

**COMPTE-RENDU DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE**  
**Vendredi 8 octobre 2021**

Le Conseil de concertation locative de la SAEM Noisy-le-Sec Habitat, s'est réuni le vendredi 8 octobre 2021, à 10h00, dans ses bureaux situés 23, rue Moissan à Noisy-le-Sec, sur convocation de son Directeur général délégué, Monsieur Max MANNIEZ, en date du 28 septembre 2021, adressée à chacun des membres du Conseil.

**Étaient présents :**

- M. Max MANNIEZ, *Directeur général délégué de la Saem Noisy-le-Sec Habitat ;*
- M. Christophe HEUDE, *Juriste/commande publique, Secrétaire de séance ;*
- M. Claude PIRIOU, *Directeur de l'information et de la concertation ;*
- M. Roland PAVOT, *Représentant des locataires au Conseil d'administration de la SAEM Noisy-le-Sec Habitat ;*
- M. Olivier SAGETTE, *Représentant de l'Association Droit au Logement ;*

**Étaient absents et excusés :**

- Mme Sadio MACALOU, *Directrice du logement ;*
- M. Bassirou WANE, *Chargé d'opérations ;*
- Mme Laura DI PIETRANTONIO, *Adjointe du Directeur des services techniques ;*
- Mme Gwendoline LE MOUËL, *Représentante des locataires au Conseil d'administration de la SAEM Noisy-le-Sec Habitat ;*
- Mme Nadia KADI, *Représentante de la Confédération Nationale du Logement*
- Mme Isabelle NOE, *Représentante de la Confédération Nationale du Logement ;*
- Mme Farida HAMOUDI, *Représentant de l'Association Droit au Logement ;*
- M. Youssef SAMMER, *Représentant de l'Association Droit au Logement ;*
- M. Bernard MIGAULT, *Représentant de l'Association force ouvrière consommateurs 93 en qualité de personne qualifiée.*



Approbation du compte-rendu du Conseil de concertation locative du 1<sup>er</sup> juillet 2021.

Point unique : Présentation du plan détaillé de la Convention d'Utilité Sociale 2020-2026.

Questions diverses.





## Approbation du compte-rendu du Conseil de concertation locative du 17 septembre 2021

M. MANNIEZ donne la parole aux membres du Conseil de concertation locative afin qu'ils fassent part de leurs remarques éventuelles sur le compte-rendu du CCL du 17 septembre 2021.

Aucune remarque n'est émise.

**Vote pour** : M. SAGETTE, M. PAVOT

### **Le compte rendu du Conseil de concertation locative est approuvé**

En préambule de la réunion, M. PAVOT souhaite évoquer l'implantation d'antennes 5G sur les immeubles de Moulin-Fondu et du Londeau. Il réitère son opposition à leur implantation

M. MANNIEZ rappelle qu'il y a eu un vœu du Maire ainsi qu'un recours devant le Tribunal administratif pour éviter l'implantation de nouvelles antennes mais que les engagements ont été pris sous l'ancienne gouvernance. Toutefois, il évoque qu'il sera présent à une réunion avec les élus de la Ville le 9 octobre 2021 afin de rencontrer les habitants et qu'une réunion publique est prévue avec Free.

M. PAVOT demande des précisions sur la pose des nouveaux compteurs d'eau sur l'ensemble du patrimoine et notamment sur le calcul des charges.

M. MANNIEZ répond que le nouveau dispositif permettra la mise en place de la télérelève et que dans un premier temps, un lissage des charges sera fait.

*P. O. A. M. M.*



## Point unique : Présentation du plan détaillé de la Convention d'Utilité Sociale 2020-2026

M. MANNIEZ reprend la méthodologie de travail relative à la concertation de la CUS exposée lors du CCL du 17 septembre 2021.

### Les engagements de qualité de service

- Le livret d'accueil

M. MANNIEZ présente le processus d'entrée dans les lieux des nouveaux locataires avec la réception d'un livret d'accueil et la rencontre avec le gardien et le gestionnaire locatif à l'entrée dans les lieux.

