

Le Conseil d'Administration de VALDEVY, dûment convoqué le 25 octobre 2024, s'est réuni le 4 novembre 2024 à ARCUEIL, sous la Présidence de Madame Carine DELAHAIE.

			Présent	Excusé	A donné pouvoir à Mme ou M.
M	Fatah	AGGOUNE	X		
Mme	Céline	AKOUHA		X	
M	Shamime	ATTAR		X	
M	Pierre	BELL-LLOCH		X	M. LADIRE
M	Pascal	BRAND		X	M. LESPINASSE
Mme	Bianca	BRIENZA	X		
M	Serge	CAMIER		X	Mme JAY
M	Noël	CELATI	X		
Mme	Liliane	CHARBONNIER	X		
M	Antonin	COIS		X	Mme BRIENZA
Mme	Carine	DELAHAIE	X		
Mme	Céline	DI MERCURIO	X		
M	François	DOUCET		X	
M	Pierre	GARZON		X	
Mme	Anne-Cécile	GROENE		X	
Mme	Marie	JAY	X		
Mme	Marie- Louise	KANCEL	X		
M	Luc	LADIRE	X		
M	Michel	LANNEZ	X		
M	Philippe	LESPINASSE	X		
Mme	Dominique	MENDES	X		
M	Hedi	M'HALLAH	X		
Mme	Edith	PESCHEUX	X		
M	Stéphane	RABUEL	X		

2 Administrateurs sont actuellement en attente de désignation

Représentant EPT	En attente de désignation
Représentant locataire CGL	En attente de désignation par la CGL

19 administrateurs sont présents ou représentés, le quorum est réuni le Conseil d'Administration peut valablement délibérer.

COMPTE RENDU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

8 juillet 2024

ÉTAIENT PRÉSENTS

M. Pierre BELL-LLOCH (*jusqu'à 20 heures 30*), M. Serge CAMIER, M. Antonin COIS, Mme Carine DELAHAIE, Mme Céline DI MERCURIO, M. François DOUCET, Mme Marie JAY, M. Luc LADIRE, M. Michel LANNEZ, Mme Edith PESCHEUX, M. Stéphane RABUEL.

ÉTAIENT REPRÉSENTÉS

M. Fatah AGGOUNE donne pouvoir à Mme Marie JAY ;
M. Pierre BELL-LLOCH donne pouvoir à M. Luc LADIRE (*à partir de 20 heures 30*) ;
M. Pascal BRAND donne pouvoir à Mme Marie JAY ;
Mme Bianca BRIENZA donne pouvoir à M. Antonin COIS ;
M. Noël CELATI donne pouvoir à Mme Edith PESCHEUX ;
Mme Liliane CHARBONNIER donne pouvoir à Mme Carine DELAHAIE ;
M. Pierre GARZON donne pouvoir à M. Antonin COIS ;
Mme Dominique MENDES donne pouvoir à Mme Edith PESCHEUX.

ÉTAIENT EXCUSES

M. Shamime ATTAR ;
Mme AKOUHA ;
M. Joël CARDOVILLE ;
Mme Anne-Cécile GROENE ;
Mme KANCEL ;
M. Philippe LESPINASSE ;
M. Hedi M'HALLAH ;
Mme Christine MUSEUX.

La séance est ouverte à 18h18.

Mme DELAHAIE.- Bonsoir.

Nous allons commencer par les points d'actualité. Le premier était à la demande de la Direction de Valdevy sur la question du suivi des réclamations, sur lesquelles nous avons mis en place un groupe il y a huit ou neuf mois. La clause d'insertion était une demande de Madame BRIENZA et de Monsieur LADIRE. Enfin, l'objectif du point sur la mise en œuvre du SLS est de voir comment cela prendra place sur chaque ville.

En préambule, je voudrais vous dire, comme l'ensemble du Conseil d'Administration ici présent, le soulagement et la satisfaction qu'est la nôtre devant le résultat des élections d'hier soir. Alors que tout le monde en doutait, il existe bien un Front républicain en France et une aspiration « populaire » au sens la plus large de ne pas voir le fascisme s'installer dans notre pays. Depuis plusieurs années, les médias les plus réactionnaires nous expliquaient que c'était inéluctable, mais avec un sursaut et avec l'engagement des citoyens et des citoyennes de notre pays, nous avons pu assister à un retournement de situation, ce qui est plutôt satisfaisant.

Comme beaucoup, j'ai d'abord une pensée pour les personnes binationales et tous les gens que nous côtoyons dans notre cercle familial et amical qui sont d'origine ou issus de l'immigration et qui ont vu arriver une politique de préférence nationale, laquelle aurait été difficile dans un premier temps pour les personnes issues de l'immigration ou étrangères, et notamment les femmes, pour lesquelles je travaille sur les questions d'accès aux droits. Je pense également à l'ensemble de la population la plus vulnérable.

