

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

ORDRE DU JOUR

CONCERTATION

- ⇒ Approbation du compte-rendu de la réunion plénière du 9 décembre 2020
- ⇒ Bilan de la concertation locative 2020
- ⇒ Point sur la régularisation des charges 2019 et les travaux du groupe de travail
- ⇒ Bilan de la CAP du 20 janvier 2021
- ⇒ Point déploiement 5G
- ⇒ Point d'étape crise sanitaire / COVID 19 et interventions dans les logements

INFORMATION / ÉCHANGES

- ⇒ Retours et échanges sur le bilan du Plan Climat présenté lors du CCLP du 9/12/2020
- ⇒ COVID - Point d'étape sur les impayés à fin février 2021
- ⇒ Bilan des expulsions 2020
- ⇒ Présentation de la liste des locaux associatifs
- ⇒ Mise en ligne du glossaire des termes techniques et métier
- ⇒ Mise en place d'une FAQ extranet

INTRODUCTION

L'ordre du jour a été réduit en raison des documents non transmis dans les délais prévus par le PCL. Nous proposons donc aux représentants des locataires d'organiser une réunion spéciale DTR le 21 avril 2021 à 14h30, avec pour ordre du jour, les points suivants :

- Validation des actions proposées par les groupes de travail
- Suivi annuel des accords collectifs punaises de lit et robinetterie et modalité de poursuite ou non du contrat robinetterie
- 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

La **CNL** demande à quelle date les documents pourront être envoyés.

⇒ Les documents seront envoyés fin de semaine prochaine, soit le vendredi 2 avril 2021.

La **CNL** demande si les représentants des locataires ont le choix des documents envoyés par ES. Elle fera la liste des questions après avoir étudié les documents avec ses amicales.

La **CNL** fait remarquer que les cafards et les rats sont « tranquilles » depuis la crise sanitaire. En matière de process 3D, que demande ES aux locataires pour vérifier la bonne exécution des prestations ?

ES : L'ensemble des prestations sont maintenues durant cette période. Les interventions sont prévues en passage classique ou sur demande particulière. Nous pouvons suivre les interventions demandées vis les affaires créées dans la GRC (logiciel de gestion de la relation client) depuis 3 ans.

La **CNL** fait remarquer que la cartographie du chauffage n'a toujours pas été communiquée.

ES : Les robinets thermostatiques sont difficiles à identifier.

La **CNL** s'inquiète qu'ES n'ait pas ce détail.

ES : L'accès aux logements dans le cadre du remplacement des compteurs d'eau permettra de disposer de ces informations mais le contrat vient juste de démarrer.

La **CLCV** demande si le plan d'entretien est définitif.

ES : Non car il y aura des évolutions entre ce qu'il a été prévu de faire et les demandes qui seront exprimées. Il y a des enveloppes pour ce qui n'est pas prévu.

La **CNL** demande s'il serait possible que les fichiers Excel comportent un titre ainsi que la date car il n'est pas toujours facile de s'y retrouver.

⇒ ES s'y engage.

APPROBATION DU COMPTE RENDU DE LA RÉUNION PLÉNIÈRE DU 9 DÉCEMBRE 2020

Le compte-rendu est validé à l'unanimité.

BILAN DE LA CONCERTATION LOCATIVE 2020

Présentation PowerPoint envoyée en amont de la séance.

Nous avons organisé 9 réunions au niveau du CCLP, soit davantage que l'année dernière mais ceci est dû aux modalités d'organisation qui ont évolué : point d'étape entre deux réunions plénières et réunions exceptionnelles.

En revanche, les groupes de travail se sont un peu moins réunis que l'année précédente qui comptait la renégociation du PCL.

Nous avons pu maintenir un lien assez étroit malgré la crise sanitaire et travailler également sur des sujets majeurs et structurants :

- marché espaces verts,
- installation et remplacement des compteurs d'eau,
- réorganisation du service des attributions (règlement CALEOL - participation à distance intégrée -)
- parkings partagés (la 2^{ème} partie de l'appel d'offres va être publiée très prochainement)

ES propose de poursuivre les points d'étape car ils permettent d'alléger les ordres du jour des réunions plénières et d'échanger plus régulièrement.

Au niveau local, la crise n'a pas permis d'organiser beaucoup de rencontres mais il y a eu peu de demandes et peu ou pas de besoin à exprimer.

