

REPUBLIQUE FRANCAISE  
LIBERTE – EGALITE – FRATERNITE  
DEPARTEMENT DE LA SEINE SAINT DENIS

**OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT COMMUNAUTAIRE  
DE PLAINE COMMUNE**

**BUREAU**  
**Séance du 18 Janvier 2022**

**PROCES-VERBAL**

L'An deux mil vingt-deux, le dix-huit janvier à 9h15 précises,

Le Bureau de l'OFFICE PUBLIC D'HABITATION COMMUNAUTAIRE DE PLAINE COMMUNE, dûment convoqué, s'est réuni au lieu ordinaire des séances, sous la présidence de

**M. Adrien DELACROIX**, président du conseil d'administration de l'OPH Communautaire,

**Etaient présents :**

Hervé BORIE, Corinne CADAYS-DELHOME, Mamoudou DIARRA, Oriane FILHOL, Laurent RUSSIER (visio)

**Etait excusé :**

Christian PERNOT qui a donné pouvoir à Hervé BORIE

**Participait à la séance :**

Jean-François LEONTE, Directeur Général par intérim

**Assistaient à la séance :**

Philippe CRETAZ, Directeur du Département du Patrimoine et du Développement  
Tangi LE ROUX, Directeur du département des Ressources  
Olivier ROUGIER, Directeur de Cabinet

**Secrétaire de Séance :**

Marine THOIREY, Secrétaire Générale

La séance est ouverte par Adrien DELACROIX à 9h15 après avoir constaté que le Bureau a bien été convoqué dans les délais légaux et que le quorum est atteint.

➤ **Approbation du procès-verbal du Bureau du 7 décembre 2021**

Après mise aux voix, le procès-verbal du bureau du 7 décembre 2021 est approuvé à l'unanimité des présents et représentés.

➤ **Affaires de la Commande Publique**

## LES MARCHES

### I. Le Marché ci-dessous est relatif à un marché de Service

N° et objet du marché	Forme	Montant estimatif global	Durée	Procédure	Date de la CAO d'agrément des plis	Date de la CAO d'attribution	Titulaires
<p>11/ Accord-cadre à bons de commande pour la maintenance et d'entretien des systèmes de vidéo protection des parkings et des sites sur le patrimoine de Plaine Commune Habitat</p> <p>Lot n°1 : Agences Nord, Sud et Siège</p> <p>Lot n°2 : Agences Nord-Est et Est</p> <p>Les lots ne sont pas décomposés en tranches. Aucune variante n'est imposée et la présentation de variantes libres n'a pas été autorisée au titre des lots du présent accord-cadre.</p>	<p>L'accord-cadre est alloué en 2 lots au total :</p> <p>Lot n°1 : Agences Nord, Sud et Siège</p> <p>Lot n°2 : Agences Nord-Est et Est</p> <p>Les lots ne sont pas décomposés en tranches. Aucune variante n'est imposée et la présentation de variantes libres n'a pas été autorisée au titre des lots du présent accord-cadre.</p>	<p>Les lots de l'accord-cadre sont traités pour partie à prix global et forfaitaire, et pour partie à bons de commande.</p> <p>Le montant maximum des commandes pour chacun des lots s'élève à 100 000 € HT.</p> <p>Le montant prévisionnel annuel des commandes pour chacun des lots s'élève à 65 000 € HT.</p>	<p>Les lots de l'accord cadre sont conclus pour une durée d'un an, à compter du 1er janvier 2022, jusqu'au 31 décembre 2022.</p> <p>Ils feront l'objet d'une reconduction tacite, dans par année civile, dans la limite de 3 reconductions sans que leur durée totale ne puisse excéder 4 ans, soit jusqu'au 31 décembre 2025.</p>	<p>AOOE</p>	<p>CAO du mercredi 3 novembre 2021</p> <p>.ECF PESIER : A .SADE : A .SDEL TRANSPORT SERVICES : A .ITQ SECURITY SAS : A</p>	<p>CAO du 15 décembre 2021</p>	<p>LOT 1 : IECF PESIER LOT 2 : IECF PESIER</p> <p>Le lot n°1 est conclu pour un montant forfaitaire global annuel de 3 699,84 € HT</p> <p>Le lot n°2 est conclu pour un montant forfaitaire annuel de 4211,52 € HT</p> <p>Les prestations à bons de commande de chacun des lots seront rémunérées par application des prix du bordereau des prix unitaires propre à chacun des lots, aux quantités réellement exécutées.</p>

**A : candidature agréée**  
**B : candidature non agréée**

**Les avenants ci-dessous sont relatifs à des marchés de services :**

N° de l'avenant	Objet et montant du marché initial	Incidence financière des précédents avenants	Objet du présent avenant	Montant de l'avenant	Pourcentages de variation	Nouveau montant du marché	Date et avis de la CAO
3	<p>Marché de maintenance et d'entretien complet des ascenseurs du patrimoine de Plaine Commune Habitat</p> <p>Montant forfaitaire initial annuel : 1 224 358 € HT</p> <p>Montant estimatif annuel des commandes : 450 000 € HT</p> <p>Titulaire : SCHINDLER</p>	<p>Révision globale à la hausse de 21 178,00 € HT</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. D'étendre les prestations de maintenance et d'entretien des ascenseurs de Plaine Commune Habitat aux ascenseurs des trois résidences nouvellement acquises et construites ;</li> <li>2. d'intégrer dans le Cahier des clauses Administratives Particulières du marché un article relatif au respect des principes républicains d'égalité, de laïcité et de neutralité conformément à la loi du n°2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République,</li> <li>3. De prendre en compte les incidences financières s'y afférant ;</li> <li>4. D'entériner le fait que le titulaire renonce à toute action, réclamation ou recours pour tout fait générateur à la signature du présent avenant par le titulaire.</li> </ol>	28 521 € HT	<p>A = 2,29 % B = 4,06 %</p>	1 274 057 € HT	-

\*A: pourcentage de variation induit par le présent avenant

\*B : pourcentage de variation cumulé de tous les avenants

N° de l'avenant	Objet et montant du marché initial	Incidence financière des précédents avenants	Objet du présent avenant	Montant de l'avenant	Pourcentages de variation	Nouveau montant du marché	Date et avis de la CAO
1	<p>Accord-cadre pour l'entretien et la maintenance des chaudières individuelles gaz, chauffe-bains gaz, radiateurs gaz, systèmes de ventilation gaz, ballon d'ECS électrique</p> <p>Lot N°1 : Entretien et maintenance des chaudières individuelles gaz, chauffe-bains gaz, ballons électriques, radiateurs gaz, système de ventilation du patrimoine des agences Sud et Est</p> <p>Montant forfaitaire initial annuel : 167 491 € HT</p> <p>Montant estimatif annuel des commandes : 100 000 € HT</p> <p>Titulaire : GARANKA</p>	-	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. d'étendre les prestations d'entretien et de maintenance des chaudières VMC GAZ des 10 logements de la résidence Gardes Suisses, site 7 impasse Châteaudun à Saint-Denis (93200),</li> <li>2. d'intégrer dans le Cahier des clauses Administratives Particulières de l'accord-cadre un article relatif au respect des principes républicains d'égalité, de laïcité et de neutralité conformément à la loi du n°2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République,</li> <li>3. de prendre en compte les incidences financières s'y afférant,</li> <li>4. d'entériner le fait que le titulaire renonce à toute action, réclamation ou recours relatif à la signature du présent avenant par le titulaire</li> </ol>	1 270 € HT	0,76%	168 761 € HT	-

