

Paris, le 3 septembre 2023

DE LA PART DE

Laetitia TIFFAY / Direction gestion locative
Hakim HADDOUCHE / Direction gestion locative

À L'ATTENTION DE

Membres du CCLP
Participants d'Élogie-Siemp

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU PATRIMOINE

Réunion plénière du 19 avril 2023 (réunion en présentiel et en visio-conférence)

Liste des participants

ÉLOGIE-SIEMP

Madame Valérie de BREM	Directrice générale
Monsieur Hakim HADDOUCHE	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

M. Mahamadou SOUMARE	CLCV
Mme Hasnaa BENZIADI	CLCV
M. Jean-Louis GUERRERO	CLCV
M. Patrick LOEDEL	CLCV
Madame Frédérique LECOCQ	Représentante des locataires au CA – élue CNL
Mme Marie-Louise AUVERDIN	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 30 novembre 2022 et du 1^{er} février 2023
- ⇒ Bilan des attributions et mutations 2022
- ⇒ Bilan de la concertation locative 2022
- ⇒ Bilan du PCL 2019-2022
- ⇒ Approbation du PCL 2023-2026 et ses annexes

INFORMATION / ÉCHANGES

- ⇒ Point sur le fonctionnement des ascenseurs
- ⇒ Bilan des accords collectifs (robinetterie / punaises de lit)
- ⇒ Individualisation des frais de chauffage
- ⇒ Planning des conventionnements sans travaux
- ⇒ Observatoire des incivilités
- ⇒ Ordre du jour de la prochaine réunion plénière
- ⇒ Réunions à programmer
 - Prochaine réunion plénière
 - Réunion spécifique : bilan qualité et résultats de l'évaluation des prestataires
 - Session d'information
 - CAP
 - Comité de suivi des accords collectifs

APPROBATION DU COMPTE RENDU DE LA RÉUNION PLÉNIÈRE DU 30 NOVEMBRE 2022 ET DU 1^{ER} FÉVRIER 2023

⇒ Les compte-rendu sont validés et seront publiés sur l'espace locataire la semaine prochaine.

BILAN DES ATTRIBUTIONS ET MUTATIONS 2022

Présentation transmise en amont de la réunion

La **CLCV** s'interroge sur le taux de rotation (5,3%) qui est très faible et demande s'il s'agit d'une volonté de la part d'ES.

ES répond qu'il s'agit d'un constat ; la durée moyenne de présence dans un logement est de 14 ans.

La **CNL** précise que les chiffres ne sont pas en baisse en comparaison de ceux de 2021.

Les motifs de refus suite à l'attribution en CALEOL ont évolué avec une hausse des changements de situation familiale et personnelle.

Les gens ont des situations plus difficiles et sont parfois surpris du montant du loyer.

Ceux-ci deviennent inabordables pour beaucoup de familles, ce qui les conduit à ne pas constituer de dossier.

⇒ **La présentation sera renvoyée corrigée.**

La **CNL** précise que le seul chiffre qui augmente est celui en rapport avec le changement de situation familiale et personnelle.

Pour la **CLCV**, il est intéressant de le prendre dans le sens de la dynamique.

ES : Il est difficile d'en tirer des conclusions.

La **CNL** demande à ce que la date du titre en page 6 soit remplacée par 2022.

⇒ **ES** procédera à la modification.

La **CNL** : Est-ce que le peu de grands logements est en relation avec les plus de 65 ans, âge de maintien dans les lieux ?

ES : Ce n'est pas le sujet de ces statistiques.

Dans les publics qu'on accueille, 60% sont en dessous des plafonds PLUS, quel que soit la catégorie de logements, conventionnés ou non.

La **CNL** rappelle que les attributions des logements non conventionnés se font également sous plafonds de ressources depuis 2009.

ES : On affirme notre rôle social comme c'est aussi le cas avec les publics prioritaires.

En complément, on peut relever que 392 mesures d'accompagnement social ont été mises en place par les conseillères sociales d'ES (ASLL – Accompagnement Social Lié au Logement financé par le département / AVDR – Accompagnement Vers et Dans le logement).

