement intérieur des LCR
- ⇒ Présentation du bilan de la concertation locative 2019
- ⇒ Présentation du plan d'actions relatif à la régularisation de charges 2019
- ⇒ Présentation de la dématérialisation des avis d'échéance
- ⇒ Point sur les réhabilitations en cours
- ⇒ Bilan des expulsions 2019
- ⇒ Gestion des espaces verts
- ⇒ Présentation des engagements de service (Qualibail)
- ⇒ Présentation de l'évaluation des prestataires
- ⇒ Point d'information sur les contrôles d'accès
- ⇒ Présentation de l'appel à projet Plan Climat
- ⇒ Questions diverses :
  - Point sur le changement des compteurs d'eau individuels
  - Organisation du groupe de travail charges
  - Organigramme d'Élogie-Siemp
  - Échange sur l'accord de vétusté

## APPROBATION DU COMPTE-RENDU DU 3 JUILLET ET DU 16 OCTOBRE 2019

Ce point sera traité par mail d'ici la fin janvier – début février.  
Les représentants des locataires transmettront leurs observations dès que possible.

## VALIDATION DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR DES LCR

**La convention d'occupation du règlement intérieur des LCR est validée à l'unanimité.**

La liste des LCR et celle des locaux associatifs seront finalisées d'ici la fin février.

### **Demande de la CNL**

Réaliser un inventaire dans chaque local et l'annexer à la convention d'occupation avant sa signature.

### **Demande de l'AFOC**

Est-il possible de récupérer un logement pour en faire un local associatif ou un LCR ? Comme par exemple un local en fond de cour inexploitable et inoccupé.

### Réponses d'Élogie-Siemp

- ⇒ Un inventaire sera réalisé dans chaque local et annexé à la convention d'occupation.
- ⇒ Si un tel local n'est pas louable ou commercialisable, il est effectivement possible de le transformer en local associatif

**La CNL** : Le local mis à disposition lors des réhabilitations peut-il devenir un local associatif ou un LCR ? **L'AFOC** et **la CLCV** s'associent à cette demande.

### Réponses d'Élogie-Siemp

Cette demande peut aboutir si ce local provisoire n'est pas un logement ou une boutique destinée à accueillir un commerce.

**L'AFOC** demande la mise à disposition d'une pièce froide ou à défaut installer un climatiseur dans les locaux associatifs notamment pour les périodes de très forte chaleur.

### Réponses d'Élogie-Siemp

Il est rappelé que dans le cadre de son plan canicule, c'est la Ville qui met à disposition ces lieux car il s'agit de sa responsabilité. Dans ce cadre, le transport des personnes fragiles est également assuré par la Ville.

ES réfléchira sur l'opportunité d'installer un climatiseur dans les locaux associatifs au cas par cas.

La CNL souhaite savoir si le règlement intérieur des LCR a bien été diffusé.

#### Réponses d'Élogie-Siemp

Les DT, agences et gardiens ont bien pris connaissance du règlement intérieur des LCR. Sa mise en œuvre est à prévoir une fois la liste des LCR et celles des locaux associatifs finalisées.

## Présentation du bilan de la concertation locative 2019

Présentation diffusée en amont commentée en séance.

Un appel d'offres concernant les parkings partagés est en préparation.

Le dispositif Échanger-Habiter a été étendu à la région Ile de France.

Un nouveau règlement intérieur des immeubles est désormais applicable. Il sera joint systématiquement aux nouveaux baux, disponible sur le site Internet d'Élogie-Siemp ainsi qu'en agence et sera enfin mis en ligne sur l'espace locataires. Un projet d'affiche synthétique sera rapidement transmis aux représentants des locataires.

Un article dédié paraîtra dans le prochain Mag'.

Concernant les CCL locaux, beaucoup de réunions ont été organisées.

La CNL sera attentive aux affiches visant à informer les locataires en place et particulièrement sur la rédaction des informations. Il faudrait que ce soit fait rapidement.