N° de l'avenant	Objet et montant du marché initial	Incidence financière des précédents avenants	Objet du présent avenant	Montant de l'avenant	Pourcentages de variation	Nouveau montant du marché	Date et avis de la CAO
1	<p>Accord-cadre pour l'entretien et la maintenance des chaudières individuelles gaz, chauffe-bains gaz, radiateurs gaz, systèmes de ventilation gaz, ballon d'ECS électrique</p> <p>Lot N°2 : Entretien et maintenance des chaudières individuelles gaz, chauffe-bains gaz, ballons électriques, radiateurs gaz, système de ventilation du patrimoine des agences Nord et Nord-Est</p> <p>Montant forfaitaire initial annuel : 157 819,08 € HT</p> <p>Montant estimatif annuel des commandes : 100 000 € HT</p> <p>Titulaire : PROXISERVE</p>	-	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. d'étendre les prestations d'entretien et de maintenance des équipements de chauffe des 46 logements de la résidence D-Leclerc, sise 125 Division Leclerc à Villetaneuse (93430).</li> <li>2. d'intégrer dans le Cahier des clauses Administratives Particulières de l'accord-cadre un article relatif au respect des principes républicains d'égalité, de laïcité et de neutralité conformément à la loi du n°2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République,</li> <li>3. de prendre en compte les incidences financières s'y afférant,</li> <li>4. d'entériner le fait que le titulaire renonce à toute action, réclamation ou recours relatif à la signature du présent avenant par le titulaire.</li> </ol>	4 604,60 € HT	2,92 %	162 423,68 € HT	-

N° de l'avenant	Objet et montant du marché initial	Incidence financière des précédents avenants	Objet du présent avenant	Montant de l'avenant	Pourcentages de variation	Nouveau montant du marché	Date et avis de la CAO
1	<p>Accord-cadre à bons de commande pour la maintenance et la robinetterie dans les logements et locaux du patrimoine de Plaine Commune Habitat</p> <p>Loi N°2 : Patrimoine des agences Nord et Nord-Est</p> <p>Montant forfaitaire annuel initial : 278 541,80 € HT</p> <p>Montant estimatif annuel des commandes : 30 000 € HT</p> <p>Titulaire : ISERBA</p>	-	<p>1) De supprimer les prestations de maintenance et d'entretien de la robinetterie de la résidence LES TARTRES située à Saint-Denis ;</p> <p>2) D'étendre les prestations de maintenance et d'entretien de la robinetterie à la résidence D-LECLERC (médiathèque) située à Villetaneuse ;</p> <p>3) d'intégrer dans le Cahier des clauses Administratives Particulières de l'accord-cadre un article relatif au respect des principes républicains d'égalité, de laïcité et de neutralité conformément à la loi du n°2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, de prendre en compte les incidences financières s'y afférents ;</p> <p>4)</p> <p>5) d'entériner le fait que le titulaire renonce à toute action, réclamation ou recours relatif à la signature du présent avenant par le titulaire.</p>	- 2 644,7 € HT	- 0.95 %	275 897,1 € HT	-

N° de l'avenant	Objet et montant du marché initial	Incidence financière des précédents avenants	Objet du présent avenant	Montant de l'avenant	Pourcentages de variation	Nouveau montant du marché	Date et avis de la CAO
4	<p>Marché d'exploitation, de maintenance et d'entretien des installations de ventilation mécanique contrôlée sanitaires du patrimoine de Plaine Commune Habitat</p> <p>Lot N°2 : Agences Est et Sud</p> <p>Montant forfaitaire initial annuel : 76 952,04 € HT</p> <p>Montant estimatif annuel des commandes : 67 500 € HT</p> <p>Titulaire : ISERBA</p>	348,58 € HT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. D'étendre les prestations de maintenance et d'entretien des installations de ventilation mécanique contrôlée sanitaires du lot n°2 aux résidences RENAN, Gardes Suisses, Châteaudun 1, Châteaudun 2 et C5 – Fort de l'EST à Saint-Denis (93200) ;</li> <li>2. De prendre en compte les incidences financières s'y afférant ;</li> <li>3. D'entériner le fait que le titulaire renonce à toute action, réclamation ou recours pour tout fait générateur à la signature du présent avenant par le titulaire.</li> </ol>	3 257,4 € HT	4,21 %	80 558,02 € HT	-

**Mamoudou DIARRA** souhaite des détails quant au marché relatif à l'entretien des chaudières au gaz et soulève les difficultés rencontrées par les locataires qui doivent prendre contact avec le prestataire qui ne se montre pas très réactif. Ils se trouvent obligés de solliciter leur gardien pour que celui-ci relance le prestataire alors qu'il est dit aux locataires que c'est à eux de contacter le prestataire et faire le nécessaire pour l'entretien ou la panne. Il voudrait donc savoir où l'Office se situe par rapport à cela car les locataires rencontrent bien souvent ce problème ; ils appellent le prestataire une, deux, trois fois et n'arrivent pas à le joindre, c'est uniquement en se rapprochant du gardien qui lui parvient à avoir un interlocuteur qu'ils observent une réactivité. Allons-nous rester dans ce cadre-là, où c'est aux locataires de prendre contact avec le prestataire ou si c'est au gardien de toujours intervenir pour qu'il y ait une réactivité ? En période hivernale, c'est un peu compliqué lorsque l'on a plus d'eau chaude ou une chaudière qui ne fonctionne pas et que l'on reste 2/3 jours sans chaudière par exemple.

Concernant le marché d'entretien des VMC, il voudrait savoir ce qu'il comprend. Le prestataire actuel ne fait qu'un ramonage horizontal et pas vertical, ce qui est compréhensible dans les pièces humides, mais dans les cuisines, où il y a un dépôt de gras, c'est dramatique. Pour avoir fait l'expérience ; en enlevant sa propre bouche d'aération avant d'aspirer le contenu, plein de poussière.

**Laurent RUSSIER** souhaite, au regard du rapport intégrant le patrimoine anciennement 1001 Vies au 7 Châteaudun, savoir à quelle date celui-ci sera intégré au patrimoine de l'Office.

