

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 23 mars 2022 (réunion en présentiel et 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 Florent GROSTEFAN	Directeur territorial Sud
Monsieur Yann MIGINIAC	Directeur technique et réhabilitation
Madame Laetitia TIFFAY	Assistante du Directeur de la gestion locative

Représentants des locataires

Monsieur Michel ANTOINE	CLCV
Madame Annie BERTHON	CLCV
Monsieur Michel LEGLOIRE	CLCV
Madame Marie-Louise AUVERDIN	CNL
Madame Marie-José CLÉMENT	CNL
Madame Maryse FRANCOIS	CNL
Madame Frédérique LECOCQ	Représentante des locataires au CA – élue CNL
Monsieur Jean-Luc TANIÈRE	CNL
Madame Calypso PRAT	SLC-CSF
Madame Alexandra GIGAULT	SLC-CSF
Madame Michèle MOINDREAU	SLC-CSF

ORDRE DU JOUR

CONCERTATION

- ⇒ Approbation du compte-rendu de la réunion plénière du 15 décembre 2021
- ⇒ Bilan de la concertation 2021 et organisation des CCL 2022
- ⇒ Modalités du Budget Participatif 2022

INFORMATION / ÉCHANGES

- ⇒ Point d'étape du protocole des élections des représentants des locataires
- ⇒ Bilan des expulsions
- ⇒ Vétusté durant l'occupation
- ⇒ Évolution du patrimoine (cession / destruction / restructuration de chambres de service)
- ⇒ Point sur le marché de la MOUS
- ⇒ Point dépenses Numéricâble (accords-cadres)
- ⇒ Point d'information et échange sur les coûts de l'énergie
- ⇒ Bilan DO 2021
- ⇒ Bilan 2021 du contrat robinetterie
- ⇒ Évaluation 2021 des prestataires
- ⇒ Bilan qualité 2021 et campagne enquête satisfaction 2022

PRÉAMBULE

La **CNL** demande s'il est possible de reporter certains points car l'ordre du jour est dense en particulier les deux points relatifs à la qualité – bilan qualité et évaluation des prestataires.

ES propose de dérouler l'ordre du jour et de voir en fonction du temps passé s'il sera nécessaire d'organiser un point spécifique sur la qualité.

La **CNL** rappelle que la liste des prestataires sous astreinte n'a pas été transmise.

- ⇒ **ES informe que cette liste sera disponible à la fin de la réunion.**

APPROBATION DU COMPTE RENDU DE LA RÉUNION PLÉNIÈRE DU 15 DÉCEMBRE 2021

Les modifications CNL intégrées, le compte-rendu est approuvé et sera mis en ligne sur l'espace locataire rapidement.

BILAN DE LA CONCERTATION LOCATIVE 2021 ET ORGANISATION DES CCL2

Présentation PowerPoint envoyée en amont de la réunion et commentée en séance.

Pour information, le nouveau responsable du service charges arrivera le 9 mai prochain.

La **CNL** demande si les réclamations en suspend sont néanmoins traitées.

ES : Nous traitons certaines d'entre elles mais à notre rythme car c'est le Directeur de la Gestion Locative qui s'en charge en attendant l'arrivée du nouveau responsable.

Le bilan de la concertation locative sera également présenté au conseil d'administration du mois d'avril.

De nombreux CCL1 sur le secteur de la DT Nord ont pu avoir lieu sur site.

Une nouvelle association sur le groupe de la Celle-Saint-Cloud s'est constituée en ce début cette année ; leur premier CCL aura donc lieu prochainement.

Sur la DT Sud, la majorité des réunions a été tenue sur site mais globalement moins de réunions que l'année passée ont été organisées.

Sur Vigneux, même constat qu'à la Celle-Saint-Cloud mais de nombreux échanges ont lieu hors CCL.

Au niveau du CCLP, on constate qu'avec le traitement des sujets particuliers, nous nous sommes réunis 10 fois.

Nous proposons aux membres du CCLP sur la partie plénière de rester sur le même rythme d'autant que pour 2022, nous ajouterons les nombreux rendez-vous relatifs à l'organisation des élections.