ÉCHANGES :

La **CNL** demande si la direction territoriale nord a volontairement organisé moins de réunions en présentiel que la direction territoriale sud car la différence est très importante. Si tel est le cas ce n'est pas normal car la politique doit être la même partout. D'autre part, la **CNL** préfère que la concertation ait lieu en présentiel.

ES : Non, il s'agit sûrement d'une erreur car le mode de communication a été laissé aux associations.

👉 Le point sur le sujet sera revu entre la DGL et la DT Nord et un bilan corrigé sera renvoyé.

La **CNL** fait remarquer que lorsqu'un relevé de décisions est établi et que l'association fait des commentaires ou des compléments, il est difficile de savoir ce qui a été pris en compte. Afin d'assurer un meilleur suivi, elle souhaite donc :

- que ces échanges soient intégrés
- que des réponses soient apportées dans le relevé de décisions
- que ce relevé de décisions soit partagé et validé à la fois par les amicales et ES.

Ainsi, d'une réunion à l'autre, il sera plus aisé de reprendre les discussions.

D'autre part, il est nécessaire que les agences utilisent toutes le même modèle.

👉 **ES s'engage sur tous ces points. Un rappel aux RA sera en fait en ce sens (cadre et suivi des échanges) et le modèle sera revu.**

La **CNL** demande s'il y a des nouveaux responsables d'agence.

ES : Sur l'agence de Vigneux, M. Calvarin a été remplacé par l'ancienne RS, Mme Ouali. En 2020, deux nouveaux RA ont été recrutés pour l'agence 8-9-19^{ème} et l'agence du 13^{ème}.

BILAN DE LA CAP DU 20 JANVIER 2021

Note envoyée en amont de la réunion.

Les projets 2020 n'ayant pu être réalisés en raison de la crise sanitaire sont prorogés jusqu'au 30 juin 2021.

Aucune subvention ne pourra plus être versée aux associations n'ayant pas fourni les justificatifs de dépenses avec le bilan de l'action.

ÉCHANGES :

La **CNL** fait remarquer que le bilan de la CAP a été transmis sous forme de note externe et qu'un certain formalisme est nécessaire pour suivre les avancées des discussions.

ES : La note externe est une information transmise qui n'est pas le reflet des échanges avec les représentants des locataires. Nous n'avons pas le temps de rédiger des PV comme pour les plénières, il faut se limiter à la transcription des règles établies et aux décisions prises entre ES et les représentants de locataires.

De plus, un compte-rendu accompagné du tableau récapitulatif des subventions accordées de la Commission d'Appel à Projet avaient également été transmis.

POINT SUR LA RÉGULARISATION DES CHARGES 2019 ET LES TRAVAUX DU GROUPE DE TRAVAIL

Échanges sur la note sur le traitement des charges et le compte-rendu de la réunion du 11 mars 2021.

La note envoyée le 9 mars dernier était un point d'étape permettant de rappeler ce qui avait été fait, ce qui restait à faire et d'identifier les groupes non régularisables.

Nous avons constaté beaucoup de retard sur les copropriétés car de nombreuses AG n'ont pas eu lieu. Les anomalies à traiter concernent essentiellement les copropriétés.

Le bilan financier provisoire s'établit sur environ 20 000 locataires répartis en fonction de leur solde :

- Presque 14 000 locataires remboursés,
- 3 000 comptes en équilibre (50€ remboursés),
- 3 000 locataires à qui nous avons demandé un complément.

Comme rappelé dans la note, nous ne pouvons pas encore dissocier les charges générales des charges d'eau.

Au mois de janvier et février, le service des charges a travaillé sur les extrêmes pour revoir les provisions ; les comptes ont été traités un par un.

Un planning général d'avril à novembre a été établi : nous espérons pouvoir traiter les 2/3 des 695 groupes avant l'été.

Sur les modalités de paiement, nous poursuivrons ce qui a été mis en place et qui a convenu à la majorité des locataires :

- Remboursement sous 15 jours,
- Prélèvement des débiteurs sous deux mois,
- Prélèvement automatique limité à 50€.

ÉCHANGES :

La **CNL** souhaite connaître le nombre de sites sur lesquels les amicales ont validé les charges et demande un suivi des fiches de contrôles de charges afin de mettre en lumière les écarts avec ces chiffres.