**Adrien DELACROIX** confirme que la propriété a été prise au 1<sup>er</sup> janvier 2022, un accompagnement est en place auprès des nouveaux locataires pour les informer des process de l'Office, un gardien est sur place, à qui s'adresser en cas de nécessité. Il y a déjà des permanences et des rencontres sur sites sont prévues avec les locataires, et avec la volonté, pour sa part, d'identifier rapidement les travaux d'entretien ou interventions nécessaires, notamment la question de la réalisation du portail en alignement de la façade pour éviter l'effet préau près du supermarché qui sert de « spot » pour les clients qui y consomment de l'alcool en restant à proximité immédiate ; cela sera fait dans les meilleurs délais car ça permettra de résoudre un certain nombre de sujets. C'est en cours, nous avons pleinement pris la propriété au 1<sup>er</sup> janvier et aucune difficulté n'est à signaler pour l'instant.

**Philippe CRETAZ** souhaite répondre aux questions posées par Mamoudou DIARRA. Le marché relatif à l'entretien des chaudières est rédigé de telle manière qu'il revient au locataire de prendre contact en cas de nécessité parce qu'il est plus à même de définir la date du passage du prestataire. Effectivement, en cas de problème le gardien peut prendre le relais. Cela ne reflète toutefois pas le retour qui lui est fait, sur les 2500 chaudières et un peu plus de 1500 chauffe-bains et ça n'est pas le retour qu'il a mais reste preneur de cas de figure concrets pour que cela soit vu avec le prestataire. Celui-ci a été changé, et nous avons deux nouveaux prestataires pour lesquels les marchés ont démarré en septembre dernier, il y a une mise en place qui doit se faire, mais le marché est bien construit de sorte à ce que ce soit le locataire qui prenne contact avec le prestataire.

**Adrien DELACROIX** intervient et suggère que ces problèmes sont peut-être anciens, car ils avaient déjà été évoqués en Bureau, nous nous étions dit que la fin de marché avait été compliquée avec le prestataire, tenant compte de la période Covid qui avait entraîné quelques problèmes de réactivité.

**Philippe CRETAZ** rebondit et souligne que ce marché avait été compliqué .

**Mamoudou DIARRA** répond qu'il s'agissait effectivement de l'ancien prestataire.

**Philippe CRETAZ** affirme que le ramonage des parties verticales et horizontales de la VMC est dû, cependant, le souci observé est l'absence des locataires lors des passages dans les logements. Beaucoup d'intervenants passent dans les logements, et le locataire peut penser que le ramonage des VMC n'est pas forcément une priorité et ne se rend pas disponible pour cela. Dans le marché, nous devons effectivement ramoner, mais la complexité reste l'absence des locataires.

**Mamoudou DIARRA** précise que lors du passage du prestataire, il ne fait que vérifier l'état de propreté des bouches, et lorsque c'est à l'horizontal dans une cuisine, il ne fait rien du tout.

**Philippe CRETAZ** répond que logiquement, il devrait nettoyer un peu au-delà de la partie visible.

**Mamoudou DIARRA** réfute et confirme que seules les bouches des pièces humides, plus simples à entretenir sont nettoyées, pas celles des cuisines, donc verticalement le ramonage est fait, mais horizontalement, à partir du moment où il leur faut entrer dans les logements, cela n'est pas fait. Le prestataire fait un passage « éclair » comme ISERBA, sans s'attarder chez le locataire.

**Philippe CRETAZ** reconnaît que n'ayant que trois bouches à vérifier, dans les pièces humides en général c'est assez vite réalisé. Le problème de la VMC, ce sont les bouches manquantes ou percées qui peuvent contrarier la bonne aspiration et c'est pourquoi le passage est important ; le constat qui est fait est le grand nombre d'absences de locataires rendant l'entretien impossible.

**Mamoudou DIARRA** demande avant le passage aux votes, si la CNL avait bien validé la totalité des marchés en CAO.

**Hervé BORIE** confirme que les affaires ont remporté l'unanimité et l'absence de contestation des marchés lors de la CAO.

- **Autorisation de signature de l'accord-cadre à bons de commande pour la maintenance et d'entretien des systèmes de vidéo protection des parkings et des sites sur le patrimoine de Plaine Commune Habitat - Lot n°1 : Agences Nord, Sud et Siège - Lot n°2 : Agences Nord-Est et Est**

Après mise aux voix, les membres du bureau, à l'unanimité des présents et représentés autorisent le Directeur Général par intérim à signer les lots 1 et 2 de l'accord-cadre de maintenance et d'entretien des systèmes de vidéo protection des parkings et des sites sur le patrimoine de Plaine Commune Habitat avec la société IECF PESIER.

Le lot n°1 « Agences Nord, Sud et Siège » est conclu pour un montant forfaitaire global annuel de 3 699,84 euros HT. Le lot n°2 « Agences Nord-Est et Est » est conclu pour un montant forfaitaire global annuel de 4 211,52 euros HT.

Les prestations à bons de commande des lots n°1 et 2 seront rémunérées par application des prix du bordereau des prix unitaires propre à chacun des lots, aux quantités réellement exécutées.

Les bons de commandes peuvent être émis jusqu'au dernier jour de validité de chaque lot. Les lots n°1 et n°2 de l'accord-cadre sont conclus à compter du 1er janvier 2022 jusqu'au 31 décembre 2022.

Chacun des lots pourra être prolongé, par reconduction tacite, par périodes annuelles, sans

que leur durée ne puisse excéder 4 ans, soit jusqu'au 31 décembre 2025.

Valeur : DECEMBRE 2021.

- Autorisation de signature de l'avenant n°3 au Marché de maintenance et d'entretien complet des ascenseurs du patrimoine de Plaine Commune Habitat

Après mise aux voix, les membres du bureau, à l'unanimité des présents et représentés, approuvent l'avenant n°3 au marché de maintenance et d'entretien complet des ascenseurs du patrimoine de Plaine Commune Habitat avec le prestataire SCHINDLER et autorisent le Directeur Général par intérim à le signer. Le présent avenant induit une plus-value globale annuelle de 28 521 € HT. Il représente une augmentation de 2.29 % du montant forfaitaire annuel du marché tel qu'il résulte de la conclusion des avenants n°1 et n°2. Au total, les avenants 1, 2 et 3 ont augmenté le montant global et forfaitaire annuel du marché de 4.06%.

Cela porte le nouveau montant global et forfaitaire annuel du marché à 1 274 057 € HT.

Valeur : OCTOBRE 2018

- Autorisation de signature de l'accord-cadre pour l'entretien et la maintenance des chaudières individuelles gaz, chauffe-bains gaz, radiateurs gaz, systèmes de ventilation gaz, ballon d'ECS électrique - Lot N°1 : Entretien et maintenance des chaudières individuelles gaz, chauffe-bains gaz, ballons électriques, radiateurs gaz, système de ventilation du patrimoine des agences Sud et Est

Après mise aux voix, les membres du bureau, à l'unanimité des présents et représentés, approuvent l'avenant n°1 à l'Accord-cadre pour l'entretien et la maintenance des chaudières individuelles gaz, chauffe-bains gaz, radiateurs gaz, systèmes de ventilation gaz, ballon d'ECS électrique avec le prestataire GARANKA et autorisent le Directeur Général par intérim à le signer.