Organiser des réunions de travail à définir avec l'agence en fonction des préoccupations des sites. Il faudra envisager des diagnostics en marchant afin de faciliter les décisions.

#### Réponse d'Élogie-Siemp

Les Directions Territoriales feront des propositions aux associations en fonction des nécessités constatées.

***Les représentations des locataires sont d'accord sur le principe.***

La CNL précise qu'il est nécessaire de faire un bilan des CCL1.

#### Réponse d'Élogie-Siemp

Le PCL prévoit que les CCL2 n'interviennent qu'en cas d'absence de réponse aux interrogations posées ou pour un suivi des décisions prises en CCL1.

Le CCL2 gère les problèmes de proximité et ne traite pas spécifiquement des charges.

**Remarques de l'AFOC et la CNL :** Il n'est pas normal de ne pas obtenir de réponse à la suite des CCL1.

#### Réponse d'Élogie-Siemp

La résolution des problématiques avance mais tout est perfectible.

La CLCV demande à ce que les règles applicables dans le cadre du PCL soient rappelées : le CCL2 est la suite du CCL1. Les autres sujets seront traités en réunion spécifique.

## Présentation du plan d'actions relatif à la régularisation de charges 2019

Louis-Valère MARIELLE est désormais en charge des politiques de l'exploitation et notamment du quittancement.

Patricia BOLLÉ a rejoint l'équipe de la Direction Gestion Locative en tant que responsable du service des charges locatives. Deux années seront probablement nécessaires pour finaliser une procédure. Le diagnostic est en cours et sera présenté aux membres du groupe de travail Charges. Un recensement exhaustif des problèmes restant est en cours. Il faudra également prévoir l'intégration des compteurs individuels d'eau et l'actualisation des acomptes/provisions dans le système d'exploitation.

**L'AFOC** : Les provisions d'eau individuelles peuvent être modifiées par le Chargé de Clientèle (CC). Tous les locataires ont vu leurs provisions réévaluées à la hausse sans tenir compte de la baisse éventuelle des charges réelles.

**La CNL** indique que l'affichage n'était pas très clair.

**La CLCV** demande à ce qu'une nouvelle information soit envoyée aux locataires.

#### Réponse d'Élogie-Siemp

Les rectifications sont en cours. Un rappel sera fait à tous les acteurs.

**La CLCV** : Les commerces posent problème dans la répartition. De plus, la date des relevés des commerces diffère de celle des locataires.

**L'AFOC** : En cas d'augmentation des charges, il est nécessaire d'en informer les associations.

#### Réponse d'Élogie-Siemp

Les budgets sont équilibrés. Chaque actualisation a été envoyée à chaque président d'association. En cas de désaccord, l'actualisation est suspendue.

**La CLCV** : Que se passe-t-il en cas d'absence de relevé de compteur ou de dysfonctionnement ?

#### Réponse d'Élogie-Siemp

Un forfait logique basé sur une moyenne de la typologie est appliqué.

**Remarque de la CLCV** : Eau de Paris peut fournir une base pour une personne.

#### Réponse d'Élogie-Siemp

Nous n'avons pas d'information fiable sur l'occupation du parc, c'est pourquoi il est préférable de se baser sur la typologie.

**L'AFOC** : Comment cela se passe-t-il au niveau des compteurs défaillants ? Il faut pouvoir justifier écarts et augmentations.

**L'AFOC et la CLCV** rappellent que les compteurs doivent être vérifiés une fois par an.

**La CNL** demande une validation de l'organisation d'un groupe de travail sur l'eau. Le diagnostic doit se faire avec les représentants des locataires.

#### Réponse d'Élogie-Siemp

Concernant le diagnostic, il sera partagé avec les représentants des locataires (envoi début mars). Il s'agira ensuite de revoir les bases en prenant en compte l'évolution du logiciel de gestion.

Une réunion du groupe de travail est prévue le **26 mars matin**.

