

Paris, le 30 novembre 2022

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 30 novembre 2022 (réunion en présentiel et en visio-conférence)

Liste des participants

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 LEGLOIRE	DAL
Madame Annie BERTHON	DAL
Monsieur Dominique OUVRARD	CLCV
Madame Frédérique LECOCQ	Représentante des locataires au CA – élue CNL
Madame Marie-Jo CLEMENT	CNL
Madame Alexandra GIGAULT	SLC-CSF
Madame Michèle MOINDREAU	Représentante des locataires au CA – SLC-CSF

ORDRE DU JOUR

CONCERTATION

- ⇒ Approbation du compte-rendu de la réunion plénière du 13 octobre 2022 et du point d'étape du 20 octobre 2022
- ⇒ Confirmation du vote de l'accord collectif robinetterie et présentation des résultats de la CAO
- ⇒ Bilan du PCL 2019-2022
- ⇒ Perspective et modalités pratiques du prochain PCL

INFORMATION / ÉCHANGES

- ⇒ Présentation d'un cas de médiation
- ⇒ Point d'avancement de la campagne des élections des représentants des locataires 2022
- ⇒ Projet d'ordre du jour du prochain CCLP

APPROBATION DU COMPTE RENDU DE LA RÉUNION PLÉNIÈRE DU 13 OCTOBRE 2022 ET DU POINT D'ÉTAPE DU 20 OCTOBRE 2022

La **CNL** demande les modifications suivantes :

- Ajouter la présence de Mme Berthon pour la CLCV
- En page 5, au niveau des attestations d'assurance, ajout de la phrase suivante « Le DGL espère que 60% des locataires saisiront leur attestation en ligne ».
- En page 6, après l'ajout en rouge du SLC-CSF « La CNL déclare être opposée à l'application de la 3^{ème} ligne ».

Le compte-rendu de la réunion est donc validé puisque les modifications seront apportées et mis en ligne rapidement.

Compte-rendu du point d'étape du 20 octobre 2022

- Ajouter la présence de M. Guerrero
- Au niveau de l'enquête de satisfaction, inscrire « À la demande de la CNL, les questions seront »
- Ajouter à la fin du compte-rendu « ES enverra les résultats de l'enquête de satisfaction avec les lots diffus ».

Le compte-rendu est donc validé et sera mis en ligne rapidement.

CONFIRMATION DU VOTE DE L'ACCORD COLLECTIF ROBINETTERIE ET PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DE LA CAO

Projet d'accord communiqué en amont de la réunion

Sur les modalités de vote :

	Favorable à l'accord	Défavorable à l'accord
SLC-CSF		31,43%
CNL	31,05%	
CLCV	18,95%	
DAL	18,57%	
TOTAL	68,57%	31,43%

L'information aux locataires sera transmise avec l'avis d'échéance du mois de décembre.

- ⇒ **Il existe une annexe au bail qui sera bien entendu actualisée et transmise aux membres du CCLP.**
- ⇒ **L'accord sera daté de ce jour et la Direction Gestion Locative organisera la signature.**

La **CNL** demande que le courrier d'information soit daté de ce jour ainsi que la communication des résultats de la CAO.

ES : L'information est confidentielle car nous sommes encore dans les 10 jours de recours. Les résultats seront communiqués par mail mi-décembre au plus tard car nous ne pouvons risquer une contestation du respect de la procédure.

La **CNL** et le **SLC-CSF** demandent qu'il n'y ait pas d'interruption de service en cas de recours de l'un des candidats.

ES : Nous comprenons cette demande mais ne pouvons y répondre positivement car nous devons respecter la réglementation. Concernant le courrier d'information aux locataires, il sera validé au plus tard le 15 décembre en cas d'absence de recours.

Nous avons noté les signataires suivants :

CNL : Mme Lecocq
DAL : à confirmer
CLCV : M. Guerrero.

La **CNL** demande que l'accord mis en ligne ne soit pas signé pour éviter les fraudes.

ES transmettra le document signé aux organisations signataires et mettra en ligne une version vierge.

- ⇒ **La version définitive de l'accord modifié sera envoyée rapidement.**

BILAN DU PCL 2019-2022

Présentation envoyée en amont et présentée en séance

De nombreuses réunions ont été organisées. En 2019, des CCL2 ont regroupé plusieurs associations. En 2020, davantage de réunions ont permis d'alléger les ordres du jour (points d'étape / réunions exceptionnelles) et de favoriser la concertation.