Lot N°1 : Entretien et maintenance des chaudières individuelles gaz, chauffe-bains gaz, ballons électriques, radiateurs gaz, système de ventilation du patrimoine des agences Sud et Est. Le présent avenant induit une plus-value globale de 1 270 € HT. Il représente une augmentation de 0.76 % du montant forfaitaire initial du lot n°1.

Le nouveau montant forfaitaire du marché s'élève désormais à 168 761 € HT.

Valeur : AVRIL 2021

- Autorisation de signature de l'accord-cadre pour l'entretien et la maintenance des chaudières individuelles gaz, chauffe-bains gaz, radiateurs gaz, systèmes de ventilation gaz, ballon d'ECS électrique - Lot N°2 : Entretien et maintenance des chaudières individuelles gaz, chauffe-bains gaz, ballons électriques, radiateurs gaz, système de ventilation du patrimoine des agences Nord et Nord-Est

Après mise aux voix, les membres du bureau, à l'unanimité des présents et représentés, approuvent l'avenant n°1 à l'Accord-cadre pour l'entretien et la maintenance des chaudières individuelles gaz, chauffe-bains gaz, radiateurs gaz, systèmes de ventilation gaz, ballon d'ECS électrique avec le prestataire PROXISERVE et autorisent le Directeur Général par intérim à le signer. Le présent avenant induit une plus-value globale de 4 604,60 € HT.

Il représente une augmentation de 2,92% du montant forfaitaire initial du lot n°2.

Le nouveau montant forfaitaire du marché s'élève désormais à 162 423,68 € HT.

Valeur : Avril 2021

- Autorisation de signature de l'accord-cadre à bons de commande pour la maintenance et la robinetterie dans les logements et locaux du patrimoine de Plaine Commune Habitat - Lot N°2 : Patrimoine des agences Nord et Nord-Est

Après mise aux voix, les membres du bureau, à l'unanimité des présents et représentés, approuvent l'avenant n°1 à l'Accord-cadre à bons de commande pour la maintenance et la robinetterie dans les logements et locaux du patrimoine de Plaine Commune Habitat avec le

prestataire ISERBA et autorisent le Directeur Général par intérim à le signer.

Lot N°2 : Patrimoine des agences Nord et Nord-Est. Le présent avenant induit une moins-value globale de 2 644,7 € HT.

Il représente une diminution de 0,95 % du montant forfaitaire initial du lot n°2.

Le nouveau montant forfaitaire du lot n°2 s'élève désormais à 275 897,1 € HT.

Valeur : Octobre 2021

➤ **Autorisation de signature du Marché d'exploitation, de maintenance et d'entretien des installations de ventilation mécanique contrôlée sanitaires du patrimoine de Plaine Commune Habitat - Lot N°2 : Agences Est et Sud**

Après mise aux voix, les membres du bureau, à l'unanimité des présents et représentés, approuvent l'avenant n°4 du Marché d'exploitation, de maintenance et d'entretien des installations de ventilation mécanique contrôlée sanitaires du patrimoine de Plaine Commune Habitat et autorisent le Directeur Général par intérim à le signer.

Lot N°2 : Agences Est et Sud. Le présent avenant induit une plus-value globale de 3 257,4 € HT. Il représente une augmentation de 4,21 % du montant forfaitaire initial du lot n°2 tel qu'il résulte de la conclusion de l'avenant n°3.

Les avenants n°1, 2, 3 et 4 ont augmenté le montant global initial du lot n°2 de 3 605,98 € HT, ce qui représente une augmentation de 4,69% du montant forfaitaire initial du lot n°2.

Le nouveau montant forfaitaire du marché s'élève désormais à 80 558,02 € HT.

Valeur : Juin 2018

➤ **Modification du prix de revient et du plan de financement de l'ensemble immobilier mixte sis à Saint-Denis – ZAC Sud Confluence – lot B3.1 comprenant un programme de 41 logements locatifs sociaux et un Institut Thérapeutique Educatif et Pédagogique (ITEP) cédé en VEFA inversée.**

Cette opération a fait l'objet de trois passages en bureau : le 18 avril 2019 pour un lancement de programme, le 14 novembre 2019 pour une première modification et le 20 mai 2021 pour une seconde modification.

**1. Rappel des décisions du Bureau du 20 mai 2021**

Le Bureau du 20 mai 2021 a approuvé la modification du programme de construction et les surcoûts en conséquence, dûe à plusieurs évolutions du projet :

- ✚ Suite à la désignation du projet lauréat et afin de répondre aux attendus du jury, le programme a évolué comme suit :
  - Augmentation du nombre de logements (41 logements contre 40 auparavant) ;
  - Augmentation de la SHAB des logements et de la SU de l'ITEP ;
- ✚ La reconfiguration de l'ITEP spécifié dans les attendus du jury,
- ✚ Une modification des matériaux de façade demandée par l'Architecte des bâtiments de France (opération dans un périmètre ABF nécessitant un avis conforme sur le permis de construire),
- ✚ Ajustement du montant prévisionnel des travaux de dépollution consécutivement à la réception des conclusions de l'étude de pollution complémentaire réalisée suite à la démolition du bâtiment existant par la SPL. Cette dernière a donné son accord de principe pour une prise en charge de 50% des surcoûts.





**Façade sur rue  
Façade sur cœur d'îlot**

Depuis, les actes authentiques d'acquisition du terrain auprès de la SPL et de vente en VEFA de l'ITEP à La Mutuelle de la Mayotte ont été signés. L'opération est ainsi en phase de démarrage chantier.

**2. Evolutions apportées au programme :**

Un certain nombre de facteurs ont entraîné l'identification de surcoûts depuis le précédent bureau :

- L'ajustement du projet en fonction des demandes du bureau de contrôle, du coordinateur SSI, de l'AMO cerqual ;
- La nécessité de mettre un place un système de rétention des eaux pluviales en toiture ;
- La mise à jour des honoraires de certains prestataires et la nécessité de recourir à certains prestataires spécialisés (AMO CERQUAL, CSSI) ;

Enfin, l'office fait le choix de prévoir la réalisation d'une œuvre sur le projet dans le cadre du 1% artistique porté par la Ville, malgré l'absence d'obligation au titre de l'arrêté de permis de construire.

En conséquence, le prix de revient de l'opération a évolué en tenant compte des derniers coûts en phase DCE.