Après nous être réjouis ce matin, nous avons aussi une « gueule de bois », parce que notre pays va sûrement mettre des semaines à retrouver une vie démocratique, si ce n'est saine, cela fait quelques mois ou quelques années qu'elle n'en a plus. Ce sera tout de même compliqué dans les semaines à venir, ce qui montre la difficulté dans laquelle notre pays a été plongé, d'abord par MACRON et ses politiques libérales, mais aussi par le jeu qu'a été le sien ces derniers mois sur les questions démocratiques. C'est quelque chose que nous porterons certainement jusqu'à septembre. Je pense que notre pays mettra plusieurs semaines, voire plusieurs mois, à retrouver une activité. Même si la gauche parvient à créer une nouvelle dynamique, ce qui n'est pas encore gagné, dans quelles conditions les choses vont-elles se passer ? Seront-elles durables ? C'est encore une autre question.

Le dernier point que je partage avec vous porte sur l'enjeu des quartiers populaires, qui m'a laissée un peu insatisfaite lorsque j'ai lu le programme du Front populaire dans sa constitution et son écriture. C'est tout de même un des enjeux qui a traversé les deux séquences électorales. Nous avons vu que sur les élections européennes, malgré tout ce que les choix européens impliquent pour les gens, notamment dans nos quartiers, ils sont néanmoins passés un peu à côté des enjeux européens. Par ailleurs, maintenant que nous sommes dans cette séquence, la question du logement, des plafonds de ressources et de la mixité sociale dans nos quartiers, tout ce que nous essayons de faire vivre parfois en le tenant à bout de bras, ne fait pas partie des grandes questions qui ont été débattues dans le cadre de ces deux tours de législatives, même à gauche, ce qui m'inquiète beaucoup.

S'il existe une possibilité que quelques transformations interviennent dans les premières semaines et les premiers mois, si la gauche pouvait faire une percée démocratique, j'espère qu'elle n'oubliera pas les quartiers populaires. Quand je parle de quartiers populaires, je ne parle pas seulement de la banlieue parisienne, mais par exemple des villes comme Montargis ou Pithiviers, des villes de périphérie et de province qui sont également dans d'énormes difficultés. La banlieue de Rouen est touchée elle aussi. Nous devons vraiment pouvoir intéresser une partie de la gauche aux quartiers populaires en périphérie de nos villes. Pour avoir participé, dans ma propre vie politique, à plusieurs écritures de programmes, je sais que nous ne sommes pas tout à fait d'accord, notamment sur la question des plafonds de ressources et de la mixité dans nos quartiers.

Si quelqu'un souhaite s'exprimer, vous pouvez le faire.

(Aucune intervention n'est formulée.)

Nous allons maintenant passer aux trois points d'actualité, lesquels sont tout à fait liés à la question que je viens de développer.

Sujets d'actualité

Clauses d'insertion

Mme DELAHAIE.- Cette question avait été posée sur nos marchés.

Mme CHIH.- Bonsoir, je suis Directrice juridique et Marchés au sein de Valdevy. Je suis ravie de vous présenter aujourd'hui ce PowerPoint sur la clause d'insertion, outil essentiel à l'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi. J'ai prévu de vous présenter cela en trois parties : une première où nous nous attacherons à définir la clause d'insertion et explorer sa mise en œuvre ; une seconde sur le suivi et l'évolution de l'action d'insertion dans nos marchés pour en mesurer l'impact ; une troisième sur laquelle nous irons plus loin en examinant plusieurs initiatives qui dépassent le cadre de la clause d'insertion.

Nous allons tout d'abord aborder la question de la clause d'insertion dans sa définition et sa mise en œuvre. La clause d'insertion est une condition d'exécution d'un marché public. Nous allons donc retrouver une disposition dans nos marchés, à savoir un contrat qui consistera à réserver une part de la réalisation des prestations à des personnes éloignées de l'emploi.

Cette clause découle de l'obligation qui est posée à l'article L.2111-1 du Code de la Commande publique et qui nous impose de prendre en compte la dimension sociale dans nos marchés. Cela peut être sous toutes ses formes, mais il sera ici plus particulièrement question de la clause d'insertion.

Il faut savoir que l'objectif est de le faire dans tous nos marchés, mais il n'empêche qu'il existe des exceptions d'ordre pratique, par exemple ne pas mettre de clause d'insertion sociale si jamais cela peut restreindre la concurrence.

Au sein de Valdevy, parmi les marchés qui contiennent des clauses d'insertion, nous avons essentiellement des marchés de travaux, par exemple les réhabilitations de Clément Ader et de la rue de Gentilly à Villejuif, et 25 % qui concernent les marchés de service, par exemple le nettoyage et les espaces verts.

Parmi ces clauses d'insertion, les marchés de travaux consomment 96 % des heures d'insertion qui y seront consacrées. Je vous expliquerai ensuite pourquoi nous parlons en heures, mais je vais d'abord vous indiquer qui peut bénéficier de la clause d'insertion. Cette dernière va s'adresser à un public relativement large et diversifié. Parmi les bénéficiaires, nous allons retrouver les demandeurs d'emploi en situation de précarité. Il peut s'agir des personnes bénéficiant des minimas sociaux comme le RSA. Nous avons également les demandeurs d'emploi qui rencontrent des difficultés d'insertion, par exemple parce que ce sont des travailleurs en situation de handicap ou des résidents dans des QPV (Quartiers Prioritaires de la Ville). Enfin, il peut s'agir de demandeurs d'emploi peu ou pas qualifiés.

