

**DE LA PART DE**

Christophe GERBENNE / Direction gestion locative

Yann MIGINIAC / Direction Technique et Réhabilitation

**À L'ATTENTION DE**

Membres du CCLP

Participants d'Élogie-Siemp

**CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU PATRIMOINE**

**Réunion plénière du 21 avril 2021 (en visio conférence)**

Liste des participant(s)

**ÉLOGIE-SIEMP**

Madame Valérie de BREM	Directrice générale
Monsieur Christophe GERBENNE	Directeur de la gestion locative
Madame Agnès BENREKASSA	Directrice territoriale Nord
Monsieur Yann MIGINIAC	Directeur technique et réhabilitation
David DURATTI	Responsable appui fonctionnel et stratégie patrimoniale ; DTR
Jean Louis ALEXANDRE	Responsable habitat et cadre de vie ; DTN

**Représentants des locataires**

Monsieur Michel ANTOINE	CLCV
Madame Marie-Jo CLÉMENT	CNL
Madame Frédérique LECOQCQ	Représentante des locataires au CA – élue CNL
Monsieur Michel LEGLOIRE	CLCV
Madame MAATOUK	CLCV
Madame Michèle MOINDREAU	Représentante des locataires au CA – élue SLC-CSF
Madame Calypso PRAT	SLC-CSF

**ORDRE DU JOUR**

**CONCERTATION**

- ☞ Validation des actions proposées par les groupes de travail (GT espaces verts et charte de réhabilitation)
- ☞ Suivi annuel 2020 des accords collectifs, punaises de lit et robinetterie et modalité de poursuite ou non du contrat robinetterie

## INFORMATION / ÉCHANGES

- ⇒ Présentation du Plan d'investissement 2021, retour programmation 2020 du plan de réhabilitation et perspectives 2021 & plan de soutien
- ⇒ Point sur les interventions des prestataires 3D

## INTRODUCTION

La **CNL** rappelle l'importance d'envoyer les documents en avance afin de permettre aux associations d'organiser dans de bonnes conditions un travail collectif.

**ES** : Nous comprenons évidemment cette demande tout à fait légitime cependant la charge des équipes ne permet pas toujours de préparer ces documents suffisamment en avance. À noter que la situation s'est nettement améliorée et que nous allons continuer en ce sens.

## POINT SUR LES PRESTATAIRES 3D

*PowerPoint envoyé en amont de la réunion.*

Une présentation du PowerPoint est faite en séance.

La **CNL** demande à quoi correspond la notion « d'affaire ».

**ES** : Une affaire est une demande saisie dans notre outil de gestion de la relation client, elle correspond à une intervention nécessitant un contrôle visuel des équipes et/ou une commande à transmettre à un prestataire.

La **CNL** demande s'il ne faut pas relativiser le nombre d'interventions par rapport à l'évolution du nombre de logements et à la diminution des logements équipés de VO.

**ES** : La notion de nombre de logements au 31/12 sera ajoutée dans les données chiffrées. Avec la vente d'Athis Mons et la production nouvelle, le patrimoine est cependant stable. Concernant les VO, les réhabilitations étant en cours, il n'y a pas d'impact sur la période d'observation.

La **CNL** demande comment sont suivies les réclamations et notamment comment sont identifiés les locataires qui doivent relancer plusieurs fois avant d'avoir gain de cause.

**ES** : Chaque demande doit faire l'objet de la création d'une affaire. La notion de relance est bien inscrite dans le logiciel de suivi et des listes de contrôle sont à la disposition des agences. Lorsque le **SRL** (Service Relation Locataires) identifie un défaut de prise en compte, le responsable prend contact avec le responsable d'agence pour l'alerter.

La **CNL** demande comment, dans le cadre des visites préventives, il est bien contrôlé l'exhaustivité des adresses et la mise en place de l'affichage 15 jours avant.

**ES** : Le prestataire transmet un planning avec l'ensemble des groupes concernés. Il n'est pas possible de faire un contrôle par adresse car ce planning n'est pas forcément détaillé à ce niveau-là. L'affichage doit être réalisé par le prestataire et le gardien doit vérifier que cela a bien été fait 15 jours avant.

Dans la procédure, il est prévue une intervention du service Habitat et Cadre de Vie (HCV), pour les groupes complexes : la **CNL** souhaite que soit explicitée cette notion.

**ES :** Cette notion a été intégrée récemment et sera mise en place dans le futur marché. Elle a pour vocation à nous rendre plus efficace sur les situations complexes. Il s'agit pour l'essentiel des immeubles fortement infestés ou des immeubles dans lesquels les accès aux logements sont difficiles, un peu comme pour les punaises de lit.

Une trentaine de groupe a fait l'objet d'un audit spécifique en raison d'une infestation complexe.

La **CNL** souhaite disposer du nombre de visites préventives réalisées et du taux de pénétration par immeuble.

**ES :** Ces données seront transmises.

La **CNL** souhaite que soit éclaircie la notion de « optimisation de la prestation ».