**3. Evolution du prix de revient prévisionnel**

*Prix de revient prévisionnel du programme de logements :*

<b>PRIX DE REVIENT PREVISIONNEL DU PROGRAMME DE LOGEMENTS (€ TTC)</b>		
	<i>Taux de TVA à 10%</i>	
	<b>BUREAU 20/05/2021</b>	<b>BUREAU 18/01/2022</b>
Foncier :	1 991 842 €	1 972 653 €
Travaux :	5 049 748 €	5 981 076 €
Honoraires et divers :	944 902 €	1 052 798 €
<b>Total LLS :</b>	<b>7 986 492 €</b>	<b>9 006 527 €</b>

- La mise à jour des éléments de programme a induit une augmentation globale de 1 020 K€

*Prix de revient prévisionnel de l'ITEP à titre informatif :*

<b>PRIX DE REVIENT PREVISIONNEL DE L'EQUIPEMENT ITEP (TTC)</b>		
	<b>BUREAU 20/05/2021</b>	<b>BUREAU 18/01/2022</b>
	<i>Taux de TVA à 5,5%</i>	
Foncier :	543 120 €	618 635€
Travaux :	2 873 669 €	2 325 167€
Honoraires et divers :	401 938 €	446 347€
<b>Total ITEP :</b>	<b>3 818 727 €</b>	<b>3 390 149€</b>

#### **4. Evolution du plan de financement prévisionnel :**

Le financement PLUS (70%) – PLAI (30%) reste inchangé.

<b>PLAN DE FINANCEMENT PREVISIONNEL PROGRAMME LOGEMENTS (€ TTC)</b>		
	<b>BUREAU 20/05/2021</b>	<b>BUREAU 18/01/2022</b>
Etat :	528 486 €	426 227 €
Région :	58 000 €	162 739 €
EPT :	410 000 €	410 000 €
Autre subvention :	35 123 €	725 370 €
<b>Total subventions :</b>	<b>1 031 610 €</b>	<b>1 764 336 €</b>
CDC :	4 889 722 €	4 924 874 €
Action Logement :	852 000 €	852 000 €
Prêts PHB 2.0 :	369 000 €	369 000 €
<b>Total prêts opération :</b>	<b>6 110 722 €</b>	<b>6 145 874 €</b>
<b>Total fonds propres opération :</b>	<b>1 096 317 €</b>	<b>1 096 317 €</b>
	<b>13.7%</b>	<b>12.2%</b>

Le montant des Fonds propres est conforme au protocole CGLLS.

Les loyers prévisionnels hors charges, en valeur 2019 s'établissent à :

- PLAI : 6.92/m<sup>2</sup> SU
- PLUS : 7.63/m<sup>2</sup> SU

#### **5. CALENDRIER PREVISIONNEL**

Signature de la promesse de vente du terrain avec la SEM	: 10 décembre 2019
Signature d'un protocole entre PCH et la Mayotte	: 27 janvier 2020
Choix du projet lauréat du concours	: 14 octobre 2020
Dépôt du permis de construire	: 19 février 2020
Signature du contrat de réservation entre PCH et La Mayotte	: 8 juillet 2021
Obtention du Permis de construire	: 8 juillet 2021
Permis de construire définitif	: 29 septembre 2021
Acquisition du terrain par PCH à la SEM	: 22 octobre 2021
Signature de l'acte authentique de VEFA PCH-La Mayotte	: 20 décembre 2021
Démarrage des travaux de construction	: 27 octobre 2021
Livraison du programme	: T4 2023

**Adrien DELACROIX** estime que c'est une belle opération, mixte, avec un équipement et du logement, sur une zone en profonde transformation dans les années venir. Le choix de la ville et du territoire, malgré les études en cours sur cette ZAC, était de réaliser cette opération de logements et l'ITEP. Il trouve très réussi le projet porté par l'architecte.

Après mise aux voix, les membres du bureau, à l'unanimité des présents et représentés, approuvent les ajustements apportés pour la réalisation d'un programme mixte de 41 logements PLUS-PLAI, 25 places de stationnement et d'un Institut Thérapeutique Educatif et Pédagogique de 1023 m<sup>2</sup> de surface utile y compris circulations, cédé en VEFA, approuvent le nouveau plan de financement prévisionnel et autorisent le Directeur Général par intérim à signer tout acte relatif à cette opération.

➤ **Acquisition de 40 places de parking au 168-198 boulevard Anatole France à Saint-Denis**

Le quartier Pleyel va accueillir en 2024 la principale des 72 gares du Grand Paris Express, Pleyel (avec l'interconnexion de 6 lignes de transport ferré), l'arrivée de cette gare représentant l'acte fondateur du projet urbain est un formidable levier pour engager la mutation des grands îlots d'activités situés le long du faisceau ferroviaire et y développer un pôle d'intensité urbaine notamment la réalisation de places de stationnement dans le quartier Pleyel.

La fermeture du parking Pleyel composé de 315 lots dont 215 propriétés de l'Office Public Plaine Commune Habitat, est intervenue le 27 juin 2015 après accord à l'unanimité de l'ensemble des membres de l'ASL (article 26 de la loi du 10 juillet 1965):

- La MACIF : 2 emplacements
- LOGITRANSPORT : 58 emplacements
- ARCHIPEL : 40 emplacements
- PCH : 215 emplacements

En effet, il avait été acté la nécessité d'engager de lourds investissements concernant notamment le gros-œuvre, les rampes d'accès, les réseaux, l'isolation, les ventilations, désenfumage, étanchéité, ascenseurs, vidéosurveillance, afin de restituer l'offre de stationnement hors voirie antérieure à cette fermeture, et nécessaire à la commodité des habitants.

Toutefois, est apparue la nécessité de remettre ce parking aux normes afin de l'adapter aux besoins des usagers et d'assurer une gestion spécialisée au vu des enjeux de sécurité. A ce titre, ces difficultés n'ont pas permis d'aboutir jusqu'à aujourd'hui à une offre satisfaisante et cohérente en terme de modèle économique.

En septembre 2021, l'un des membres de l'ASL, propriétaire de 40 emplacements de stationnements (ARCHIPEL) a décidé de mettre en vente ses parkings.

Dans le cadre de l'exercice de son droit de préemption, l'opportunité pour l'établissement public territorial en devenant propriétaire de ces places de parkings, est de mettre en œuvre une politique de réhabilitation en les cédant à un opérateur spécialisé ; de proposer une offre complémentaire de stationnement public aux constructions déjà en cours et à venir sur un secteur stratégique, offre destinée à la fois aux habitants du quartier, aux salariés et aux touristes dans le cadre des jeux olympiques et paralympiques.

L'EPT a proposé au vendeur d'acquérir le bien au prix indiqué dans le cadre de la déclaration d'intention d'aliéner transmise le 7 juin 2021 : L'établissement public territorial Plaine Commune a préempté au prix de 4 000 euros en valeur libre (+ frais d'acquisition soit

un coût total de 4900€) par décision motivée le 8 septembre 2021. La vente au profit de Plaine Commune est donc devenue définitive.

La signature de l'acte authentique entre l'EPT et Archipel est intervenue le 13 décembre 2021.

Plaine Commune Habitat est pleinement associé au projet afin de participer à la stratégie définie et de proposer à terme des places de stationnement en lien avec le développement du quartier Pleyel et les enjeux portés par le Grand Paris Express et les J.O 2024.