La **CNL** aurait aimé trouver pour le CCLP le nombre de reports de réunions de groupe de travail ainsi que celui de l'envoi des documents en amont.

La **CNL** félicite ES d'avoir fourni le détail des chiffres de concertation locale par agence, et fait remarquer que les décisions prises en CCL1 ne sont pas toujours tenues dans les délais prévus mais sont rapidement mises en œuvre lorsqu'une date de CCL2 est fixée. Elle propose de faire le CCL2 avant le CCL1.

ES : Nous pourrions en reparler dans le cadre de la négociation du nouveau PCL. Nous pourrions envisager de n'organiser qu'une seule réunion par an.

La **CNL** : Les délais proposés ne sont peut-être pas réalistes voire irréalisables dans le cadre de certaines réparations.

ES propose de se donner jusqu'au 30 juin pour organiser les CCL1 puis de prévoir les CCL2 sur la 2^{ème} moitié de l'année, d'octobre à décembre.

La **CNL** : Étant donné qu'il ne se passe rien en été, il faudrait peut-être revoir le calendrier – une année les CCL1 et l'année suivante les CCL2 pour vérifier la mise en œuvre des actions ou bien les CCL1 en début d'année et les CCL2 en fin d'année.

ES : C'est une proposition à laquelle il faudra réfléchir. Néanmoins, si le suivi était amélioré, les actions seraient mises en œuvre dans les temps, ce qui réduirait le besoin de CCL2.

La **CNL** : La première chose à faire serait de revoir le plan d'actions lorsque les dates de travaux ne peuvent être tenues. Il y aurait moins besoin de réunions si les actions étaient mises en œuvre et suivies.

La **CNL** demande que soient communiqués le plan d'entretien du patrimoine 2022, la liste des réhabilitations et des mises en chantier de réhabilitation.

⇒ **ES transmettra ces éléments.**

La **CNL** souhaite qu'un rappel soit fait auprès des responsables d'agence sur les non-réponses aux amicales et dénonce un problème de reconnaissance des présidents d'amicales.

En effet, il est très désagréable de constater que l'agence répond rapidement dès lors que Mme Lecocq est en copie alors que l'amicale attend déjà depuis un certain temps un retour, parfois même après plusieurs relances. La moindre des choses est de répondre !

ES : Le message sera transmis en précisant d'accuser réception en cas d'impossibilité de réponse immédiate dans un premier temps. Mais en cas de non réponse de l'agence, il est nécessaire de mettre les Directions Territoriales en copie.

La **CLCV** demande ce qu'il en est de l'organisation des CCL2 de 2022.

Dans le PCL, l'ordre du jour du CCLP doit être établi conjointement. Or, on se censure car l'ordre du jour est pléthorique.

ES : Il ne faut pas se censurer et ne pas hésiter à transmettre des remarques et des sujets. Des points d'étapes peuvent être organisés pour alléger les ordres du jour des réunions plénières. Concernant les CCL2 pour 2022, les invitations sont déjà parties accompagnées du dernier compte-rendu. La durée de ceux-ci sera fixée en fonction des ordres du jour. Mais évidemment sur certains sites, au regard du nombre de logements, du plan d'actions et/ou de problématiques particulières, il est nécessaire de prévoir du temps pour échanger. Nous pourrions prévoir 1H30 minimum et adapter en fonction de l'ordre du jour et de l'importance des sujets à traiter.

- ⇒ Ces discussions nous amènent à soulever la nécessité de réfléchir dès à présent au prochain PCL afin de le mettre en œuvre au début de l'année 2023. **Il est donc demandé aux membres du CCLP de remonter auprès de Laetitia Tiffay leurs propositions pour anticiper et avoir une vision exhaustive des attentes de chacun.**

MODALITÉS DU BUDGET PARTICIPATIF

Présentation PowerPoint projetée en séance et transmise après la réunion

La **CNL** souhaiterait connaître les sites retenus.

4 résidences ont été choisies :

DT NORD	DT SUD
MATHIS ARCHEREAU – 19 ^{ème} / 199 logements	MONTGALLET – 12 ^{ème} (territoire moins investi jusqu'alors) / 45 logements
CASCADES (fin de réhabilitation) – 20 ^{ème} / 120 logements	32-36 RUE DE L'OUEST – 14 ^{ème} (plusieurs remontées de locataires) / 35 logements

Pour la DTS, le choix s'est porté sur des résidences situées dans des arrondissements peu mobilisés au niveau du lien social.