Je ne vous cite ici que quelques exemples, mais il y a une liste relativement longue de personnes susceptibles de bénéficier de ces clauses d'insertion.

Indépendamment des personnes directement, nous avons également des structures agréées par l'État et qui accompagnent des publics spécifiques. Ce sera le cas des établissements en milieu protégé ou adapté, à savoir les ESAT (Établissements ou Services d'Aide par le Travail), les ETTI (Entreprises de Travail Temporaire d'Insertion) ou encore les agences de l'État qui encadrent le travail d'intérêt général.

En dehors des bénéficiaires, trois grands acteurs entrent en jeu. Il s'agit tout d'abord du maître d'ouvrage, qui est celui qui, par l'insertion sociale, aura directement un volet social dans sa commande publique et va s'inscrire dans une dynamique volontariste d'intégrer des personnes éloignées de l'emploi dans le cadre de l'exécution de ces marchés. C'est l'idée de mettre en place cette fameuse clause, mais aussi de dresser un bilan des heures d'insertion.

Il s'agit également du facilitateur. Je cite ici le GOSB (Grand-Orly Seine Bièvre). Vous le connaissez, parce que c'est celui avec lequel nous travaillons actuellement, mais par le passé, Vitry a aussi eu à travailler avec le SERCI (Service des Clauses d'Insertion) d'Ivry et Vitry. Le facilitateur sera le garant de la mise en œuvre des clauses d'insertion, il travaillera avec la maîtrise d'ouvrage pour rédiger ces dernières et s'assurer de la bonne exécution desdites clauses, mais il sera surtout le lien d'échange avec les entreprises qui seront un partenaire

de l'insertion sociale, puisqu'ils étudieront la possibilité d'emploi selon l'objet du marché et recruteront les bénéficiaires le temps de l'insertion, et au-delà si possible.

Il est maintenant question de la manière d'élaborer une clause d'insertion. Nous allons tout d'abord définir le volume horaire, puisque le volume d'heures d'insertion correspondra à l'effort qu'une entreprise fera pour mettre en place l'insertion professionnelle dans le cadre de l'exécution des marchés. Plusieurs facteurs vont influencer ces heures d'insertion dans nos marchés.

Le premier facteur sera l'objet du marché, puisque selon qu'il s'agit d'un marché de travaux, de service ou de fourniture, le type de marché jouera sur le nombre d'heures que nous demanderons. Il y a également la part de la main-d'œuvre du secteur d'activité, puisque certains secteurs d'activité sont beaucoup plus consommateurs en main-d'œuvre que d'autres. Il y a aussi la qualification et les compétences du public visé : certains postes plus qualifiés nécessiteront peut-être moins d'heures d'insertion. Enfin, il y a les caractéristiques du public mobilisable sur la zone géographique, puisque nous nous devons d'adapter notre clause d'insertion à la situation territoriale.

En pratique, dans les marchés, l'effort d'insertion, à savoir le volume d'heures d'insertion, se situe entre 5 et 10 %. Nous calculons le volume d'heures d'insertion selon la formule suivante : nous allons multiplier le montant du marché par la part de la main-d'œuvre dans ce secteur d'activité, puis diviser cela par le coût d'un salarié pour une entreprise et multiplier par l'effort d'insertion. Au travers de cette formule, l'idée est *grosso modo* est de traduire notre montant de marché en heures de travail afin d'identifier le nombre d'heures que nous voulons consacrer à l'insertion.

Le deuxième aspect important d'une clause d'insertion, ce sont les modalités de suivi et de contrôle de ladite clause. L'idée est de pouvoir être sûr que le prestataire puisse exécuter la prestation et nous en assurer. Nous allons donc mettre en place des outils pratiques classiques comme des entretiens réguliers avec les différents acteurs que sont l'entreprise, le bénéficiaire, mais aussi le facilitateur. Nous allons ensuite prévoir des pénalités. Si jamais nous nous apercevons que l'entreprise ne répond pas à ses obligations en matière de clause d'insertion, elle doit être responsable. En l'occurrence, au travers des pénalités, elle sera financièrement responsable d'une certaine manière. Enfin, nous prévoyons les modalités d'exonération, c'est-à-dire que nous allons prévoir le cas où l'entreprise, pour des raisons diverses et variées, ne serait pas en mesure de répondre à cette obligation d'heures d'insertion.

Je vais maintenant vous illustrer une clause d'insertion pour un marché de travaux aux Ardoines à Vitry. Bouygues Bâtiment Habitat Social était le titulaire du marché de construction de 99 logements, en partenariat avec Campus Galois, qui était le centre de formation de Bouygues, R2T, une entreprise d'intérim, et le facilitateur SERCI. Ils ont proposé une initiative plutôt intéressante, celle de mettre en place une formation professionnelle sur un métier bien spécifique, celui du coffreur-bancheur. L'idée était d'avoir une première partie des heures d'insertion dédiées à de la formation, en l'occurrence 400 heures de formation étalées sur trois mois, et de conclure avec un contrat de six mois pour travailler sur le chantier.