Elle souhaite également disposer du détail des envois des dossiers 2020 car les amicales ont besoin de connaître la période à laquelle elles recevront leur dossier pour s'organiser.

Elle demande une position du CCLP sur le contrôle qui ne doit se faire par des arrangements locaux ; pour la CNL, il doit se faire à priori et non à postériori.

ES : La question est donc posée aux membres présents et ES note que la **CNL** reste sur cette position ainsi que la **CLCV** pour leurs associations et amicales affiliées.

Le SLC-CSF souhaite poursuivre le principe de contrôle après régularisation.

Pour les associations non affiliées, le choix leur sera proposé.

- ☞ Sur le suivi, nous sommes d'accord : **un indicateur sera ajouté pour suivre les différentes étapes**. En revanche, **la décision de clore le dossier restera celle du bailleur** même si des points de discordance demeurent car il arrive fréquemment que des amicales continuent à poser les mêmes questions malgré les réponses apportées.

La **CNL** demande à ce que les amicales reçoivent les documents demandés et les réponses aux questions posées, ce qui n'est pas toujours le cas. Si le dossier est clos par le bailleur, il faudra le préciser afin qu'il n'y ait pas de malentendu.

- ☞ **ES précisera ce point aux RA.**

Les DT et la DGL travaillent actuellement sur les modalités des réponses aux questions posées par les amicales mais d'ores et déjà il est demandé aux représentants des locataires de garder à l'esprit que le RA reste leur interlocuteur privilégié. Néanmoins, pour toute question, il est nécessaire de mettre Patricia BOLLE en copie. Certaines demandes peuvent prendre plus de temps ; c'est pourquoi un accusé réception indiquant un délai de réponse sera systématiquement envoyé. Sur les réponses qui ne seraient pas toujours homogènes sur une même situation, il serait intéressant que les représentants transmettent des exemples concrets.

La **CLCV** suggère la reprise des réunions tripartite qui permettraient de trouver des solutions et de clore le dossier plus efficacement et facilement : associations, RA et service charges.

- ☞ **Un rappel aux agences serait fait en ce sens.**

La **CNL** ajoute qu'il faut privilégier la relation directe pour le contrôle des charges car la visio n'est pas toujours concluante : on se comprend moins bien qu'en face à face. Même en période de COVID, il doit être possible d'organiser une réunion pour 3 personnes. Certaines amicales sont très à l'aise avec la visio et d'autres moins. On peut régler certaines choses directement et d'autres fois, il est nécessaire de se voir pour étudier les documents. De manière générale, la **CNL** préfère que ces CCL aient lieu en présentiel.

ES : Des simulations financières sur la répartition des salaires des gardiens sont actuellement en cours avec la DRH afin d'en mesurer l'impact sur les charges en fonction des groupes. Tant que nous ne disposons pas de ces retours sur les simulations, nous poursuivons comme avant. Lorsque nous aurons ce retour, nous le partagerons avec les représentants des locataires et en discuterons.

La **CNL** fait remarquer qu'elle ne sait pas ce qu'il est prévu dans ces simulations.

ES : Pour les gardiens logés, la répartition devrait se faire sur la base des UV par groupe (réglementation), hors certains gardiens sont répartis au nombre de logements. Pour les gardiens non logés qui ne disposent pas de grille UV, il faut travailler sur une pondération pour tenir compte du temps passé plus important sur les groupes où le gardien assure les tâches d'entretien. Les simulations permettent actuellement de mesurer les écarts de charges récupérables en cas de changement de règle. Si l'écart est trop important, on ne le fera pas ou des modalités transitoires seront mises en place.

La **CLCV** demande s'il s'agira d'une concertation ou si cela sera imposé par ES.

ES : Aujourd'hui, nous avons des gardiens qui font tout et pour lesquels ES ne récupère pas suffisamment. Concernant les gardiens logés avec une grille UV, étant donné que c'est la loi, on l'appliquera sauf si cela a un impact trop fort pour les locataires. En revanche, concernant les gardiens non logés, nous partagerons le résultat et en discuterons avec les représentants des locataires car c'est une règle de gestion qu'il faut définir ensemble.

La **CLCV** rappelle qu'il faut que ça se soit raccord avec la réalité ! La prestation facturée doit être effectuée réellement.