La **CNL** demande ce qu'il en est des orientations des associations comme ESPEREM.

ES : Nous avons différents accompagnements. Ce sont des partenariats développés avec des associations qui consistent à leur mettre à disposition des logements pour des femmes victimes de violences, des mineurs non accompagnés, des réfugiés...

Nous sommes très engagés et le recensement présenté ne comporte que ceux qui ont été mis à disposition des associations en 2022 ; le nombre total est plus important.

La **CNL** fait remarquer qu'il manque les entêtes de colonnes.

⇒ **Le tableau sera corrigé et une version modifiée sera renvoyée.**

L'année dernière, sur la base de l'enquête OPS 2020, nous avons organisé une CALEOL stock ou une EOL avec la mise en place de plans d'actions établis avec les Directions Territoriales sur la sous-occupation ou la sur-occupation.

En 2023 nous organiserons une CALEOL patrimoine.

Enfin, s'agissant de l'actualité, nous travaillons à la mise en place de la gestion en flux avec les partenaires réservataires. Ce nouveau dispositif devra être finalisé en fin d'année ou au début de l'année 2024.

BILAN DE LA CONCERTATION LOCATIVE 2022

Présentation envoyée en amont de la réunion

La **CLCV** demande que l'année de référence soit ajoutée.

⇒ La présentation sera modifiée et renvoyée.

De nombreux sujets ont été partagés et débattus avec les représentants des locataires à travers de nombreuses réunions qui se sont avérées productives tant au niveau du siège que des directions territoriales.

La **CNL** remercie ES pour ce bilan chiffré. Pour 2023, elle souhaiterait un bilan qualitatif. La concertation représente un investissement important pour les représentants des locataires ainsi que pour la Direction de la Gestion Locative, travail auquel s'est ajouté l'incidence de la gestion des compteurs d'eau en 2022. Au niveau local, la **CNL** attend une uniformité dans les invitations et l'utilisation du relevé de décisions prévu au PCL d'autant que les contenus sont relativement les mêmes. Elle précise également qu'on est invité et non pas convoqué.

ES : Avec le nouveau PCL, ce relevé de décisions et son suivi apporteront une visibilité aux Directions Territoriales sur le travail des agences et permettra d'harmoniser les pratiques.

Sur le volet qualitatif, nous avons souligné la diversité des sujets abordés, la conclusion des accords collectifs, l'amélioration de la communication...

De plus, l'ensemble des compte-rendu est mis à disposition de nos locataires, ce qui contribue à mettre en valeur une partie du qualitatif.

La **CNL** rappelle qu'il est important de respecter les délais d'envois des documents.

ES : L'organisation mise en place à travers le nouveau PCL permettra de mieux respecter ces délais.

BILAN DU PCL 2019-2022

Présentation envoyée en amont de la réunion

Le constat présenté a été établi à partir du séminaire organisé en début d'année avec les représentants des locataires, membres du CCLP. Ces pistes de réflexion ont permis de construire le nouveau PCL.

La **CNL** remercie d'avoir intégré les pistes de réflexions dans ce bilan.

Elle sera attentive à la définition des attendus, au suivi des CCL et à l'investissement des directions territoriales sur ce suivi qui ne doit pas être découvert en CCL2 : les actions doivent être connues ainsi que leur avancement.

Les premières invitations pour 2023 ont été transmises alors que beaucoup de demandes ou actions sont restées en l'état.

APPROBATION DU PCL 2023-2026 ET SES ANNEXES

Document envoyé en amont de la réunion

Il a semblé important à la **CNL** de mettre en annexe la charte réhabilitation.

La **CLCV** demande les modifications suivantes :

- Page 9, au paragraphe concernant les suites données aux déclarations de création d'association : ajouter après « boîte aux lettres », « avec leur moyens d'accès » ;
- Page 11 : préciser qu'il s'agit des membres présents de l'association ;
- Page 14 : modifier par « moyens d'accès aux parties communes du groupe immobilier ».