RAPPEL DES RÈGLES

- Budget de 100 000 € / 10 000 € maximum par projet.
- Seuls les locataires âgés de plus de 15 ans pourront voter.

Comme l'an passé, un site internet est dédié au budget participatif. Les projets retenus cette année seront mis en œuvre en 2023.

Une nouveauté, ES a décidé de se faire accompagner par un prestataire (Voix Publique) pour faire émerger et développer les projets, ce qui représente un coût d'environ 12 000€ à 15 000€.

CALENDRIER

DÉPÔT DES PROJETS	15 JUIN
EXAMEN DES PROJETS PAR LES ÉQUIPES ES	DU 16 JUIN AU 31 AOUT
VOTE DES LOCATAIRES	ENTRE LE 5 ET LE 27 SEPTEMBRE
ANNONCE DES PROJETS LAURÉATS	30 SEPTEMBRE

- ⇒ **Il faudra prévoir une réunion de concertation début septembre pour l'évaluation des projets avec les membres du CCLP avant le vote des locataires.**

La **CNL** souhaite savoir quels sont les locataires qui pourront voter : tous les locataires d'ES ou seulement les locataires du site ?

ES : Seuls les locataires des 4 groupes sélectionnés pourront voter.

La **CNL** tient à rappeler qu'elle a refusé la nouvelle formule choisie par ES et qu'il est dommage d'amputer la somme consacrée aux projets des locataires au profit d'une prestation extérieure.

ES : Matériellement, l'émergence de projets et l'accompagnement qui en découle sont très chronophages et il est difficile pour les équipes DSU d'y consacrer le temps nécessaire car elles ne sont que 2 personnes. C'est un choix qui nous permettra d'avoir davantage de participation et des projets mieux aboutis.

La **CNL** souhaite revenir sur le projet de bricothèque de l'amicale Coligny d'il y a 3 ans sur Coligny. Leur projet a été dénaturé par le bailleur, ce qui a conduit à un espace réalisé au sein de l'un des immeubles dans lequel il est difficile d'accéder. Cette bricothèque existe mais elle ne vit pas car les porteurs de projets estiment que le projet n'a plus rien à voir avec celui d'origine : mise à disposition d'outils comme une « bibliothèque d'outils ». La porteuse de projet n'a pas été conviée à la dernière réunion au cours de laquelle la DSU a proposé de faire appel à un prestataire pour animer des ateliers sur plusieurs week-end. Malheureusement sa hiérarchie a finalement refusé.

D'autre part, en ce qui concerne le jardin partagé du 48 rue de la Glacière, le porteur de projet initial ne souhaite plus s'en occuper car il a également été transformé par les DSU. Les locataires en sont très mécontents.

ES : Au départ les locataires voulaient que ce soit un partage d'outils mais pour des raisons de responsabilités et de sécurité, nous n'avons pu réaliser leur projet tel qu'ils l'imaginaient. Le projet a mal été étudié. Ces problèmes n'ont pas été anticipés mais la DTN fera un point avec la DSU afin de revoir en détail les conditions juridiques.

La **CNL** ajoute que sur Coligny et Montigny, les plantes qui ont été disposées dans des bacs ne sont pas arrosées et meurent les unes après les autres faute d'entretien.

ES : La DT verra avec l'agence comment résoudre le problème.

Pour conclure, la **CNL** rappelle que lorsqu'on propose un Budget Participatif, il est nécessaire d'insister sur l'engagement indispensable du porteur de projet et d'un nombre suffisant de locataires pour la mise en œuvre de l'idée.

ES en convient mais souligne qu'il est difficile de faire émerger une conscience et une mobilisation collectives.

VALIDATION DU PROTOCOLE DES ÉLECTIONS DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

Document envoyé en amont de la réunion

Le groupe de travail s'est déjà réuni à 4 reprises. Le 7 avril aura lieu la réunion de présentation de la solution de vote retenue par notre prestataire à l'issue de laquelle le groupe de travail amendera éventuellement le protocole.