La **CNL** fait remarquer qu'il s'agissait de la première année du PCL et qu'il fallait se caler pour laisser à chacune des amicales en CCL2 du temps de concertation.

ES : Ce schéma s'est reproduit les années suivantes en raison notamment du renouvellement des contrats. À ce propos, la proposition de date pour le groupe de travail sur le câble a été refusée en raison de la campagne électorale : un projet de CCTP sera donc transmis par mail. Les organisations auront 2 semaines à compter de cet envoi pour faire leur retour, ce qui nous amènera début janvier.

La **CNL** demande ce qu'il en est des groupes de travail sur la 3D et les punaises de lit.

ES attend les remarques des organisations CLCV, DAL et SLC-CSF sur la 3D. On en reparle au 1^{er} trimestre 2023.

Le **SLC-CSF** : demande s'il ne serait pas possible d'envisager des consultations conjointes avec les autres bailleurs.

ES répond qu'il est difficile de faire coïncider les calendriers de chacun.

La **CNL** fait remarquer que beaucoup d'informations sont transmises en CCLP et il est nécessaire de réfléchir sur la façon d'informer et de concerter.

Le **SLC-CSF** a parfois l'impression qu'on ne voit pas le résultat des groupes de travail, qu'on se met d'accord sur des choses mais la réalité ne suit pas. Sur les compteurs d'eau par exemple, de nombreuses réunions ont été organisées et pour le moment nous ne pouvons constater aucun résultat, ce qui conduit au sentiment de ne pas avancer.

ES : Il faut qu'on arrive à partager en temps réel les difficultés totalement inattendues auxquelles nous devons faire face. Nous avons la quasi-certitude qu'en 6 mois ce serait fait mais c'était sans compter les fichiers des prestataires difficilement exploitables.

Le **SLC-CSF** informe qu'il ne sait que répondre aux associations qui le sollicitent et regrette de n'avoir reçu aucun point d'avancement.

ES : Nous avons lancé des tests et pourrons bientôt vous transmettre un exemple de décompte et la note portant sur le calcul du forfait d'eau. Le calcul des forfaits d'eau est opérationnel et pourra être bientôt transmis aux agences.

La **CNL** demande si les remarques pourront être prises en compte avant l'envoi aux locataires. Elle rappelle aussi que les groupes de travail sont faits pour avancer : on discute, on s'informe mais tout le monde ne participe pas et c'est pourquoi la concertation doit se faire en CCLP.

ES : Nous avons concerté puisque nous avons discuté et échangé. Les séances plénières ne servent pas à discuter de sujets très précis, mais les résultats du travail des groupes doivent être partagés et validés en CCLP.

Le **DAL** : Les groupes de travail sont nécessaires et on ne peut travailler au sein du CCLP certains sujets techniques qui nécessitent beaucoup d'échanges mais ce n'est pas de la concertation à moins qu'on décide que le groupe de travail est une instance de concertation.

Pour la **CNL**, si tel devrait être le cas alors en ce cas, les membres du groupe devraient être désignés afin de conférer une légitimité et une stabilité nécessaire.

Le **SLC-CSF** : Les ordres du jour sont parfois très chargés et afin de préparer la réunion, il faudrait pouvoir disposer des documents en amont.

Pour le **DAL**, il vaut reporter les points pour lesquels les documents n'auraient pas été reçus car on ne peut travailler sans eux.

La **CNL** manifeste son désaccord avec le **DAL** : les sujets peuvent être abordés puis approfondis lors de la séance suivante.

Pour le **SLC-CSF**, les sujets d'information n'ont pas forcément besoin d'être évoqué en CCLP mais peuvent faire l'objet d'un envoi par mail.

Pour le **DAL** la rubrique information n'a pas peut-être pas d'intérêt.

ES : Nous avons parfois besoin d'informer pour nous organiser, d'avoir vos retours sur certains sujets.

Concernant les CCL1, la **CNL** souligne qu'il faut veiller à reprendre toutes les questions des amicales dans le relevé de décisions.

Le **DAL** pense qu'une seule réunion CCL suffirait alors que la **CNL** et **SLC-CSF** jugent le CCL2 utile et nécessaire.