ES : Les locaux techniques ascenseurs et chaufferie ne peuvent être accessibles car il faut une habilitation particulière pour une question de sécurité. Aucun accès aux caves et parking ne sera donné.

La **CNL** demande à revoir les moyens financiers et propose de revenir à la proposition du **SLC-CSF** de 3,60€ avec une répartition de 2€45 pour la subvention et 1€15 pour les subventions. En effet, il lui semble

que le chiffrage annoncé par la direction générale ne représentait que le juste rattrapage de l'actualisation qui n'avait pas été faite. Elle rappelle qu'au départ la **CNL** avait demandé 5€.

ES accepte cette proposition mais souligne que le bilan 2023 risque d'être bas. D'autre part, nous espérons que les projets seront nombreux et fructueux pour créer davantage de lien social.

Le **SLC-CSF** demande les modifications suivantes :

→ Au niveau du préambule, au 4^{ème} paragraphe, remplacer « moyens matériels et financiers » par « moyens mis à disposition ».

ES propose de modifier « le cadre de vie » par la « qualité de vie ».

La **CNL** refuse car la qualité de vie représente également les moyens financiers auquel ES ne contribue pas.

ES précise que dans ce contexte, il s'agit de la qualité de vie induite par nos travaux, nos prestataires, les accords collectifs...

La **CNL** demande l'ajout des annexes à la charte réhabilitation.

⇒ Les modifications demandées seront apportées et une version finale du texte et de ses annexes sera transmise aux membres du CCLP.

Sur la signature du PCL et ses annexes :

	Favorable au PCL	Défavorable au PCL
SLC-CSF	31,43%	
CNL	31,05%	
CLCV	18,95%	
DAL	absent	
TOTAL	81,43%	%

⇒ La signature sera organisée après la validation du texte et ses annexes en Conseil d'Administration le 11 mai 2023.

⇒ Après cette validation, ce document et ses annexes seront mises à disposition sur l'espace locataire.

POINT SUR LE FONCTIONNEMENT DES ASCENSEURS

Présentation envoyée en amont de la réunion

Globalement, nos ascenseurs affichent un très bon taux de disponibilité.

La **CNL** demande si le mois d'arrêt constitue un mois d'arrêt consécutif ou bien si celui-ci peut prendre en compte plusieurs arrêts discontinus s'étalant sur un mois complet.

ES : Il s'agit de pannes récurrentes qui sont suivies via Getraline par Kone.

La **CNL** souhaite connaître les actions mises en place pour rétablir une situation d'usage normal de l'ascenseur.

ES : Kone doit faire des propositions correctives qui seront intégrées au plan d'entretien.

La **CNL** demande à ce qu'un rappel soit fait auprès du prestataire d'astreinte sur le service de portage.

ES : 2 prestataires prennent en charge le portage qu'il suffit de solliciter via le SRL ou l'astreinte : la Protection civile s'il s'agit d'une panne ou Getservice s'il s'agit d'une mise à l'arrêt programmée.

La **CNL** fait remarquer que l'affiche relative à l'astreinte doit être revue pour supprimer le n° payant. Elle signale en outre que le portage doit être explicite. En effet, le prestataire accepte de porter les colis mais refuse de les descendre.

La **CNL** souhaite connaître les missions de l'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO).

ES : L'AMO réalise des visites inopinées, contrôle, établit des non-conformités et analyse les raisons des pannes récurrentes et enfin étudie les devis.

La **CNL** signale des problématiques au niveau de l'affichage qui parfois fait défaut ou n'est pas assez précis. Une personne est-elle chargée de vérifier qu'un affichage a bien été apposé ?

ES demande aux représentants des locataires de remonter leurs desiderata afin de revoir et clarifier le rôle de chacun sur le sujet et particulièrement en cas de panne.

Actuellement, l'ascensoriste réalise et appose l'affiche comportant le délai de réparation ou d'attente.