Il y a eu un appel à candidatures auprès des locataires de la Ville. Plusieurs ont été reçus et un a été retenu, qui a pu suivre cette formation et signer le contrat de six mois. Pour la petite histoire, il a même conclu un contrat avec le titulaire du marché, à savoir Bouygues. Cet appel à candidatures a été plus efficace que ce qui avait pu être attendu, puisqu'un des locataires cherchait un poste dans les espaces verts et a pu trouver un CDD par le biais de R2T dans ce domaine spécifique. Il s'agit donc d'un exemple concret de ce que peut donner une clause d'insertion.

En deuxième partie, je souhaitais vous présenter un bilan des clauses d'insertion, bilan axé sur les données que nous avons pu recevoir du GOSB, qui était un de nos facilitateurs sur 2022-2023. *Grosso modo*, le tableau nous dit qu'en 2022, 10 marchés cumulaient 15 500 heures d'insertion pour 32 bénéficiaires ; en 2023, 12 marchés cumulaient 28 600 heures d'insertion pour 79 bénéficiaires. Nous pouvons nous interroger sur l'écart entre 2022 et 2023, puisqu'il n'y a finalement que deux marchés en plus, mais c'est le type de marché qui va en grande partie justifier cet écart.

Comme je vous le disais tout à l'heure, 75 % de nos marchés qui ont des clauses d'insertion sont des marchés de travaux. Ces derniers concentrent 96 % des heures d'insertion. En 2023, nous avons conclu davantage de marchés de manière générale et davantage de marchés de travaux de manière plus spécifique, avec des

montants plus importants. Comme nous l'avons vu tout à l'heure, la formule qui permet de déterminer le nombre d'heures dépend du montant du marché : plus le montant du marché est gros, plus nous allons considérer, dans les marchés de travaux, qu'il y a de la main-d'œuvre plus importante, donc nous allons consacrer davantage d'heures d'insertion. C'est ce qui explique l'écart entre ces deux années.

Vous avez l'équivalent en ETP (Équivalent Temps Plein) : près de 10 ETP par an pour 2022 et environ 17 pour 2027.

Sur l'année 2023, en ce qui concerne les bénéficiaires des clauses d'insertion qui ont pu être mises en place, côté formation, il y a très peu de diplômés avec bac ou au-delà. La majorité n'est pas diplômée et un tiers avait un CAP ou un BEP. Une seule femme a pu bénéficier des heures d'insertion. À part les 2 % qui ont eu la chance d'avoir un CDI, la majorité a signé des contrats de travail temporaire, donc des CDD.

En ce qui concerne les catégories de bénéficiaires, nous avons autant de demandeurs d'emploi longue durée que de jeunes de moins de 26 ans ou de bénéficiaires de l'insertion par l'activité économique, entre 18 et 25 % pour chacune de ces catégories. Enfin, les travailleurs présentant un handicap sont moins représentés, ainsi que les bénéficiaires du RSA, les personnes de plus de 50 ans, les habitants de QPV et les bénéficiaires de la protection internationale, à hauteur de 8 % chacun.

Un dernier zoom sur les bénéficiaires de l'insertion : en 2023, sur les 11 parcours d'insertion arrivés à leur terme, un a conclu un CDD, un autre a conclu un CDI, nous avons eu deux demandeurs d'emploi à l'issue de ce parcours, trois sont en intérim, trois sans nouvelles et un « autre », dont nous pouvons espérer qu'il s'agit de la femme enceinte.

Au-delà des actions concrètes qui ont été menées, l'idée est de développer l'insertion sociale plus fortement sur la question de la clause d'insertion. Nous l'aurons compris, la clause d'insertion va répondre à la volonté de favoriser l'insertion professionnelle des publics fragilisés, donc nous devons faire en sorte que ces clauses d'insertion répondent davantage à leurs missions. Plusieurs démarches peuvent être menées pour améliorer l'efficacité des clauses d'insertion.

Il s'agit tout d'abord d'élargir l'accès à des clauses d'insertion en favorisant la participation des personnes sous-représentées, à savoir les diplômés et les femmes, mais aussi de renforcer la communication de toutes les parties prenantes en ayant une communication beaucoup plus collaborative entre tous les acteurs du début, c'est-à-dire de la rédaction de la clause d'insertion jusqu'à la réalisation des heures d'insertion, voire même jusqu'à la suite que pourrait connaître le bénéficiaire dans son « processus d'insertion ». Enfin, il s'agit d'améliorer la qualité des heures d'insertion en faisant en sorte qu'elles soient plus qualitatives et permettent d'aboutir davantage à des contrats de longue durée, voire même des CDI, en assurant des conditions de travail plus respectueuses pour les bénéficiaires et en développant des parcours de formation plus adaptés, ou même des parcours professionnels plus adaptés aux bénéficiaires afin qu'ils puissent entamer une intégration plus durable dans le monde du travail.