La dernière version tenant compte des remarques de la CNL sera transmise à la fin de la réunion.

La **CNL** rappelle que toutes ces réunions ne doivent pas entacher la concertation ; les réunions dites classiques doivent se poursuivre.

BILAN DES EXPULSIONS

Document envoyé en amont de la réunion

Un point sur la situation des impayés sera présenté lors de la prochaine réunion.

Tout est mis en œuvre pour sortir les personnes en impayé de leur situation ; beaucoup de dispositifs existent et sont proposés aux locataires concernés.

Le **SLC-CSF** s'étonne qu'il y ait si peu de sous-location alors que rien qu'à Vigneux, de nombreux « allers-retours » sont constatés.

ES rappelle qu'il faut des signalements pour pouvoir agir. Il est également compliqué d'apporter des preuves dans certaines situations, comme celles des personnes peu présentes. L'adresse d'imposition ne suffit pas car parfois le locataire peut être absent de longues périodes pour des soins par exemple.

VÉTUSTÉ DURANT L'OCCUPATION

La **CNL**, suite au Conseil d'Administration du 9 décembre 2021, demande l'ouverture d'une négociation concernant la vétusté durant l'occupation du logement, c'est-à-dire de la dégradation causée par le temps et l'usage normal du locataire sortant en sus de celle constatée à l'entrée et à la sortie des lieux. Fixer le niveau d'usure naturelle théorique ensemble avec un taux d'abattement serait un bon début. Une grille de vétusté éviterait les litiges. Certains bailleurs ont d'ailleurs abouti à un accord.

ES informe qu'en dehors des dégradations, rien n'est facturé ! Cette grille n'a donc aucun intérêt.

La **CNL** souligne que certains locataires sont dans leur logement depuis longtemps et que rien est changé au niveau des matériaux.

ES : Dans la mesure où nous sommes engagés dans un programme de réhabilitation touchant 40% de notre patrimoine, seuls les demandes d'ordre technique sont prises en compte par ES. Néanmoins, en cas de demande de remplacement d'un élément ou de matériau, le Responsable de Secteur se déplace pour constater et éventuellement envisager des travaux. En revanche, les embellissements restent à la charge du locataire.

La **CNL** demande ce qu'il en est de l'usure normale des sols par exemple ; s'agit-il d'embellissements ?

ES : Oui, c'est effectivement le cas.

ÉVOLUTION DU PATRIMOINE (CESSION / DESTRUCTION / RESTRUCTURATION DE CHAMBRES DE SERVICE)

Document envoyé en amont de la réunion.

La **CNL** demande la typologie des regroupements de chambres.

ES : Ce sont le plus souvent des 3 pièces.

Il est compliqué de reloger de grandes familles car nous n'avons que 7% de grands logements.

Dans les copropriétés, il est parfois difficile de faire voter des travaux et on ne peut mettre en difficulté les petits propriétaires.

RETOURS D'EXPÉRIENCES SUR LES MISSIONS DE LA MOUS

Une mission d'accompagnement social a été confiée à SOLIHA sur les conventionnements mais celle-ci intervient au cas par cas.

La **CNL** : On devrait avoir la même mission pour tous ! Le travail de terrain effectué par la MOUS est souvent discutable ; on a l'impression que les salariés ne sont pas habitués aux locataires du parc social.

ES : Avant l'attribution du marché à SOLIHA, certaines missions avaient été confiées à d'autres associations ou cabinets et nous avons préféré poursuivre avec eux pour que les locataires soient toujours en lien avec les mêmes personnes.

Le secteur doit faire face à un manque de personnel ce qui nous conduit parfois à faire appel à d'autres pour tenir les délais. En outre, une articulation avec une régie de quartier ou une association pour déplacer des meubles en phase travaux est également prévue en fonction du secteur.

La **CNL** signale que personne n'a prévenu les locataires du site Coligny d'une l'enquête sociale à venir...

- ⇒ **ES** : Il s'agit d'une erreur car le site est conventionné. **Nous allons prévenir par affichage et renvoyer un questionnaire pour les travaux.**

Plus généralement, le taux de réponse pour le moment est d'environ un tiers sur les conventionnements à Paris récemment lancés.