BILAN DES ACCORDS COLLECTIFS (ROBINETTERIE / PUNAISES DE LIT)

Présentation envoyée en amont de la réunion

→ **Robinetterie**

La **CNL** aurait souhaité avoir le suivi des dépannages multiples.

ES : Nous transmettrons cette donnée ultérieurement, cet indicateur étant inclus au nouveau contrat, ce qui nous permettra de déterminer des axes de progrès.

→ **Punaises de lit**

La **CNL** souhaite connaître le nombre de P1 en moins.

ES : Nous réalisons davantage de diagnostics le plus en amont possible pour limiter le nombre de P1. Nous avons pu observer de moins en moins de situations depuis la mise en œuvre de l'accord collectif.

Pour la **CNL**, il est important de communiquer sur l'imputation des 4€ pour maintenir la vigilance de chaque locataire en joignant par exemple une information au moment de la facturation.

ES note la demande et précise qu'à chaque remise en location, un diagnostic est établi bien que ce ne soit pas une obligation.

INDIVIDUALISATION DES FRAIS DE CHAUFFAGE

La **CNL** demande à traiter ce point dans le cadre d'une réunion spécifique ou lors de la prochaine réunion plénière.

Le **SLC-CSF** est contre.

ES : Nous avons une obligation réglementaire à remplir. Ce sera progressif mais inévitable.

⇒ **Un groupe de travail dédié à coupler avec l'intervention possible de la CPCU sera proposé.**

OBSERVATOIRE DES INCIVILITÉS

La **CLCV** signale la recrudescence à la Celle Saint Cloud d'incivilités contre lesquelles la police municipale refuse d'intervenir.

ES : Un certain nombre d'actions sont en cours de déploiement principalement sur le Pré d'Orient dont le but principal est de sécuriser les moyens d'accès.

Une étude est actuellement en cours par CHRONOS qui nous communiquera avant l'été des préconisations selon une hiérarchisation des problématiques rencontrées sur le domaine de Beaugard. Ces mesures spécifiques seront intégrées au plan de rénovation urbaine ; une information sera incluse dans la newsletter.

La **CNL** souhaite revenir sur le vandalisme et les agressions verbales dont les gardiens sont témoins mais également les locataires. Le locataire peut en parler à son gardien et porter plainte mais ça ne gère pas les troubles de voisinage.

ES : L'état semestriel permettra de mesurer le nombre et le type d'incivilités des différents sites concernés. Pour l'instant la convention a été signée au niveau général et se déploie au fil du temps.

DIVERS - RÉGULARISATION DES CHARGES 2021

La **CNL** souhaite connaître la date de régularisation envisagée et les groupes restant à traiter.

ES : 637 groupes ont été traités.

Les groupes créditeurs seront imputés sur l'avis d'échéance de ce mois-ci alors que les débiteurs ayant opté pour le prélèvement seront débités d'un montant de 50€ maximum le mois suivant. Concernant les régularisations supérieures à 50€, les locataires auront le choix de régler l'intégralité ou d'étaler le paiement par un plan d'apurement.

La **CNL** fait remarquer que 50€ représente beaucoup pour certains locataires.

⇒ Une communication distincte pour ces deux cas de figure sera proposée aux représentants des locataires.

PLANNING DES CONVENTIONNEMENTS SANS TRAVAUX

Document envoyé en amont de la réunion

Certaines enquêtes sociales sont encore en cours.

Toutes les réunions publiques sont programmées.

PROJET D'ORDRE DU JOUR DES PROCHAINES RÉUNIONS

Réunion plénière :

- Restitution des groupes de travail qui auront eu lieu
- Évolution des régularisations de charges
- Bilan sûreté

Sessions information :

- Évolutions de l'espace locataire
- Présentation du traitement des troubles de voisinage
- Présentation par les conseillères sociales des dispositifs mobilisables

Groupe de travail

Bilan robinetterie à prévoir en septembre

La prochaine réunion du CCLP aura lieu le 27 septembre 2023 à 14h00 en présentiel et en visio-conférence.