En complément des clauses d'insertion, l'Office a mis en place plusieurs initiatives concrètes qui ont permis d'améliorer le cadre de vie des habitants, mais aussi de favoriser l'insertion professionnelle des personnes en situation d'exclusion. Parmi celles-ci, nous avons le recours aux TIG (Travaux d'intérêt Général). L'Office Valdevy a obtenu l'agrément du ministère de la Justice en septembre 2023 pour accueillir des personnes effectuant des travaux d'intérêt général. Depuis avril 2024, six tigistes ont accompli plus de 440 heures de travaux de nettoyage et de remise en peinture des parkings de Sonia Delaunay et Onze Arpents à Villejuif, et un a pu bénéficier d'une embauche à l'issue de la mission au sein de Valdevy. Nous avons également eu un partenariat avec l'association Fresnes Services pour rénover les halls. L'Office a mené un projet d'insertion qui visait à transformer les halls d'immeuble de Capra à Vitry. Ce chantier solidaire s'est mené sur trois semaines, d'octobre à novembre 2023, et a été réalisé par des personnes éloignées de l'emploi, notamment des bénéficiaires du RSA et des demandeurs de longue durée.

L'Office entend poursuivre ses actions en matière d'insertion. L'idée est ici de vous montrer que nous ne sommes pas sur une simple juxtaposition d'actions isolées, puisque les actions d'insertion s'inscrivent dans une stratégie d'ensemble. L'insertion se traduit directement au travers des objectifs stratégiques de plusieurs Directions. Par exemple, la Direction des Ressources humaines s'engage à favoriser l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap au travers du label Handicap Accueillant ou de la

charte Diversité. Il s'agit également d'essayer de développer des partenariats avec des structures spécialisées. L'idée est d'avoir un ou deux partenariats par trimestre, avec par exemple SOS Emploi ou la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées), mais aussi de développer l'alternance, l'objectif de la Direction étant d'atteindre 2 % d'alternance d'ici la fin de l'année.

En ce qui concerne la Direction juridique et Marchés, nous souhaitons développer une politique d'achat plus responsable en essayant d'avoir une clause d'insertion plus efficiente et en développant un critère social d'attribution en lien avec cette clause d'insertion, cela afin que nous puissions la rendre plus efficiente.

La DGA Politique et Développement social y travaille également au travers des services Médiation sociale et Tranquillité, Sécurité, avec des projets d'insertion spécifiques comme celui du Garage mobile. L'idée est de répondre à un double objectif : l'insertion professionnelle, mais aussi des besoins économiques des locataires sur l'entretien de leurs véhicules et le développement du partenariat qu'ils ont aujourd'hui avec le SPIP (Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation).

Je vous remercie de m'avoir écoutée et me tiens à votre disposition si vous avez des questions.

M. LADIRE.- Le volume d'heures est-il bien pour toutes les villes et non pas pour une seule ?

Mme CHIH.- Oui, c'est pour toutes les villes, sur plusieurs marchés.

M. LADIRE.- Je trouve intéressant que nous nous attaquions de manière aussi offensive et dynamique aux heures d'insertion. Pour moi, la meilleure façon de le mettre en action passe par des professionnels qui peuvent redonner aux personnes très éloignées de l'emploi une autre vision du métier, une autre manière d'appréhender. Par rapport à ce qui peut être véhiculé comme image, notamment dans le logement social, je trouve que c'est un bon moyen d'avoir de nouvelles recrues, parce que c'est peut-être un domaine qu'elles ne connaissent pas. Il s'agit donc de montrer qu'être utile et rendre service aux gens permet aussi d'apporter du bonheur, de la quiétude, soit tout ce que nos locataires demandent dans nos différentes résidences ou cités.

Je peux souligner le projet sur Mario Capra, qui est une très belle initiative, même si, avec Monsieur le Maire, nous avons eu une rencontre avec les habitants et que quelques-uns disaient que ce n'était pas fini comme un professionnel. Nous avons donc expliqué les chantiers d'insertion. Je trouve que c'est quelque chose qui est à reproduire, d'autant plus que dans ma ville, à Vitry-sur-Seine, nous avons le public.

Vous parliez tout à l'heure de l'autre chantier d'insertion, et même s'il n'y a qu'une personne, c'en est toujours une qui a une vraie formation, qui revient avec un vrai métier, avec un bagage dont elle pourra se servir partout. Parfois, ce n'est pas le monde qui compte, mais la qualité. Le fait qu'une personne ait pu être embauchée par le client final est une belle victoire. C'est ce type d'initiative que nous devons reproduire.