POINT DÉPENSES NUMÉRICÂBLE (ACCORDS CADRES)

Document envoyé en amont de la réunion

La majorité est autour de 1€26 mais une grande partie du patrimoine n'est pas câblée.

- ⇒ **Pour le prochain groupe de travail, qui aura lieu le 30 mars à 14h00, un tableau récapitulatif avec les prix par groupe et les 2 conventions seront communiquées. Nous joindrons également un descriptif prévisionnel de ce que pourrait contenir ce triple play social.**

La **CNL** a constaté de nombreuses pannes.

ES : Les statistiques sont basées sur le nombre d'appels signalant des pannes, nombre d'appels assez faible.

La **CNL** demande quelle est l'utilité d'un accord collectif si aucun dépannage n'est possible. Elle fait part également de l'annonce de l'adjoint au maire du 13^{ème} concernant une mise en concurrence sur la partie Internet à moins de 2€ par mois.

ES : Si un accord collectif est envisageable, le cahier des charges précisera ce qui est attendu tant au niveau de l'entretien que des dépannages. Quant à l'annonce de l'adjoint au maire, elle était précipitée et pas encore d'actualité.

POINT D'INFORMATION ET ÉCHANGE SUR LES COÛTS DE L'ÉNERGIE

L'évolution du prix du gaz est assez préoccupante. Les modalités pratiques et le calendrier sont encore assez flous, c'est pourquoi nous avons donc tout intérêt à arrêter pour l'instant la révision des provisions.

Un certain nombre de groupes a été traité en ce début d'année mais il s'agissait de provisions largement déconnectées de la réalité.

Les aides seront demandées par le fournisseur d'énergie et reversées aux bailleurs.

Le fournisseur d'électricité des parties communes, E-PANGO, a fait faillite suite à l'interdiction prononcée par RTE (gestionnaire du Réseau de Transport d'Électricité) de poursuivre sa prestation de fourniture d'électricité. Nous sommes donc face à 2 possibilités : soit nous souscrivons au tarif de secours proposé par EDF, soit nous relançons un appel d'offres. En ce cas, il faudra compter sur une augmentation de 3 à 4%. Mais quoi qu'il en soit, il sera nécessaire à terme de relancer une mise en concurrence afin de limiter les augmentations.

Nous suivons de près l'évolution de la situation et ne manquerons pas de communiquer auprès des membres du CCLP et de nos locataires.

BILAN DO 2021

Les échanges en Dommage Ouvrage sont longs et ces délais sont souvent mal perçus par les locataires.

- ⇒ **Pour répondre à ces inquiétudes et mécontentements, une fiche pratique sera prochainement créée pour mieux comprendre et appréhender le fonctionnement et les délais associés. 2 années sont souvent nécessaires pour corriger le problème.** Malheureusement, nous sommes tributaires des experts sur les délais et il est difficile d'y déroger.

En fonction des cas, nous pouvons envisager un relogement temporaire ou une remise de loyer lorsque la situation s'aggrave.

La **CNL** demande si les Dommages Ouvrages concernent le neuf et les réhabilitations.

ES : Pour l'instant elles s'appliquent au neuf et pas encore à l'acquisition-amélioration.

La **CNL** rappelle que l'information aux locataires est primordiale. Le locataire doit avoir connaissance que les relances sont effectuées et de temps en temps lui dire qu'on ne l'a pas oublié, que les expertises se poursuivent et qu'on attend le retour des experts...

La **CNL** demande qui désigne l'expert, quel est l'âge des DO clôturées et quels sont les groupes concernés.

ES : C'est l'assurance qui le désigne.

La **CNL** demande alors à ce que cette information essentielle soit incluse à la fiche pratique.

BILAN 2021 DU CONTRAT ROBINETTERIE

Le nombre d'interventions dépasse parfois le nombre de logements du site. Il s'agit d'interventions différentes ne concernant pas le même élément mais les prestataires n'ont pas été en capacité de les isoler des interventions multiples.