Ce livret a pour but d'affirmer les responsabilités du bailleur et du locataire et de présenter les sociétés intervenantes afin de créer une culture commune entre les locataires et le bailleur.

M. PIRIOU indique que ce livret sera présent sur le site internet de NLSH.

M. SAGETTE demande que figure également sur le site la liste des associations régulièrement constituées ou en cours de déclaration ainsi que le Plan de concertation locative ainsi que les comptes-rendus des CCL sans que ces derniers ne soient nécessairement anonymisés.

M. PIRIOU affirme que la liste des associations comme le PCL sont en ligne sur le site de NLSH.

M. PAVOT s'engage à transmettre la liste des amicales réunies au sein de la coordination dont il est le représentant.

Au sujet des associations non-déclarées, M. PAVOT affirme que toutes les informations sont utiles mais que la règle doit être la régularisation des associations.

Dans le cadre de la rédaction du livret d'accueil, M. MANNIEZ présente le décret n°87-713 du 26 août 1987 pris en application de l'article 18 de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière et fixant la liste des charges récupérables.

M. PAVOT rappelle que les charges de chauffage peuvent être très élevées pour les locataires alors même que le mode de chauffage leur a été imposé.

M. MANNIEZ répond que les locataires reçoivent ces informations au moment de la signature du bail.

- La remise en état des logements à la relocation

M. PAVOT demande à ce que soit intégrée la vétusté dans le calcul des réfections lors de la sortie des locataires.

M. MANNIEZ rappelle que la décision a été prise de remettre en état l'ensemble des logements mis en location avant la visite des futurs locataires.





Cette remise en état concerne :

- Une garantie de bon fonctionnement des équipements et menuiseries,
- La propreté des vitres, sols et pièces d'eau (abattants WC neufs, sanitaires détartrés ...),
- Le changement des serrures.

Il évoque que la mise en place de la grille de vétusté est compliquée pour l'heure compte tenu du fait qu'aucun diagnostic de vétusté n'a jamais été réalisé. Néanmoins, il confirme la volonté déjà exprimée de mettre en place un tableau de réfection périodique des logements.

- L'accueil du locataire et la gestion de proximité

M. MANNIEZ annonce la mise en place d'une procédure d'accueil des locataires par le gardien et le gestionnaire locatif. Il ajoute qu'à l'issue du premier mois d'occupation, un rendez-vous aura lieu dans les mêmes circonstances pour vérifications et ajustements si nécessaires.

M. MANNIEZ évoque également la création d'un service de proximité regroupant les gardiens, employés d'immeuble et régie en charge de la quotidienneté.

M. SAGETTE demande que les gardiens soient qualifiés pour effectuer les tâches d'accueil et d'état des lieux.

M. MANNIEZ répond que ce travail a déjà débuté notamment en ce qui concerne les unités de valeur et les horaires. Par ailleurs, il annonce la création d'une « brigade volante » d'employés d'immeubles qui auront pour mission d'effectuer des tâches de sur-entretien et de remplacer les gardiens et employés d'immeubles titulaires en cas d'absence.

M. PAVOT s'interroge sur la capacité des gardiens à réaliser l'évaluation du travail réalisé par les entreprises.

M. MANNIEZ partage ce constat en rappelant qu'à ce jour il y a une sur-représentation des gardiens par rapport aux nombres de locataires de chaque résidence, eu égard aux impératifs réglementaires, sans que cela ne produise davantage de résultat aux habitants. Il confirme dès lors sa volonté de mettre en place une meilleure organisation du travail.

Toutefois, il cite, à titre d'exemple, qu'au Goulet-Peupliers, l'insatisfaction des locataires est souvent le fait de l'indélicatesse de certains locataires dans les parties communes malgré le travail des personnels de proximité.