Lorsque c'est lié aux heures d'insertion, nous nous limitons beaucoup aux métiers des travaux, mais je vois qu'il y a une petite partie sur le ménage. C'est une réflexion que nous avons avec les villes : nous avons différents marchés et nous voyons si nous pouvons faire des chantiers d'insertion sur d'autres activités professionnelles et sur d'autres métiers, parce que je pense que le logement a de beaux jours et de beaux restes chez nous en France, mais il y a également d'autres pans de métiers, notamment si nous voulons les ouvrir aux femmes. Il ne s'agit peut-être pas de catégorisation, mais d'ouvrir ces métiers aux femmes. Je ne suis pas pour dire que les femmes doivent faire de l'administratif et que les hommes doivent travailler sur des chantiers et casser des cailloux, au contraire. Aujourd'hui, il faut montrer toutes les perméabilités, toutes les compétences transférables qu'une femme a pu acquérir dans la restauration et qui peuvent se répercuter. Il faut néanmoins créer ces passerelles et je pense que les chantiers d'insertion sont un bon outil, dont nous pouvons nous saisir.

Nos plus jeunes sont friands de jobs d'été, donc ce serait important que nous ayons aussi cet affichage. Cela montre que nous sommes sur tous les champs qui permettent aux personnes de se retrouver, de renouer avec l'emploi pour celles qui en sont très éloignées, et de découvrir des métiers pour d'autres. C'est souvent dans ces jobs d'été qu'on peut découvrir une activité professionnelle qu'on pensait inadaptée pour nous et découvrir un environnement sur le logement social sur lequel on a peut-être envie de se former.

Mme PESCHEUX.- Je voulais savoir ce qui faisait que nous étions à 5 % ou 10 % dans les marchés. Quels sont les critères ? Cela concerne-t-il uniquement le locataire ou aussi un public plus large ? Quels sont les

partenaires avec qui les entreprises vont rechercher le public pour bénéficier de ces clauses d'insertion et de cette insertion ?

Mme CHIH.- En ce qui concerne le nombre d'heures et l'effort d'insertion, plusieurs facteurs vont déterminer si nous mettons 5, 6 ou 10 %, à savoir l'objet du marché, le type de secteur d'activité, le lieu géographique, lequel va définir la cible du public potentiel. Ainsi, si nous voulons des heures d'insertion diplômantes, nous aurons forcément tendance à faire moins d'efforts d'insertion, parce que le public du territoire ne sera peut-être pas le même, donc l'entreprise ne sera pas capable de nous proposer un nombre d'heures trop élevé par rapport à l'objet du marché, mais aussi parce que l'objet du marché va déterminer le type de main-d'œuvre. Si nous sommes sur un marché de travaux, nous aurons forcément davantage de compétences peu ou pas qualifiées, alors que ce sera différent sur d'autres types d'activité.

Nous allons beaucoup travailler avec le facilitateur, lequel travaillera avec nous, mais également avec l'entreprise, cela afin de déterminer l'employabilité dans notre marché, c'est-à-dire ce qu'il nous sera possible de faire en matière d'insertion. C'est lui qui connaît le mieux l'environnement économique et l'environnement local sur les types de bénéficiaires.

Cela m'amène à votre seconde question, à savoir si les bénéficiaires sont seulement les locataires. Non, pas du tout. Nous pouvons décider de cibler nos bénéficiaires sur notre ville, donc nos locataires, comme nous pouvons viser n'importe quels bénéficiaires, que ce soit des demandeurs d'emploi de longue durée, quels qu'ils soient, ou des plus jeunes. Nous sommes totalement libres sur ce point.

Votre dernière question portait sur le fonctionnement des entreprises et leurs partenaires. Elles travaillent là encore avec le facilitateur, mais également avec des associations et des entreprises dédiées à l'emploi ou à l'intérim. Nous l'avons vu tout à l'heure sur le projet du coffreur-brancheur : parmi les partenaires, il y avait R2T, qui est une entreprise d'emploi temporaire d'insertion. Nous pouvons aussi travailler avec des associations qui seront plus proches du public visé, cela peut être très varié.

Il y a aussi le groupe SOS Emploi, qui rayonne sur plusieurs départements et qui était déjà intervenu sur nos territoires pour monter un projet. C'était une autre expérience qui était destinée à un public cible de jeunes complètement éloignés de l'emploi, c'est-à-dire ni à l'école, ni en emploi, ni en formation, et à qui nous avons fait faire un *serious game*. Ils devaient simuler la création d'une entreprise qui devait être implantée dans le quartier. Cela a duré trois semaines, nous leur avons demandé de restituer un projet, de définir l'entreprise, en démarchant, en faisant du prospect, comme une vraie création d'entreprise. L'idée était aussi de donner à ces jeunes très éloignés l'envie de revenir à autre chose, qu'ils se disent qu'ils en sont capables. En effet, il y a beaucoup d'autocensure, surtout chez les jeunes qui sont dans nos résidences ou dans nos quartiers. De manière générale, certains pensent que ce n'est pas pour eux, que ce n'est pas possible.