ES : Il convient de séparer les 2 questions. La répartition doit correspondre à une règle de facturation alors que la prestation relève du contrôle.

Sur le verso du décompte de charges, la **CNL** souligne que l'ancienne version était plus claire. Il manque l'explication des différentes colonnes. Il risque de ne pas être compris, ce qui générera des appels et des réclamations.

- ⇒ **ES** : L'ancien verso n'était pas complètement réglementaire et nous n'avions plus la place sur un A4 d'ajouter l'image avec les explications comme avant. **La DGL qui a la main sur ce verso va proposer une nouvelle version, on peut imaginer le compléter par une note d'information jointe.** Un travail sera également à faire sur le recto, mais cette partie dépend de l'imprimeur et nous allons lancer un nouvel appel d'offres l'année prochaine.
- ⇒ **ES** : Pour clore le sujet des charges, un travail de fond sur la grille de référence de répartition des charges récupérables est en cours avec notre consultante qui accompagne le service charges pour recenser l'ensemble de nos besoins à croiser avec le changement de progiciel. Dès que nous aurons avancé, nous organiserons un groupe de travail pour partager ces travaux avec les représentants des locataires.

POINT DÉPLOIEMENT 5G

La charte de téléphonie a été votée il y a environ 10 jours mais n'est pas encore en ligne : la validation de l'agence d'écologie urbaine est obligatoire.

Tous les documents jusqu'alors communiqués seront réactualisés.

Nous avons prévu de rappeler aux opérateurs de nous informer d'un passage de la 4G à la 5G parce qu'ils ont l'obligation de demander l'avis de l'agence d'écologie urbaine avant de faire un affichage dans les halls d'immeubles et laisser ainsi le temps de la concertation avec la mairie.

Ils peuvent déposer leur demande sans que nous ayons donné notre aval au préalable, c'est pourquoi nous allons leur demander de nous avertir lorsqu'ils souhaitent déposer un projet ou faire évoluer leur.s antenne.s.

Nous recevons beaucoup de demandes, environ 2 par jour. Nous ne donnerons pas notre accord sur tous les projets mais il s'agit d'un revenu complémentaire non négligeable.

ÉCHANGES :

La **CLCV** demande si des projets seront validés sur les immeubles en réhabilitation.

Les représentants des locataires demandent à disposer des adresses des projets en cours.

- ⇒ **ES les communiquera. Aucun projet sur les immeubles en réhabilitation ne verra le jour.**
- ⇒ **Il est demandé aux représentants des locataires de revenir vers nous s'ils souhaitent organiser une réunion spécifique ou s'ils ont des questions particulières.**

POINT D'ÉTAPE CRISE SANITAIRE / COVID 19 ET INTERVENTIONS DANS LES LOGEMENTS

Pas de changement dans le fonctionnement d'ES.

La **CNL** fait remarquer que les locataires ont bien compris qu'ils pouvaient demander un RDV en agence mais pas avec le gardien dont la loge est fermée.

- ⇒ **ES : Un nouvel affichage sur lequel il sera indiqué que le locataire peut être reçu en loge est prévu.**

Le protocole sanitaire d'intervention dans les logements (entretien courant, changement des compteurs...) est le même que celui appliqué sur les réhabilitations (OPPBTP).

La **CNL** demande dans quelles conditions les compteurs sont changés. Elle souhaite pouvoir disposer d'un écrit en ce sens afin de le communiquer à ceux qui s'interrogent. D'autre part, il est nécessaire de communiquer sur les mesures prises par un affichage dédié dans les halls d'immeubles. Il faudra également s'assurer que ce protocole sera bien respecté car les locataires risquent de ne pas ouvrir.

- ES : Une affiche spéciale COVID rappelant les principes généraux d'intervention lors du changement de compteur sera apposée dans les halls d'immeubles.

ES : Il est nécessaire également de rappeler aux locataires qu'ils doivent respecter les gestes barrières. La **CNL** propose de faire des phrases chocs comme : « J'accueille un prestataire, je mets un masque ! ».

Dans ce cadre, les représentants n'émettent pas d'opposition au maintien des interventions et travaux en milieu occupé.

RETOURS ET ÉCHANGES SUR LE BILAN DU PLAN CLIMAT PRÉSENTE LORS DU CCLP DU 9/12/2020

Aucune question n'est posée sur les éléments communiqués.