ES : Les CCL2 permettent aussi aux directions territoriales de garder un lien avec les associations. Les deux niveaux sont différents mais tout aussi importants.

PERSPECTIVES ET MODALITÉS PRATIQUES DU PROCHAIN PCL

La journée du 18 ou 25 janvier sera consacrée aux premiers échanges. Elle sera animée par un intervenant extérieur.

La **CNL** et le **DAL** soulignent que cet animateur doit maîtriser le sujet.

ES partage cette analyse, l'idée est que chacun ait un temps de parole, qu'on croise nos points de vue afin de recueillir les attendus de chacun pour que le groupe de travail soit le plus efficace possible.

La **CNL** demande que les administrateurs soient invités de droit en plus des deux personnes déléguées de chaque organisation

ES confirme que les deux administratrices sont invitées en sus des deux représentants de chaque organisation.

PRÉSENTATION D'UN CAS DE MÉDIATION

La **CNL** demande si ce dispositif s'est avéré utile.

Les médiations demandées portent essentiellement sur les troubles de voisinage, situations dans lesquelles il faut savoir intervenir au bon moment.

La **CNL** demande s'il est possible de refuser une médiation.

ES : Oui, au premier contact de Médiation, si la réponse est non alors le dossier est classé.

Médiation explique la démarche et s'assure que le locataire en accepte les termes.

Nous avons orienté des situations très enkystées. Cette démarche est pour nous un élément important en cas de conflit porté devant le juge.

La **CNL** souhaite savoir combien de CERFA sont nécessaire avant une médiation soit proposée. Nous avons connaissance de situations pour lesquelles 20 CERFA ont été adressés à l'agence.

ES : Nous sommes actuellement en cours de mise à jour de la procédure portant sur les troubles de voisinage pour intégrer le dispositif de médiation. Nous n'avons pas encore arrêté de décision mais nous allons indiquer dans quel cadre faire appel au dispositif.

Le **DAL** rappelle que le CERFA est un document officiel qui doit être exploité et pris au sérieux dès le 1^{er} CERFA envoyé. Lorsqu'on reçoit une réponse type, c'est décourageant.

ES explique que ce n'est pas aussi simple que cela ; on peut recevoir des CERFA contre des personnes dans des situations de fragilité sociale ou ayant des problèmes d'ordre psycho sociologique. Chaque situation est particulière et doit au préalable être analysée. Médiation n'est pas le seul dispositif à mobiliser. De plus, il traite surtout des problèmes d'incivilités. À la fin du 1^{er} trimestre 2023, après la mise à jour de la procédure, une documentation sera adressée aux locataires pour leur clarifier les possibilités et les contraintes de ces situations.

La **CNL** : Le courrier standard est à revoir car il manque d'empathie et d'humanité. Le locataire a l'impression d'être face à un mur.

ES : La Directrice générale d'Élogie-Siemp intervient pour signaler que nous avons dû faire face à une recrudescence des agressions de nos gardiens depuis la pandémie. Une plainte est systématiquement déposée et un accompagnement psychologique est mis en place. Une avocate pénaliste accompagne le gardien tout au long de la procédure.

La **CNL** fait remarquer qu'il faut être aussi soucieux et précautionneux des situations des locataires qu'Élogie-Siemp l'est vis-à-vis de ses salariés.

ES : La réglementation n'est pas la même et il est parfois compliqué d'intervenir dans certaines situations. Nos conseillères sociales présenteront l'ensemble des partenaires des services sociaux lors d'une prochaine réunion.

POINT D'AVANCEMENT DE LA CAMPAGNE DES ÉLECTIONS DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES 2022

ES : Le planning est respecté et tout se déroule comme prévu. En revanche, l'affichage que ce soit celui des listes ou celui des panneaux A0 a plus ou moins bien fonctionné.

Le **SLC-CSF** souligne que beaucoup d'affiches ont été arrachées.

Nous avons constaté un problème dans la distribution du matériel de vote. Tout ce qui revient est conservé et peut être renvoyé si le locataire le demande ou remis en main propre sur présentation d'une pièce d'identité.

Le **SLC-CSF** signale qu'il y a de nombreuses sous-location à Vigneux ; on peut le constater sur les boîtes aux lettres ou un nom est scotché sur celui du titulaire.

Le **DAL** ajoute que certaines boîtes aux lettres sont dégradées.