Comme vous le disiez, Monsieur LADIRE, l'insertion, c'est vraiment de la dentelle, c'est-à-dire que nous allons parfois faire aboutir un parcours, mais ce qui est bien, c'est que cela va rayonner autour. S'il s'agit de quelqu'un qui est du quartier, il dira : « *Si je peux le faire, tu le peux également. J'étais éloigné de tout, j'étais vraiment en échec sur le sujet.* » Cela nous permet de raccrocher des jeunes, comme nous l'avons vu sur certains chantiers. Nous leur disons : « *Pourquoi n'allez-vous pas à la Mission locale ? Ils ont beaucoup de choses à vous proposer, notamment des parcours de formation, et il y a ce rayonnement qui est extrêmement intéressant.* ». La personne qui a été dans ce contexte – je pense particulièrement à des jeunes, parce que c'est souvent le cas – en parlera à ses amis en leur disant : « *Si j'ai pu, tu peux aussi.* ».

M. DOUCET.- D'après ce que j'ai vu, cela concerne 10 à 12 marchés. En termes de volume, qu'est-ce que cela représente sur l'ensemble des marchés ?

Par ailleurs, nous parlons ici des clauses sociales, mais il y a également des possibilités pour des clauses environnementales. Qu'est-il fait actuellement ? Pourrions-nous avoir un retour à l'occasion d'un prochain Conseil d'Administration ?

Mme CHIH.- En termes de volume, sur l'année 2023, nous avons 300 marchés en cours. Il s'agit donc de 12 marchés sur 300 en cours.

En ce qui concerne les clauses environnementales, je ne peux pas vous répondre, mais je peux vous dire que nos clauses environnementales sont actuellement principalement rattachées aux marchés de travaux. Il y a plus d'aspects là-dessus et la réglementation est plus contraignante.

Mme PICARD.- Nos marchés sont de nature très différentes, de service ou de travaux, impliquant des secteurs d'activité où la qualification demandée est telle que nous aurions du mal proposer de l'insertion,. Nous parvenons tout de même à avoir des heures qui représentent 17 ETP sur 12 marchés. Il s'agit essentiellement de marchés de travaux, notamment parce qu'il est intéressant de proposer des heures d'insertion sur des marchés qui s'inscrivent dans la durée afin de contribuer pleinement au projet d'insertion de manière durable.

Mme DI MERCURIO.- Merci beaucoup pour cette présentation. Je voulais juste dire de façon un peu générale que les organismes HLM ne sont pas des acteurs de l'emploi, mais des contributeurs et des partenaires des acteurs de l'emploi. Leur difficulté est souvent qu'ils agissent à bas bruit sur ces sujets, considérant que ce n'est pas leur prérogative que d'être des acteurs de l'insertion.

C'est aussi la raison pour laquelle j'avais précédemment posé la question lors de la présentation du bilan. C'est important, parce que l'organisme HLM a de nombreux leviers pour agir en faveur de l'insertion, et pas uniquement l'insertion dans les quartiers. C'est évidemment ce que vous avez présenté avec le levier de la commande publique. Les organismes HLM sont juste derrière les collectivités locales et les services de l'État en matière de clauses sociales d'insertion, mais ils ont aussi d'autres leviers, notamment *via* la politique de la Ville. En effet, si tout va bien, nous allons signer d'ici la fin de l'année les conventions d'utilisation de l'abattement de taxe foncière sur les propriétés bâties, lesquelles peuvent également être un levier pour agir dans les quartiers, travailler des ateliers de chantiers d'insertion, cela avec toute une série d'acteurs, notamment de l'ESS (Économie Sociale et Solidaire), qui peuvent permettre de développer des emplois indirects et le partenariat local. Évidemment, cela change la relation aux locataires parents, mais aussi des jeunes, des enfants, etc.

Le défi de demain – vous l'avez montré à travers les chiffres – c'est la diversification des segments d'achat, c'est-à-dire que nous sommes plutôt sur des achats liés aux travaux. Cela reste néanmoins vertueux, parce qu'avec tous les enjeux de rénovation énergétique, nous pouvons aussi contribuer au développement de filières, de savoir-faire qui sont peut-être les savoir-faire de demain.

Il y a également tout ce qui tourne autour de la GUSP (Gestion Urbaine et Sociale de Proximité).

J'insiste ici sur les sujets liés à la politique de la Ville, sur lesquels nous pouvons faire mieux, nous pouvons pousser encore un peu les curseurs. Chez nos collègues, il y a des projets ANRU (Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine), laquelle est aussi très attentive à ces sujets avec la Charte d'Insertion, avec des obligations en la matière, y compris sur la GUSP, où je sais que c'est un peu moins facile. Néanmoins, ce sont des sujets qui permettent aussi de développer des métiers verdissants, avec une nouvelle façon de gérer les espaces extérieurs, etc.

Il y a donc une belle capacité à agir des organismes HLM. J'invite vraiment Valdevy à communiquer davantage sur le sujet, à valoriser davantage dans le cadre de bilans et à nous faire des retours, comme c'était le cas aujourd'hui. Merci.