**ES :** Il est rappelé qu'une intervention dans un appartement trop encombré ou dans un appartement où les pièces d'eau et les trappes techniques seraient inaccessibles ne sert à rien. C'est la raison pour laquelle les prestataires refusent parfois d'intervenir. Pour les publics les plus fragiles, il est possible de prévoir une intervention préalable de désencombrement.

La **CNL** souhaite alerter ES sur une situation de la rue des Amandiers où la prestation n'a pas eu lieu pour un motif légitime apparent.

**ES :** Un point spécifique sera fait par la DTN sur ce dossier.

**ES :** Concernant l'évaluation des prestataires, il est indiqué que SAPIAN a une note inférieure aux objectifs. Ce prestataire doit produire un plan d'actions.

La **CNL** indique que le gardien est le nœud du dispositif et souhaite savoir comment contrôler que celui-ci a bien fait une demande d'intervention.

**ES :** Les responsables de secteur et les responsables d'agence contrôlent cela. Le SRL alerte ces derniers lorsqu'il est constaté un manquement.

La **CNL** souhaite connaître le montant des pénalités appliquées dans le cadre de ce marché.

**ES :** Un bilan des pénalités 2019 et 2020 sera transmis.

**Pour information, en 2019, 48 000 euros de pénalités ont été appliqués.** Ce montant a été de 73 000 euros en 2020.

**ES : Propose de mettre en place un groupe de travail pour bâtir le nouveau marché. Après accord des représentants des locataires, il est prévu une réunion le 26/05 à 14h30 en visio.**

## **BILAN ACCORD PATRIMOINE ROBINETTERIE**

*PowerPoint envoyé en amont de la réunion.*

En synthèse, cet accord a permis :

- 11 355 dépannages dont 4% d'interventions multiples (plusieurs interventions pour un même problème)
- Les locataires sont satisfaits à 73% et pas du tout satisfaits à 18%.

Cet accord s'appuie sur un marché qui se termine le 31-12-2021. 3 possibilités s'offrent à nous :

- La non reconduction du contrat et la fin de l'accord collectif,
- La reconduction du contrat et de l'accord pour 18 mois soit jusqu'au 30 juin 2023,
- La mise en place d'un nouveau marché.

Compte tenu de la charge de travail de la DTR, il est proposé une reconduction du dispositif existant pour 18 mois.

La **CLCV** et le **SLC-SCF** sont d'accord.

La **CNL** est d'accord si ES s'engage à réaliser une information à l'ensemble des locataires sur le prolongement de cet accord avec une note claire sur les prestations auxquelles les locataires ont droit dans le cadre de ce contrat.

**ES s'engage à faire cette communication avec l'avis d'échéance de fin novembre 2021 et la partagera en amont avec les membres du CCLP. Le contrat et l'accord de patrimoine sont donc prolongés de 18 mois.**

## **BILAN ACCORD PATRIMOINE PUNAISES DE LIT**

*PowerPoint envoyé en amont de la réunion.*

En synthèse, cet accord a permis :

- 1 225 interventions
- Pour un coût total de plus de 400 K€. La part du coût du P1 (34 %) est très élevée par rapport au nombre de cas et le coût moyen de traitement est plus élevé que pour les P2 et P3.

La **CLCV** souhaite que soit éclaircie la notion de « remise à niveau de l'appartement », il semble nécessaire notamment de déplacer des meubles, or il y a des personnes âgées qui sont dans l'incapacité de le faire.

**ES** : Pour que le traitement soit efficace, il faut en effet que les zones de traitements soient accessibles. Il est prévu que le prestataire puisse aider les locataires et pour les situations les plus complexes (logements très encombrés), un accompagnement social est possible dès lors qu'il aura été demandé en amont.

La **CNL** souhaite savoir où nous en sommes en matière de facturation pour la participation annuelle 2019.

**ES** : Nous étions convenus de facturer la participation avec le solde de charges locatives de la même année. La répartition du traitement de ces charges sur une période relativement longue complexifie le suivi et crée un travail important au service exploitation. Il est proposé de changer la méthode et de partir sur une facturation unique sur un mois donné pour l'ensemble des locataires.

La **CNL** souhaite qu'une communication soit associée à cette facturation pour permettre aux locataires de comprendre le dispositif.

**ES** est d'accord sur le principe. Le mois cible sera donc le mois de juin prochain. Une proposition de communication associée sera faite par la DTR/DGL en amont.

**La CNL confirme son accord pour la poursuite de l'accord si la communication est bien réalisée. En outre, la CNL insiste sur la nécessité d'avoir des prestataires plus efficaces. Le SLC-CSF confirme son accord pour la poursuite du dispositif. La CLCV donnera sa position dans les jours prochains.**

## **GROUPE DE TRAVAIL – ESPACE VERT**

*Note envoyée en amont de la réunion.*

Il est précisé que le prestataire d'entretien d'espace vert n'a pas en charge l'entretien ménager.

La **CNL** souhaite que soit repris la grille des pénalités et soit précisé comment la notion de pointage sera contrôlée. La **CNL** rappelle le rôle important des gardiens dans ce contrôle.