La **CNL** souhaite avoir le détail des interventions multiples (pour le même élément). D'autre part, les Responsables de Secteur font-ils cette même analyse ? Des vérifications sont-elles effectuées ? Il est à noter que certains techniciens se déplacent sans outils et sans aucun élément ni pièce de rechange.

ES : On constate un nombre d'interventions moins élevé sur les sites sur lesquels les visites préventives ont eu lieu.

La **CNL** se demande pour quelle raison faire intervenir le contrat robinetterie lorsque les entreprises sont présentes pour la réhabilitation.

⇒ Ceci est tout à fait normal parce que les logements ne sont pas tous identiques. **Il faudra donc rappeler aux gardiens et aux locataires que les contrats en cours se poursuivent malgré la réhabilitation (souvent hors espaces verts).**

La **CNL** signale que la qualité de la prestation est souvent à remettre en cause. Certains locataires préfèrent ne pas les appeler et attendre de voir leur gardien.

ES : Lorsque la prestation n'est pas conforme, il faut en informer le gardien et l'agence afin de pouvoir faire un retour au prestataire et lui demander une rectification et des pistes d'amélioration.

⇒ **Le projet de CCTP sera diffusé fin mars.**

La **CNL** demande à ce que les présentations soient plus didactiques, que les acronymes soient expliqués ainsi que les outils utilisés – AVIS locataires par exemple... Il faut se mettre à la place des locataires !

ÉVALUATION 2021 DES PRESTATAIRES

Ce point est reporté à la prochaine séance.

BILAN QUALITÉ 2021 ET CAMPAGNE ENQUÊTE SATISFACTION 2022

Ce point est reporté à la prochaine séance.

QUESTIONS DIVERSES

ENQUÊTE DE SATISFACTION

L'enquête de satisfaction menée par notre partenaire Règle de Trois commencera le 9 mai 2022.

SOUTIEN À L'UKRAINE

ES s'associe au CASP (Centre d'Action Social Protestant) pour soutenir les réfugiés ukrainiens. Cela donnera lieu à une communication visant à proposer à nos locataires d'accueillir gratuitement une famille venant d'Ukraine. Il faudra se signaler auprès de Mathilde BRUSSIAU via une adresse mail dédiée qui s'assurera que la proposition comporte une véritable chambre. Elle transmettra ensuite au CASP les coordonnées du locataire pour une mise en relation.

Une affiche sera également apposée dans les halls d'immeubles et un courrier plus détaillé sera diffusé sur l'extranet. Les locataires souhaitant apporter leur soutien pourront également accompagner ces personnes dans leurs démarches administratives ou leur faire découvrir la ville, etc...

MÉDIATION

Nous allons prochainement effectuer, avec MEDIATION, le test d'un dispositif de médiation sur une vingtaine de situations intervenant dans le cadre des conflits de voisinage.

C'est ES qui mettra le locataire en relation avec le prestataire.

Celui-ci contactera par téléphone les deux parties séparément puis organisera un rendez-vous tripartite en agence.

Les Responsables d'Agence choisiront 2 situations à faire entrer dans le dispositif.

Le résultat de ce test et son bilan seront présentés à l'automne.

La **CNL** rappelle que c'est sous réserve de l'acceptation du locataire.

ES : Concernant les litiges entre le bailleur et le locataire sur les charges, les loyers, etc... une nouvelle convention sera prochainement signée pour une mise en place avant l'été. Toutes les informations nécessaires seront communiquées sur l'extranet.

RÉUNIONS DU CCLP

Afin de traiter les sujets reportés, un point d'étape sera organisé le 11 mai à 14h00. Nous ajouterons un point sur la loi 3DS qui concerne principalement de nouvelles contraintes règlementaires dans le cadre des attributions.

CALENDRIER DES PROCHAINES RÉUNIONS	
11 mai à 14h00	Point d'étape
1 ^{er} juin à 14h00	CAP
15 juin à 14h00	Réunion plénière

La prochaine réunion du CCLP aura lieu le 11 mai 2022 à 14h00 en présentiel et en visio-conférence.

ÉLOGIE-SIEMP
Christophe Germaine
Directeur Gestion Locative
8 boulevard d'Alsace
75924 Paris cedex 19