Le **SLC-CSF** rejoint le DAL.

La **CNL** a constaté que beaucoup de codes étaient erronés, ce qui oblige les représentants des locataires à sonner chez les locataires, ce qui fait perdre beaucoup de temps. Elle fait remarquer qu'elle avait constaté peu d'absence d'affiches et souligne la réactivité des agences lors des signalements. Cette campagne permet de constater qu'il y a des marges d'amélioration sur la communication : les notes d'information des agences et celles relatives aux travaux doivent être davantage détaillées. C'est intéressant de voir que l'information est bien affichée sur les sites où il n'y a pas d'amicales alors que sur les autres sites ce n'est manifestement pas toujours le cas.

Le **SLC-CSF** tient à remercier les gardiens pour leur disponibilité. Ils ont répondu présents à chaque sollicitation.

Le **DAL** rejoint le SLC-CSF.

La **CNL** se demande comment les prestataires peuvent intervenir si les codes qui leur sont donnés ne fonctionnent pas et ce notamment dans le cadre de l'astreinte. Même à Vigneux, des difficultés d'accès demeurent malgré le trousseau transmis aux prestataires. L'agence va faire en sorte de rectifier l'accès à certaines adresses sur lesquels les badges ne fonctionnent pas.

La **CNL** a le sentiment que le panneau d'affichage n'a pas été compris par tous.

Deux personnes par organisation et les membres de la commission des opérations électorales sont invitées à participer au dépouillement qui aura lieu le 14 décembre.

RETOUR SUR LE PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE

ES : Nous n'avons plus aucun incident à déplorer. Il faut savoir qu'il n'est pas possible de régler son loyer si on a pas l'application de sa banque d'installer car il une validation sera demandée par la banque pour finaliser le paiement. Si tel n'est pas le cas, alors le paiement sera rejeté.

Pour des raisons de confidentialité nous n'enregistrons pas la carte bancaire et notre contrat actuel ne le permet pas.

Désormais nous avons la possibilité de bloquer le paiement et non plus l'espace locataire complet de ceux qui ont émis des paiements douteux. Ces personnes seront prévenues et un signalement au procureur de la république pour les cas récurrents est effectué. En revanche, ni la banque ni Élogie-Siemp n'ont le droit de déposer plainte.

Nous avons eu aussi, des chèques détournés, libellés à l'ordre d'Élogie-Siemp envoyés à notre centre de paiement situé à Limoge mais encaissés ailleurs, la banque ne contrôlant pas l'ordre.

Néanmoins, au sens de la loi nous n'avons pas subi de préjudice.

Le **DAL** informe que désormais les paiements par carte bancaire sont validés par l'envoi d'un reçu et c'est appréciable.

PROJET D'ORDRE DU JOUR DU PROCHAIN CCLP

Le groupe de travail charges aura lieu à l'une des dates retenues pour le séminaire PCL.

Nous proposerons une date pour le groupe de travail réhabilitation en février.

Le **DAL** souligne que le groupe de travail Numéricâble est très important car il a pu constater plusieurs problèmes au niveau de la fibre : les prestataires font n'importe quoi car ils n'ont pas accès au local où est hébergée la fibre.

ES : Il s'agit d'un problème à gérer entre l'opérateur et le locataire.

La **CNL** demande ce qu'il est possible de faire pour les cas où le boîtier principal de fibre n'est pas assez grand pour fournir la fibre à tous les locataires. Il faudrait d'ailleurs profiter de ce nouveau marché à venir pour faire un bilan des boîtiers installés.

ES : C'est au prestataire ayant installé la fibre, donc à Numéricâble de voir cela. Ce bilan pourrait être traité dans le cadre du groupe de travail.

La **CNL** demande à ce que les Directions Territoriales missionnent les gardiens pour qu'ils recensent l'état des boîtiers de fibres installés.

ES : Nous en reparlerons avec le Directeur Technique et Réhabilitation. Néanmoins, il faudra voir si les gardiens sont en capacité de procéder à cette vérification.

Le **DAL** précise qu'aucune compétence particulière n'est nécessaire pour se rendre compte qu'un boîtier a été dégradé et demander au prestataire de le réparer ou le changer.

**La prochaine réunion du CCLP sera consacrée au PCL et aura lieu
le 1^{er} février 2023 à 14h30
en présentiel et en visio-conférence.**