**Adrien DELACROIX**, dans un souci d'honnêteté avec les administratrices et administrateurs, complète et soulève l'existence d'un gros delta entre le prix affiché par les Domaines sur des parkings classiques et celui-ci, fermé depuis plusieurs années compte-tenu d'une grande difficulté à en maîtriser l'usage. L'idée de l'Office et de la ville est de réussir à le rouvrir parce qu'il y a un vrai besoin sur le secteur avec de plus en plus de logements et très peu de places de stationnement que ce soit en parking ou en surface. L'enjeu est d'autant plus complexe avec les nombreux chantiers en cours ; nous avons besoin sur ce secteur d'avoir du stationnement qui soit sécurisé. L'EPT a usé de son droit à préemption pour maîtriser ces parkings avant de les revendre à l'Office qui possède déjà une grande partie des lots afin de travailler à une solution de réouverture et d'investissements sur ce parking, les modalités restant à étudier. Par le passé, il y avait eu des choses réfléchies ; Indigo a fait état auprès de la ville de son intérêt pour une gestion en partie ou en totalité de ces emplacements. La volonté est de pouvoir trouver une solution qui aille dans l'intérêt de nos locataires et dans l'intérêt public, d'où cette préemption et cette revente à l'Office.

**Mamoudou DIARRA** fait part de son étonnement quant au rachat par l'Office de ces places de stationnement dans un parking totalement fermé, dont l'usage n'était pas laissé aux habitants, pour y passer régulièrement il constate sa fermeture.

**Adrien DELACROIX** souligne que 4900€ ont été dépensés pour acheter ces 40 places, un prix modeste au regard du delta entre l'estimation des Domaines et le coût pour l'Office.

**Mamoudou DIARRA** estime qu'il faut le rentabiliser en ne le laissant pas fermé, et souhaite savoir si ce parking va être privatisé en places individuelles, boxé, quelle en sera la tarification et savoir si une installation de vidéo protection y sera mise en place dans la perspective d'une utilisation, à nouveau.

**Adrien DELACROIX** répond qu'il est un peu tôt pour le dire, que l'Office en est copropriétaire l'idée de cette acquisition et le fait que l'Office puisse acquérir ces places permet aussi de faciliter la réalisation d'un projet et nous avons la volonté partagée avec les autres copropriétaires et notamment la copropriété de logements, de bureaux, de réussir la réouverture de ce parking, qui va impliquer des investissements importants car il n'était déjà pas au niveau avant, que ces années de fermeture ont accéléré sa dégradation. Il nous faudra voir si ces investissements sont en propre, s'il y aura une délégation ou une revente auprès d'un opérateur ? Il est beaucoup trop tôt pour le dire, l'idée est de faire en sorte que ce parking rouvre parce que nous avons des besoins importants sur le secteur Pleyel, que c'est une vraie difficulté qui crée des conflits d'usage sur la voirie et complique les choses. Le but n'est pas de rouvrir un « spot » de trafics et donc de se donner les moyens de bien maîtriser les choses.

**Mamoudou DIARRA** souhaite une précision ; le parking étant en copropriété qui en aura la gestion ? Il redoute que l'Office gère « tout » mais ait à faire appel à la copropriété en cas de difficultés pour lui permettre d'intervenir.

**Adrien DELACROIX** rappelle qu'il y a effectivement d'autres propriétaires du parking, nous sommes sur une ASL autour de la place des Pianos, qui pose aussi des questions pas seulement sur le parking mais aussi sur l'entretien des espaces extérieurs. La situation est complexe où il y a des copropriétaires, des bureaux, il y a aussi beaucoup de propriétaires sur la partie logements qui ne sont pas occupants et qui sont moins enclins à faire des dépenses d'investissement pour l'entretien courant, la remise à niveau puisqu'ils sont surtout dans une logique de rentabilité locative, évidemment ça complique les choses. Nous avons aussi, dans le projet, essayé de voir la capacité à, peut-être, modifier l'ASL au moins pour le traitement des espaces publics, puisque cela ne se justifie pas forcément pour partie, nous pourrions repenser les choses différemment pour que dans l'entretien courant, les choses se passent mieux et que nous ne soyons pas forcément tenus par un accord de l'ensemble ou par un système plus lourd de gestion au quotidien. Ces questions-là vont se poser, y compris pour la réouverture du parking.

**Après mise aux voix, les membres du bureau, à l'unanimité des présents et représentés, approuvent l'acquisition de quarante (40) emplacements de stationnement dans le parking souterrain 168 à 198 Boulevard Anatole France situé dans le quartier « Pleyel » à Saint Denis, et autorisent Autorise le Directeur Général par intérim à signer tout acte relatif à la cession de l'EPT au profit de l'Office communautaire de Plaine Commune (PCH) de 40 emplacements de stationnement au prix de 4 900 € (plus frais de notaires).**

➤ **Convention de relogement inter bailleurs entre Plaine Commune Habitat ET LogiRep**

**1. Contexte et implications**

Plaine Commune Habitat est engagé aujourd'hui dans trois opérations de démolition dans le cadre du NPNRU : à Saint Denis (Franc-Moisin), la Courneuve (Vieux Barbusse) et Epinay (la Source).

De nombreux locataires doivent ainsi être relogés :

- Franc-Moisin : 163 relogements (148 locataires + 15 décohabitations)
- Vieux Barbusse : 66 relogements (60 locataires et 6 décohabitations)
- La Source : 109 relogements (91 locataires et 18 décohabitations)

Pour cela, une mobilisation maximale de l'Office sur notre contingent propre et des différents réservataires est indispensable.

Une stratégie partagée a été élaborée à l'échelle du territoire pour créer les conditions favorables pour offrir aux ménages des parcours résidentiels positifs. Une charte intercommunale de relogement a été signée en novembre 2019 entre Plaine Commune et les bailleurs parties prenantes des différents NPNRU, dont Plaine Commune Habitat.

Malgré la mobilisation partenariale pilotée par Plaine Commune, le défi est grand pour réaliser tous les plans de relogement dans des délais raisonnables, compte tenu de la rareté des logements disponibles.

Il apparaît de ce fait pertinent d'aller plus loin et de contractualiser avec des bailleurs partenaires, à l'instar de LogiRep.

Signataire de la charte intercommunale de relogement de novembre 2019, LogiRep a notamment une opération NPNRU dans le quartier du Franc-Moisin, impliquant la démolition de 291 logements d'ici la fin de l'année 2023 (bâtiment B4).

Ainsi, LogiRep a sollicité Plaine Commune Habitat pour signer une convention encadrant notre partenariat, afin que des solutions soient proposées à leurs locataires sur le quartier du Franc-Moisin, sur Saint Denis et au-delà dans le territoire de Plaine Commune.

LogiRep étant un bailleur présent dans de nombreux départements franciliens, ce partenariat pour Plaine Commune Habitat apparaît très intéressant pour répondre aux besoins conséquents des opérations de relogement. Ainsi, sur la Source à Epinay, le plan de relogement prévoit, à ce stade, une durée de 4 à 6 ans selon les différents scénarii, avec des tensions particulières sur les T2 et T3. Certains locataires souhaitent être relogés dans les départements limitrophes du Val d'Oise ou des Hauts de Seine, où LogiRep dispose de patrimoine.