M. PAVOT affirme que les Amicales et Associations représentantes des locataires doivent servir de relais sur ce sujet et souhaite la mise en place de communications individuelles en cas de dégradation volontaire ou d'incivilité.

Dans le cadre de la réception des réclamations des locataires, M. MANNIEZ rappelle les nouvelles formes d'accueil mises en œuvre depuis janvier 2021 : nouveaux horaires de réception physique, horaires d'accueil téléphonique, mise en place du site internet. Il rappelle aussi la mise en place de communication individuelle pour informer les locataires.



En outre, la gestion du patrimoine a été réorganisée par sa sectorisation en trois, soit environ 700 logements par secteur. Chaque secteur est géré par un binôme gestionnaire locatif-gestionnaire technique qui suit le locataire tout au long de son parcours locatif.

- Un plan d'action pour les questions du quotidien

M. MANNIEZ expose sa volonté de mettre en place tous les contrats d'entretien nécessaire aux immeubles, à savoir :

- La désinsectisation et la dératisation : plan d'intervention 2 fois par an ;
- Intervention ascenseurs ;
- VMC ;
- Les interventions sur le contrôle d'accès aux bâtiments (vitrierie, menuiserie, l'interphonie)

En outre, des locaux encombrants sont en cours d'identification afin d'éviter les dépôts sauvages.

De la même façon, il a été ordonné de procéder à la réhabilitation des locaux poussettes et vélos.

- Le grand chantiers des petits travaux

M. PIRIOU liste les marchés identifiés dans le cadre du « grand chantier des petits travaux » :

- Réfection Chéneaux-Gouttières
  - o Attribution 1<sup>re</sup> semaine d'octobre.
  - o Début des travaux immédiat.
- Sécurité incendie
  - o Installation des extincteurs : 1<sup>re</sup> quinzaine d'octobre
  - o Lancement du marché octobre – Travaux au 4<sup>e</sup> trimestre
- Curage des colonnes d'eau usées
  - o Travaux réalisés au 2 PVC
  - o Lancement octobre-novembre – Travaux au 4<sup>e</sup> trimestre
- Mise en conformité électrique
  - o Audit en cours
  - o Lancement du marché au 4<sup>e</sup> trimestre
- Mise à niveau chauffage-eau chaude
  - o Avenant sur augmentation de la température signé (augmentation de 19 à 20° effective à la mise en chauffe)
  - o Avenant sur la remise à niveau des installations en cours de signature.

M. PIRIOU présente les travaux en cours précédemment annoncés par la Direction générale :

- Mise en conformité ascenseur
  - o Travaux urgents réalisés : changement des GSM
- Réfection toits –terrasses
  - o Bas-Merlan (84 rue Merlan) : Travaux terminé
  - o 17 Jaurès - 40 St-Denis : en cours
  - o 82 Jaurès : en cours
  - o 9 place Moulin fondu : début des travaux le 20 octobre



- VMC
  - o Remise en état et changement des caisson : travaux terminés
  - o Passage annuel dans les logements en cours (Renardière et Londeau)
- Changements compteurs d'eau
  - o Début : 4 octobre – en cours.
- Le nouveau site internet (*en ligne depuis octobre 2021*)

M. PIRIOU présente le nouveau site internet et ses fonctionnalités.

- La réalisation de l'enquête sociale

Dans le cadre de la réalisation de l'enquête sociale obligatoire, M. MANNIEZ annonce que les gestionnaires locatifs seront mobilisés dans les loges des gardiens afin d'aider les locataires à la remplir. En contrepartie, les pénalités légales en cas de non-renvoi de l'enquête seront appliquées.

**A 12h25, compte tenu de l'horaire, M. MANNIEZ propose aux participants de lever la séance et de poursuivre le mercredi 10 novembre 2021 à 10h00 comme précédemment convenu.**

Pour la SAEM Noisy-le-Sec Habitat

Pour l'Association Force Ouvrière Consommateurs 93

Pour l'Association Droit au Logement

Pour la Confédération Nationale du Logement