Patricia BOLLÉ a en charge de modifier la procédure de régularisation de charges ; elle a d'ores et déjà organisé des réunions de coordination en interne afin de fiabiliser l'imputation des charges avec la Direction Financière et Comptable, la Direction Technique et Réhabilitation ainsi que la Direction des Ressources Humaines (service paye).

## Présentation de la dématérialisation des avis d'échéance

Présentation envoyée en amont et commentée en séance.

Les avis d'échéance, les décomptes de régularisation de charges et les outils de communication pourront désormais être dématérialisés et accessibles sur l'espace locataire pendant une durée de 13 mois.

Depuis le 20 janvier, un message de demande de consentement apparaît sur l'espace locataire proposant la dématérialisation de ces différents supports.

Aujourd'hui, 8 000 locataires sont concernés.

Dans un second temps, un formulaire sera proposé aux nouveaux entrants lors de la signature du bail.

**La CLCV** souhaite savoir si la dématérialisation des avis d'échéance remettra en cause la possibilité de règlement par TIP car il s'agit d'encre magnétiques.

La CNL demande si les choix sont pré-cochés et s'il est possible de fermer la fenêtre sans répondre.

#### Réponse d'Élogie-Siemp

Cette question sera examinée avec l'imprimeur mais il serait envisageable d'apposer un code-barres. Ces demandes seront relayées et les réponses rapidement communiquées aux représentants des locataires.

La CNL demande l'organisation d'une réunion avec le DPO pour la mise en œuvre de la RGPD : utilisation données recueillies, conservation, modalités du changement d'avis.

⇒ *Une réunion sera proposée aux représentants des locataires.*

## Bilan des expulsions 2019

Présentation transmise en amont et commentée en séance.

La plupart des sous-locations d'après les constats d'huissier sont effectuées sur Airbnb.

La CNL : Combien de personnes ont-elles été mises à la rue ?

La CLCV : Et combien d'enfants à la rue et d'expulsions spontanées ?

#### Réponse d'Élogie-Siemp

⇒ *Une note complémentaire sur la politique de prévention des impayés et des compléments d'information sur le constat annuel sera transmise aux représentants de locataires.*

Les expulsions sont le dernier recours : toutes les solutions sont étudiées pour les éviter. Un comité de prévention des expulsions permet de vérifier que cela a bien été le cas dossier par dossier avant d'autoriser l'expulsion de la famille.

Le DAL : C'est 40 expulsions de trop. Quelle est la position d'Élogie-Siemp concernant le FSL ? Des mutations peuvent-elles être envisagées en cas d'accident de la vie ?

#### Réponse d'Élogie-Siemp

Tous les dossiers sont traités par le service social, et toutes les solutions doivent être mises en œuvre. À chaque fois que cela est possible, un dossier FSL est déposé.

Le service social prend en charge l'accompagnement des familles et les aide à trouver une solution à leur situation. Dans certains cas, un déménagement vers un logement moins cher est nécessaire mais certains foyers refusent malheureusement de déménager.

Il est rappelé que si le paiement du loyer courant est assuré, aucune procédure d'expulsion n'est engagée.

L'AFOC : Comment les conseillères sociales peuvent-elles conseiller une expulsion ? Elles sont chargées de recouvrement et des régularisations des charges. D'ailleurs, elles ne font pas le solde dû. Doivent-elles vérifier le montant du solde dû ?

La CLCV : Les CC ne reconnaissent pas leur tort.

L'AFOC : Comment venir en soutien du locataire et faire du recouvrement surtout si les sommes ne sont pas dues ?

#### Réponse d'Élogie-Siemp

Les conseillères sociales accompagnent les familles et recherchent des solutions. La mobilisation de la famille est un préalable et le paiement des loyers un objectif permettant le maintien dans les lieux. S'il y a des erreurs de facturation, les locataires sont invités à formuler une réclamation écrite soit par courrier soit via l'extranet client.

## Présentation des engagements de service (Qualibail)

Présentation « bilan qualité 2019 » envoyée en amont et commentée en séance.