Cette convention est de ce fait une opportunité à saisir et à concrétiser.

## **2. Principes généraux**

La convention prévoit le principe de la mise à disposition d'un 1 logement Plaine Commune Habitat pour 1 logement LogiRep et se donne pour objectif d'atteindre un volume de 30 logements par an.

Afin d'atteindre cet objectif, un périmètre couvrant l'ensemble du parc de chacun des deux bailleurs est défini.

C'est l'objet du projet de convention en annexe du présent rapport.

## **3. Moyens prévus pour concrétiser la convention**

Des mécanismes qui s'appliquent aux deux parties ont été identifiés pour que les locataires de Plaine Commune Habitat et de LogiRep puissent accepter les propositions de relogement:

- La prise en charge du déménagement (mobilier et éléments de cuisine le cas échéant) et du protocole de traitement des nuisibles par le bailleur d'origine
- Des travaux exceptionnels d'embellissement et de remontage des cuisines le cas échéant par le bailleur d'arrivée
- Un volume financier pour les travaux exceptionnels d'embellissement : 2 000 euros HT/logement dans la limite maximum d'une enveloppe de 60 000 euros/an
- Une minoration de loyer pour maintenir le Reste à Charge (RAC) jusqu'à 100 euros par logement. Ce montant, s'il s'avérait en pratique insuffisant, serait revu à la hausse ultérieurement

## **4. Suivi**

Une réunion trimestrielle sera organisée pour suivre les relogements et vérifier la bonne exécution de la convention. Un tableau de suivi, annexé au présent projet de convention, a été élaboré conjointement entre les services de Plaine Commune Habitat et ceux de LogiRep.

**Adrien DELACROIX** estime que cela va dans le sens de la volonté du territoire d'organiser les choses, et de faciliter l'inter-bailleurs comme Jean-François LEONTE l'expliquait dans son propos, pour ne pas prendre de retard sur l'ensemble des projets NPNRU qui sont très ambitieux dans toutes les villes, avec une part parfois importante de relogements à effectuer et parfois de fortes contraintes. Il s'agit tant de la capacité de LogiRep à reloger une partie des locataires de Plaine Commune Habitat, parfois en dehors du département, dans les départements limitrophes type Hauts de Seine ou Val d'Oise en particulier concernant Epinay-sur-Seine, il y a aussi, dans l'autre sens, le fait que le projet à Franc-Moisin puisse avancer assez vite et notamment sur la question des relogements avec, en l'occurrence, LogiRep qui sur le secteur et même à l'échelle de Saint-Denis ou du territoire a moins de patrimoine, nous avons déjà eu des relogements. Cette convention poursuit les échanges entre LogiRep et Plaine Commune Habitat, pour maintenir le niveau et répondre à l'ambition forte d'avancer rapidement et de réaliser les démolitions prévues sur Franc-Moisin avant 2024. Sur Epinay, cela est plus compliqué, nous y avons beaucoup moins de patrimoine mais un volume de relogements à faire assez conséquent, il s'agit de ne pas prendre trop de retard, les choses avancent bien et nous sommes pour l'instant de part et d'autre, sur un niveau assez important. Nous avons mis à disposition de locataires, y compris ceux de LogiRep issus du B4, des logements au Fort de l'Est.

**Mamoudou DIARRA** souhaite savoir, ce que représente 2000€ de travaux d'embellissement à et sur quelle typologie de logement ?

**Jean-François LEONTE** répond que cela est une moyenne, le travail n'a pas été fait sur une typologie mais sur ce qui est demandé en termes d'embellissement, cela dépend de ce qui est fait aujourd'hui par l'Office et par LogiRep pour arrêter une moyenne. Jusqu'à présent, en l'absence de convention, nous travaillions en inter bailleurs, mais un locataire qui partait chez un autre bailleur n'était pas sûr d'avoir les travaux d'embellissement ou cela répondait à une charte liée au bailleur. L'idée aujourd'hui, c'est de se dire que nous partons conjointement sur ces 2000€. En droit commun, au moment de l'état des lieux sortant, le bailleur a prévu un certain nombre de travaux, peu importe que le logement soit fléché pour nous ou pour un locataire d'un autre bailleur. Ces 2000€ peuvent être un supplément à ce qui était prévu dans le cadre du droit commun.

**Mamoudou DIARRA** poursuit, en estimant qu'au départ d'un locataire, après 30 ans dans le logement, laissant trois couches de papier peint, cela sera pris en charge, est-ce que les 2000€ comprennent l'intervention de l'entreprise? Parce que 2000€ ne suffiront pas.

**Jean-François LEONTE** répond que cela est similaire à ce qui est fait dans le cadre de Travaux plus ; il y a un budget pour la remise en état d'un logement, en fonction de la vétusté ou pas, ces 2000€ seront du plus. Il nous arrive par exemple, d'ajouter une étagère à un placard qui n'en avait pas, dans le cadre d'un relogement. Le locataire ne l'a pas demandé mais nous le faisons en plus, la question étant « que pouvons-nous faire pour que le locataire prenne le logement ? ». Nous avons donc arrêté une enveloppe en fonction de laquelle nous pourrions donner satisfaction au locataire.

**Adrien DELACROIX** ajoute qu'il s'agit là de mettre noir sur blanc l'engagement de l'autre bailleur car c'est ce que l'Office faisait déjà dans le cadre des relogements de l'Office, c'est-à-dire engager des travaux supplémentaires ; il s'agit là, d'avoir le même niveau d'exigences auprès de LogiRep à qui nous facilitons les choses, et eux aussi, mais que les règles soient les

mêmes et que le niveau de qualité de logement dans lequel entre le locataire, qu'il ait été à LogiRep ou à Plaine Commune Habitat soit le même et que les gens ne disent pas que l'un vaille mieux que l'autre. Cela fixe les choses, avec les engagements financiers que ça peut représenter et vient en complément de la remise en état des logements à la relocation.

**Mamoudou DIARRA** demande si ces 2000€ seront attribués au cas par cas, ils ne seront pas toujours utilisés intégralement.

**Jean-François LEONTE** répond que les travaux de remise en état seront faits, en fonction des besoins, cette enveloppe pourra satisfaire le besoin du locataire comme le remontage d'une cuisine par exemple.

**Adrien DELACROIX** soulève que le premier article de la convention doit être corrigé, Sébastien LONGIN n'étant plus le Directeur Général.

**Après mise aux voix, les membres du bureau, à l'unanimité des présents et représentés, approuvent la convention de partenariat entre Plaine Commune Habitat et LogiRep relative au relogement inter bailleur et autorisent le Directeur Général par intérim à signer ladite convention et toutes pièces s'y rapportant.**

**Mamoudou DIARRA** fait état de l'interpellation de son association par une locataire qui écrit depuis 15 mois à l'agence Sud, concernant sa place de stationnement squattée par un autre locataire sans avoir aucune réponse à ce jour. Cette locataire, de bonne foi, paye sa place alors que quelqu'un d'autre l'utilise. C'est pourquoi elle a interpellé hier l'association ; Christian TRIGORY a fait suivre sa demande qui a été reçue par l'Office.