**ES** : précise concernant le pointage que cela n'est pas mis en place actuellement, il s'agit d'un projet. Un travail est en cours avec le prestataire « AvisLocataire » pour envisager un pointage par smartphone. Les gardiens doivent bien contrôler que la prestation a eu lieu conformément au planning mais ils ne sont pas toujours présents sur les sites au moment où la prestation est réalisée et peuvent avoir des impératifs.

La **CNL** souhaite savoir si ES facture des pénalités sur les marchés d'espace vert.

**ES** : Oui mais dans une mesure bien moindre que pour le marché robinetterie. Nous devons notamment développer les contrôles sur la qualité de la prestation. Des pistes sont à l'étude avec notamment des photos avant/après.

La **CNL** souhaite recevoir le CCP mis à jour et souhaite que le DPGF soit transmis à chaque association locale.

**ES** : Le CCP sera renvoyé aux membres du CCLP. Concernant le DPGF, ES alerte sur le fait qu'il n'y a pas de quantitatif précis et que le DPGF n'intègre qu'une liste sommaire des existants. Ce document sera transmis aux coordonnateurs qui feront le lien avec les associations locales.

## **GROUPE DE TRAVAIL – CHARTE RÉHABILITATION**

*Note envoyée en amont de la réunion.*

Le prochain groupe de travail se réunira le 19 mai à 14h.

Un projet de flyer et le questionnaire après réhabilitation ont été transmis, les remarques sont attendues pour le 5 mai.

Il faut vérifier que la charte est bien sur l'extranet locataire et transmettre le lien aux associations de locataires.

La **CNL** souhaite alerter sur les désagréments rencontrés par certains locataires qui dans le cadre de leur relogement temporaire, constatent à leur retour que leurs affaires personnelles ont été « visitées » !

**ES** rappelle que les logements et les affaires qu'ils contiennent sont sous la responsabilité de l'entreprise en charge des travaux et que, dans la mesure du possible, il faut rassembler ces affaires dans une pièce fermée.

## **PROGRAMME D'INVESTISSEMENT / PLAN D'ENTRETIEN DU PATRIMOINE**

*PowerPoint envoyé en amont de la réunion.*

Il est rappelé que compte tenu des conséquences de la crise sanitaire sur le chiffre d'affaires d'ES, et pour que les engagements sur le niveau d'entretien du patrimoine soient maintenus, la ville de PARIS a mis en place un fond de soutien qui nous permet de disposer d'un financement complémentaire sous forme de subvention d'investissement de plus de 8 M€.

Les travaux visés par ce fond concernent la sécurité et la transition écologique sur 93 groupes. Globalement, avec son plan d'entretien du patrimoine, ES va investir 26 M€ sur son parc locatif répartis sur 233 groupes.

Il est rappelé qu'en 2020, 435 logements réhabilités ont été livrés et 867 logements ont été mis en chantier en 2020.

Pour 2021, on prévoit la livraison de 834 logements et la mise en chantier de 1 212 logements supplémentaires.

La **CNL** souhaite que les associations locales puissent disposer d'un tableau précis des travaux engagés car les termes techniques ne sont pas toujours très clairs pour les néophytes.

**ES** rappelle que dans le cadre des CCL1, c'est bien aux responsables d'agence de présenter les travaux prévus. La DTR s'assurera que les données transmises à ces derniers sont suffisamment précises.

La **CNL** souhaite comprendre pourquoi pour Chevaleret-Dunois dont la réhabilitation vient de se terminer, il est prévu des travaux d'électricité !?

**ES** indique que ce sont des travaux liés à l'électricité des parties communes (colonnes et armoires électriques) qui n'avaient pas été inclus dans les travaux de réhabilitation mais qui sont nécessaires malgré tout.

La **CNL** souhaite savoir comment les choix sont faits en matière de remplacement ou de mise en place d'occultations ? et aimerait qu'une règle validée en CCLP puisse être discutée.

**ES** indique que ces occultations permettent surtout un confort d'été et un confort nocturne mais ne sont pas essentiels dans le confort thermique d'hiver une fois les menuiseries changées. **ES** indique avoir pour objectif la rédaction d'un plan « ombre et soleil » en 2021. Il est rappelé que parfois compte tenu du bâti et du quartier, les ABF peuvent refuser la pose de volets sur certaines typologies de patrimoine. En revanche, il est bien prévu d'intégrer ce point systématiquement dans les études.

## DIVERS

La DTR fournira dans les semaines à venir une cartographie sur les modes de chauffage des différents immeubles avec un focus sur la présence ou non de robinets thermostatiques. Le point sera présenté pour information lors du prochain CCLP.

Suite à la signature de la charte téléphonie mobile disponible sur le site Paris.fr, les projets d'affiches et de flyer seront mis à jour et renvoyés début mai aux membres du CCLP. **ES** confirme que la charte prévoit le même niveau d'information pour la mise en place d'une antenne ou pour son évolution vers la 5G.

Enfin, compte tenu des remarques des représentants des locataires sur le projet de verso du décompte individuel de charges, une nouvelle version sera très prochainement transmise.

**La prochaine réunion du CCLP aura lieu le 16 juin 2021 à 14h00 en visio-conférence.**

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