Afin d'améliorer la qualité du service rendu au locataire Élogie-Siemp s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue avec pour objectif d'obtenir en 2020 la certification en gestion locative Qualibail. Le bilan 2019 présente les résultats des différents engagements de service et des enquêtes de satisfaction mises en œuvre.

En sus de l'enquête de satisfaction annuelle, des enquêtes au fil de l'eau sont désormais également réalisées à la suite notamment de travaux de réhabilitation ou de gros entretien, de l'entrée dans les lieux ou d'une intervention technique dans le logement.

⇒ *À la demande des représentants des locataires, les matrices des questionnaires des enquêtes de satisfaction leur seront communiqués.*

**La CNL** : Concernant les adaptations des logements, quelles sont les règles si le logement n'est pas accessible sur la rue ? Les courriers de refus doivent être motivés et les exclusions précisées. Lors d'une demande, il faut transmettre le numéro de la GRC au locataire. Les questionnaires sont-ils anonymes ?

**L'AFOC** : Les demandes ne sont pas suivies de réponse. L'outil Collecte permettant de mieux suivre les prestations est intéressant. Les représentants des locataires peuvent-ils disposer de la liste des urgences DIT ?

### Réponse d'Élogie-Siemp

Un courrier rappelant le numéro d'affaire est systématiquement envoyé concernant les demandes techniques, lorsqu'une entreprise est mandatée. Les références GRC sont également rappelées par mail pour les demandes formulées via l'extranet.

L'enquête annuelle est anonyme. En revanche, les enquêtes ponctuelles (DIT, adaptation, etc...) ne le sont pas dans le but de répondre précisément aux sollicitations.

⇒ *Un point sur les conditions d'adaptation sera présenté au prochain CCL.*

⇒ *À la demande des représentants des locataires, le tableau de correspondance « délai de réactivité » selon l leur seront communiqués.*

## Présentation de l'évaluation des prestataires

Présentation envoyée en amont et commentée en séance.

Dans le cadre de la démarche Qualibail, les prestataires d'Élogie-Siemp doivent être évalués chaque année.

Le 7 octobre 2019, 72 prestataires sur 83 sollicités intervenant dans les domaines de la maintenance, l'exploitation et l'entretien courant ont signé la charte qualité proposée par Élogie-Siemp. Elle s'articule autour de 3 grands axes : la satisfaction des locataires, la transition numérique et le développement durable. Les engagements de la charte seront intégrés dans les pièces des futurs marchés au fur et à mesure des renouvellements. Elle concerne notamment toutes les réhabilitations et est basée sur les critères d'évaluation suivants :

- Informations données avant les travaux
- Déroulement et qualité des travaux, propreté du chantier pendant et après travaux
- Respect du planning
- Identifications des intervenants
- Suivi de la phase GPA

Le suivi des plans d'actions est assuré par un responsable chargé exclusivement de ce sujet à la DTR en relation avec les DT et services HCV (Habitat et Cadre de Vie).

## Point d'information sur les contrôles d'accès

Une note sera transmise aux représentants des locataires concernant le changement des codes ainsi qu'une fiche pratique dédiée à « Intratone ».

## Présentation de l'appel à projet Plan Climat

Comme le budget participatif, un appel à projet sur tous nos logements est en cours de préparation. Il permettra de réaliser de petites opérations

## Questions diverses :

### Point sur le changement des compteurs d'eau individuels

Une réunion de travail sera programmée en mars avec les représentants des locataires.

### Organigramme d'Élogie-Siemp

Présentation rapide de l'organisation des directions d'ES.

### Échange sur l'accord de vétusté

Il n'y plus de grille valide, ce qui induit qu'il n'est plus possible de facturer des réparations à la sortie des lieux hormis celles liées aux dégradations dans les murs, la propreté et le débarrassage du logement. Une visite pré-conseil est proposé à chaque locataire ayant donné son congé.

**La version finale de la charte réhabilitation sera envoyée d'ici la fin du mois.**

**Un bilan des espaces verts est demandé pour la prochaine réunion du CCLP.**

**Prochaine réunion : mardi 21 avril à 9h30**

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