Par ailleurs, au sujet du CRL, le locataire n'obtient aucun justificatif quant à la réclamation déposée, ce cas est le même auprès de certains gardiens, auprès desquels se déplacent les locataires pour y faire une réclamation, aucun récépissé n'est remis alors que nous avons dit qu'un document administratif serait remis à chaque réclamation, ce qui lui permet d'avoir un support daté preuve de son dépôt. Au CRL, cela n'est pas le cas non plus ; l'envoi d'un texto à des personnes âgées qui n'ont pas de téléphone portable ne peuvent pas recevoir de retour. Pour l'avoir essayé, il confirme ne pas avoir reçu de numéro de réclamation, contrairement aux réclamations faites en loge auprès d'un gardien à l'issue de laquelle nous avons un numéro de suivi envoyé sur notre téléphone portable, précisant l'enregistrement de la demande et son numéro permettant une traçabilité. En ce moment ça n'est plus le cas, que cela soit auprès des gardiens ou auprès du CRL. Il n'y a plus de traçabilité pour les demandes des locataires, qui lorsqu'ils reviennent un ou deux mois après, il leur est répondu qu'aucun demande n'existe ; lorsqu'ils écrivent aux agences, celle-ci répondent que les gardiens n'ont rien fait remonter. C'est une alerte.

Par ailleurs, nous avons des gardiens qui s'absentent, et qui viennent eux-mêmes afficher l'information, il voudrait donc savoir comment cela se passe ailleurs, si le Responsable de Secteur qui doit venir afficher l'absence du gardien ou ses collègues ? Mais ça ne peut pas être la personne absente qui vient afficher sa propre absence. On ne peut pas être absent la journée du 11 par exemple, et venir afficher l'information de sa propre absence à 17h30 la pensant inaperçue, personne n'a rien vu, c'est passé comme une lettre à la Poste. Cette situation devient dramatique et nous avons du mal à la comprendre ; dans la tête des locataires c'est compliqué aussi, un gardien absent mais que l'on croise dans son véhicule de service.

**Adrien DELACROIX** répète que les problèmes individuels n'ont pas vocation à être traités en Bureau, l'intervention de Christian TRIGORY lui est parvenue le matin même et la situation signalée la veille. Il avait été signalé à la locataire qu'une date lui serait transmise pour convenir de l'installation d'un stop- car sur son emplacement, cela a été revu à l'agence qui prendra contact avec elle et lui donnera une date.

Sur le CRL, un certain nombre de choses avaient déjà été signalées lors du précédent Bureau et qui vont faire l'objet d'ajustements, il y a aussi des choses qui prennent du temps ; Marine THOIREY y travaille.

**Marine THOIREY** confirme que ces signalements avaient faits et pris en compte lors du dernier Bureau ; le CRL a ouvert ses portes le 17 novembre 2021 donc il a forcément des ajustements à faire. Pour un certain nombre de réclamations créées spécifiquement pour l'ouverture du CRL il n'y avait effectivement pas d'accusé réception, nous travaillons actuellement à leur mise en place. Par contre, pour les GRT existantes précédemment, les accusés réception sont envoyés, il y a donc bon nombre de réclamations pour lesquelles un accusé réception est envoyé y compris lorsque qu'elles passent par le CRL.

Envoyer un courrier après l'appel d'un locataire ; alors que même les personnes âgées disposent d'un téléphone portable, l'accusé réception se fait par texto et nous n'avons pas fait évoluer cette procédure. Les priorités sont d'abord, sur l'ajustement des réclamations et leur accusé réception, ce qui sera résolu d'ici quelques semaines.

**Mamoudou DIARRA** estime que les réclamations faites au Bureau ne le sont pas de gaité ; 15 mois c'est énorme quand la locataire paye sa place. Si une alerte est urgente, et que nous ne parvenons pas à dépatouiller la situation, il est bien normal d'alerter.

**Adrien DELACROIX** en convient mais pour un message envoyé la veille, il n'est pas forcément attendu d'avoir une réponse le lendemain en Bureau, d'autant que celle-ci a pu être donnée.

**Mamoudou DIARRA** revient sur le CRL, et évoque la demande par les conseillères de son numéro au locataire, or ils ne l'a pas toujours, un numéro de logement accompagné de ses nom et prénom devrait être suffisants.

**Marine THOIREY** répond qu'il existe plusieurs moyens d'identifier un locataire, au CRL comme sur l'ensemble des points d'accueil de l'Office. Le numéro tiers est celui qui est le plus évident mais nous n'avons pas beaucoup de locataires qui appellent avec leur quittance sous les yeux ; quand ça n'est pas le cas, nous cherchons avec le nom, l'adresse ou encore la date de naissance et cela se fait chaque jour. Le numéro tiers est une sécurité et un gain de temps, par ailleurs lorsque le numéro de portable du locataire est enregistré sur ULIS, nous pouvons avoir une remontée de fiche et c'est pourquoi nous procédons à une remise à jour des coordonnées téléphoniques systématiquement.

**Mamoudou DIARRA** demande confirmation du fait que lorsqu'il téléphone au CRL, avec le numéro de téléphone enregistré, la conseillère est informée de son identité ; ce que Marine THOIREY confirme.

**Adrien DELACROIX** évoque le principe de vérification qui doit s'appliquer, quand bien même la fiche ULIS remonte, il faut pour l'opérateur, vérifier l'identité de l'appelant qui doit être l'occupant en titre et pas celui qui a le téléphone ; on doit poser quelques questions pour

des raisons évidentes de sécurité et de confidentialité et c'est ce qui fait sur n'importe quelle plateforme. Son souhait de pouvoir faire visiter le CRL aux administratrices, administrateurs et aux représentants des locataires n'a pas pu se réaliser, il faudra réussir à arrêter un temps au moins avec les membres du CCL pour voir comment cela fonctionne et aussi par rapport aux questions posées par Mamoudou DIARRA. Pour y être allé quelques fois, Adrien DELACROIX a pu constater le travail d'identification réalisé par les conseillères, qui demandent le numéro tiers mais ne demandent pas au locataire de raccrocher pour rappeler une fois le numéro trouvé, et cherchent un autre moyen d'identification via la date de naissance, son nom...etc. Il estime toutefois intéressant pour l'ensemble des administratrices et administrateurs de pouvoir aller dans le service pour voir comment cela fonctionne.

**Marine THOIREY** ajoute qu'il faudra toutefois attendre que le contexte sanitaire soit favorable, car seules deux personnes sont actuellement présentes sur le plateau.

**Adrien DELACROIX** annonce que le prochain bureau se réunira le 15 février.

**L'ordre du jour étant épuisé et plus personne ne souhaitant demander la parole, le Président lève la séance à 10h00.**

Le Président  
Adrien DELACROIX



15 bis rue Danielle Casanova  
OPH  
COMMUNAUTAIRE  
Plateau  
Commune Habitat  
93200 SAINT-DENIS