COVID - POINT D'ÉTAPE SUR LES IMPAYÉS A FIN FÉVRIER 2021

ES déclare que la situation s'améliore. Deux phénomènes se conjuguent : le travail de prévention des équipes et les régularisations créditrices.

Mais pour certains locataires déjà en impayés avant la crise, la crise aggrave la situation de ces familles. ES a mis l'accent sur le précontentieux, ce qui caractérise le frein qui a été mis sur les procédures. Un important travail de prévention a été effectué. 27% ont abouti à la mise en place de plans d'apurement.

En complément, la réforme APL montre pour le moment une chute des aides perçues (comparatif entre novembre 2020 et mars 2021) mais il faut rester prudent car la CAF n'a pas encore tous les documents lui permettant de mettre à jour les dossiers.

Le transfert des données salariales n'est pas encore optimal.

ES procédera à une nouvelle analyse sur juin 2021.

Pour rappel, la CAF se base dorénavant sur les revenus réels et non plus sur les revenus perçus N-1 ou N-2.

Nous allons sélectionner les locataires à partir de l'enquête SLS (environ 7 000 enquêtés) et alerter ceux qui pourraient éventuellement prétendre à des prestations (mai 2021).

La **CNL** demande si les locataires qui perçoivent désormais des aides sont de nouveaux entrants.

- ES : Nous n'avons pas encore poussé l'étude sur ce niveau de détail mais nous le ferons.

BILAN DES EXPULSIONS 2020

L'année 2020 a été très particulière. Nous avons pu constater l'impact direct du gel des procédures : une seule expulsion pour impayés a été réalisée mais la procédure était engagée depuis 2017 sans aucune mobilisation des locataires concernés.

ES travaille donc une véritable logique de prévention. Conformément aux engagements pris, et sauf exceptions, les locataires dont l'impayé s'est mis en place pendant la crise n'ont pas été transférés au contentieux (90 % des dossiers sont toujours en précontentieux).

PRÉSENTATION DE LA LISTE DES LOCAUX ASSOCIATIFS

La liste des locaux a été étoffée et le travail de recensement sera poursuivi. Les représentants des locataires sont invités à communiquer à Laetitia TIFFAY, les locaux dont ils auraient connaissance et qui ne feraient pas partie de la liste.

MISE EN LIGNE DU GLOSSAIRE DES TERMES TECHNIQUES ET MÉTIER ET MISE EN PLACE D'UNE FAQ EXTRANET

Ces deux projets vont être mis en ligne courant avril mais étant amenés à vivre et évoluer, les représentants des locataires sont invités à nous faire part de leur observations et suggestions. ES ne fixe donc aucun délai.

Concernant la FAQ, la **CNL** fait remarquer :

- que les locataires ayant opté pour la dématérialisation reçoivent un mail pour leur indiquer la mise à disposition de leur avis d'échéance sur l'espace locataires et non pas une pièce jointe.
- qu'il est possible de déposer son attestation d'assurance sur son compte locataire.

⇒ **ES : Ces modifications seront apportées avant la mise en ligne.**

Concernant les attestations d'assurance, une campagne « test » est actuellement en cours sur le patrimoine de Fontenay-sous-Bois ; elle consiste à renseigner ses informations par mail via un formulaire en ligne, ce qui fera gagner du temps à tous.

POINTS DIVERS

- Élections des locataires en 2022

⇒ **ES reviendra vers les représentants des locataires dans les semaines à venir.**

- Assermentation

En raison de la crise sanitaire, les futurs gardes particuliers prêteront serment par écrit. ES organisera un petit événement interne pour marquer la position du gardien et son implication.

La **CNL** demande si le GPIS a pu assermenter ses agents.

⇒ **ES : Le sénat aurait donné son aval. La Directrice territoriale nord se renseignera auprès de la direction générale du GPIS puis en informera les représentants des locataires.**

À communiquer dans les meilleurs délais :

- ⇒ Version corrigée du bilan de la concertation locative
- ⇒ Liste des adresses des projets d'installation d'antennes relais en cours
- ⇒ Éléments pour le groupe de travail sur la charte de réhabilitation (bilan des réalisations)
- ⇒ Éléments pour la réunion spéciale DTR du 21 avril 2021

- ⇒ **Le planning des réunions de concertation sera envoyé aux membres du CCLP avec l'ajout de la réunion spéciale DTR.**

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

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