

## 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 spécifique qualité du 14 juin 2023

Liste des participants

### ÉLOGIE-SIEMP

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
Monsieur Gaëtan LE GRAVIER	Directeur de projets – Direction générale
Madame Nadine STOESSLE	Responsable qualité de service – Mission Méthode et Innovation - DG
Madame Marion BUISSON	Responsable appui fonctionnel et stratégie patrimoniale - DTR
Monsieur Thierry CAPET	Responsable suivi et évaluation des prestataires - DTR
Madame Laetitia TIFFAY	Chargée de mission DGL

### Représentants des locataires

Madame Frédérique LECOCQ	Représentante des locataires au CA – élue CNL
Madame Marie-Jo CLÉMENT	CNL
Monsieur Jean-Louis GUERRERO	CLCV
Madame Alexandra GIGAULT	SLC-CSF
Madame Michèle MOINDREAU	Représentante des locataires au CA – élue SLC-CSF
Monsieur Farid NECHADI	SLC-CSF

## ORDRE DU JOUR

### INFORMATION / ÉCHANGES

- ⇒ Présentation du bilan qualité 2022
- ⇒ Présentation des résultats 2022 de la Commission d'évaluation des prestataires

*L'enquête de satisfaction hors enquête annuelle, encore en cours, est réalisée par mail et sms. Les résultats seront partagés au second semestre lors de la session d'information.*

## **1. BILAN QUALITÉ 2022**

Chaque trimestre, 20% des dossiers examinés en CALEOL sont contrôlés.

100% de la totalité des dossiers des nouveaux entrants sont contrôlés.

### **Avis des représentants des locataires**

Pour le SLC-CSF, les questions de l'enquête annuelle sont trop générales.

Pour la CNL, ces enquêtes ont permis d'améliorer le suivi des prestataires et de formaliser les pénalités de retard appliquées aux prestataires ne respectant pas leurs obligations.

### **Remarques et demandes des représentants des locataires**

Pour la **CNL** :

1. En matière d'adaptation de logement :
  - L'objectif d'ES doit viser l'amélioration de la qualité des travaux et d'accessibilité : dans une salle de bain étroite, il est parfois judicieux d'installer un bac à douche plus petit ou un lavabo plus petit afin de laisser un espace suffisant de circulation dans la pièce.
  - Il est important d'identifier les causes de la baisse des demandes d'adaptation de logement en raison de l'allongement moyen de la durée de vie.
  - Organisation d'un point sur la stratégie mise en place sur le vieillissement hors demandes d'adaptation de logement et communication s'il existe, du plan canicule.
2. Espace locataire : disposer de l'historique des demandes effectuées même lorsqu'elles sont clôturées.
3. Les fiches résidences « planning des prestations de nettoyage » ne sont pas toujours à jour.
4. Communication du détail des DIT notamment au regard des délais d'urgence.
5. Les entreprises intervenant dans le cadre de la robinetterie devraient laisser une preuve de leur passage (copie du quitus).
6. Communication du plan d'actions établi suite aux enquêtes de satisfaction pour faire savoir aux locataires et amicales que certains sujets sont pris en compte et avancent.
7. Organisation d'une réunion avec le responsable valorisation patrimoine portant sur les affichages des travaux qui ne sont pas adaptés. Les informations nécessaires comme les dates et horaires des travaux ne sont pas partagées ainsi que les nuisances qu'ils risquent d'occasionner.

### **Actions en cours ou à entreprendre**

- Préciser la nature des interventions techniques.
- Revoir le circuit d'information nécessaire au bon affichage des fiches d'entretien (rythme de passage).
- Informer le locataire interrogé via Avis Locataires que cette enquête ne déclenchera pas nécessairement une seconde intervention si la première a été jugée insatisfaisante. En ce cas, il lui faudra la solliciter via son espace locataire ou en contactant le Service Relation Locataire (SRL) par téléphone.
- Communiquer sur l'importance de répondre aux enquêtes de satisfaction.

→ Certaines informations apportées par les affiches sont trop techniques. C'est pourquoi depuis quelques semaines la Direction de la Communication les relit systématiquement avant le déploiement. Si le problème persiste, il est demandé aux représentants des locataires d'en faire part au Directeur Technique et Réhabilitation.

## **2. ÉVALUATION DES PRESTATAIRES**

Seules les interventions techniques dont le coût est inférieur à 100€ n'entrent pas dans le périmètre de cette évaluation. Les travaux dans le neuf sont évalués dans un autre cadre.

Tous les marchés comportent une clause Qualibail et prévoient un bilan à 6 mois. Tous les sites sont contrôlés au moins une fois par an.

Le projet d'adaptation formalisé sur plan, est validé par le Responsable de Secteur. Ainsi, s'il constate des écarts avec la réalisation, il le signalera puisque l'enquête est réalisée dans le logement avec le locataire.

La société Pinson ne verra pas son contrat reconduit pour les deux années suivantes et la société IDVERDE reprendra son lot dès cet été.

Les pénalités de retard ne sont pas restituées aux locataires mais les sommes récoltées sont réinvesties dans les travaux de valorisation du patrimoine.

### **Remarques et demandes des représentants des locataires**

Pour la **CNL** :

1. Prévoir une interview de M. Capet pour le prochain Mag' sur les modalités d'application des pénalités de retard.
2. Associer davantage les représentants des locataires à la réflexion sur le contenu des affiches.
3. Évaluation de l'affichage et particulièrement celui relatif au portage.
4. Formaliser un état des lieux avant et après les travaux d'adaptation.
5. Communication de la localisation des boîtes à clés pour les interventions et principalement pour les ascensoristes.
6. Sur les prestataires intervenant dans le nettoyage des parties communes, croiser les données avec celles des demandes des locataires.

### **Actions en cours ou à entreprendre**

→ La procédure portant sur l'adaptation des logements est en révision pour croiser davantage les regards et intégrer l'avis des Responsables de Secteur (RS). Elle précisera également le rôle du RS dans l'entretien courant avec les locataires et annexera le tableau des modalités d'évaluation.

→ Partager l'analyse des 373 fiches émises en 2022 lors d'une prochaine réunion.

→ Rediffuser la clause qualité de service+ et prévoir une communication à destination des locataires pour expliquer l'écart entre leurs attendus et ceux d'ES.

→ L'évaluation des contrats espaces verts sera intégrée aux enquêtes 2023.

→ Une attention particulière sera portée sur l'affichage en général et plus particulièrement sur ceux relatifs aux travaux.