Mme DELAHAIE.- Lorsque je suis devenue Présidente, c'était la fin de l'ANRU du Chaperon Vert. En 2016, un garçon de 16 ans et demi, un locataire, a été pris en contrat d'apprentissage. Il a fini tout l'ANRU, tout l'îlot 5, qui était le dernier îlot, pour Vinci. Je l'ai rencontré il y a six mois avec sa grand-mère et il m'a expliqué qu'il travaillait pour un sous-traitant et qu'il a été embauché. Il a fait deux chantiers cet hiver sur lesquels il est chef d'équipe, il m'a dit qu'il gagnait très bien sa vie. Il ne manque jamais de rappeler que c'est sur l'un des chantiers de réhabilitation d'Opaly qu'il a appris. C'est une expérience, mais c'est vrai que ce n'est pas le nombre, puisque cela a changé fondamentalement sa vision d'Opaly, qui était un office qui logeait sa grand-mère et sa famille.

C'était juste un partage d'expérience pour dire que sur le long terme, cela change des existences. Il faut être humble en la matière : si nous changeons déjà l'existence de quelques personnes, c'est déjà bien.

Par ailleurs, concernant les femmes, sur les 10 dernières années, j'ai vu plusieurs gros chantiers de réhabilitation et il se trouve que les femmes arrivent surtout sur des postes déjà très qualifiés, jamais en dessous de conducteur. Ce ne sont pas du tout les mêmes parcours. Il y a tout un travail à faire, qui est déjà fait par les entreprises, parce qu'elles ont bien pénétré toutes les questions de paysagiste, alors même que le travail est aussi physique que sur des chantiers, mais il est vrai qu'il y aurait peut-être quelque chose à travailler de ce point de vue pour dire que les métiers ont changé et que nous ne portons plus des bétonnières à pleines mains, nous avons du matériel. D'ailleurs, cela a également changé le travail des hommes, qui disent souvent que depuis qu'il y a des femmes, ils ont moins le dos cassé et que de nombreuses choses ont avancé.

Enfin, je souhaite saluer le travail réalisé aux Ressources humaines. Il y a la question de la clause d'insertion, il y a la question des stages. Je suis intervenue plusieurs fois l'année dernière auprès de jeunes d'Arcueil ou de Gentilly qui me disaient : « *Nous, on n'a droit qu'à des stages chez Sephora, Yves Rocher, mais nous voudrions bien faire d'autres stages* ». À chaque fois, Véronique KATSAROS a été très réactive et m'a dit : « *Dès que nous pouvons donner un stage plus qualifiant, nous le faisons* ».

Nous le faisons pour les stages de troisième, mais c'était ici un stage d'un mois et demi. Je sais qu'elle le fait sur l'ensemble des villes. C'est aussi quelque chose qui change, parce qu'il y en a assez que les jeunes des quartiers de nos villes n'aient le droit qu'à des stages qui ne les intéressent pas, pour beaucoup d'entre eux, et sur lesquels ils n'ont pas le choix.

Je voulais donc le souligner, parce que nous sommes écoutés de ce point de vue.

Nous vous remercions, Khouloude.

Je précise que nous avons le *quorum*, donc nous allons officiellement tenir ce Conseil d'Administration. Nous rajouterons un point d'information dans les sujets d'actualité sur les procédures en lien avec le calorifugeage de Vitry, parce que je pense qu'il y a quelques questions.

Nous allons maintenant passer au suivi des réclamations.

Suivi réclamations

M. BARDON.- Je vais essayer de vous présenter en quelques minutes la question des réclamations.

Lorsque je suis arrivé il y a quelques mois, le sujet des réclamations, en tout cas sous cette appellation, correspondait à ce que vous vivez, administrateurs, élus et élus des villes, comme la question de la proximité, à savoir comment nous répondons aux interrogations qui peuvent venir au quotidien rendre la vie des locataires moins agréables.

C'est un souci permanent, mais il y a huit mois, l'organisme a décidé de mettre en place un outil de suivi et d'évaluation de cette réclamation. Ainsi, une réunion rassemble chaque semaine les responsables d'agence sous la responsabilité de la Directrice générale des Services et des Directions technique et du Patrimoine pour faire un point sur les difficultés techniques remontées par les locataires, ce que nous appelons la réclamation.

Lorsque ce point a été mis en place en octobre ou en novembre de l'année dernière, la moyenne des réclamations par jour sur l'ensemble du patrimoine de Valdevy était d'environ sept, soit, au regard du patrimoine de Valdevy, très largement en deçà de la réalité des difficultés que nous pouvons rencontrer sur nos logements, que ce soit en partie privative ou collective.

Ce travail a permis de faire une formation, une sensibilisation des gardiens et agents de proximité, pour leur dire : « *Il n'y a pas de difficulté à saisir ce qui remonte des locataires, vous n'en aurez pas blâme. Vous pouvez montrer que votre patrimoine se dégrade. Au contraire, cela va nous permettre d'évaluer les difficultés que nous rencontrons sur l'ensemble de notre patrimoine, de les évaluer et de les « régler » concrètement.* »

Vous savez que nous avons deux types de logiciels : Ulis et PIH. Le second ne concerne que Vitry et le premier concerne les autres. La migration en fin d'année nous permettra de travailler sur un seul outil métier. La particularité est que l'outil PIH à Vitry permet à l'agence d'intégrer ce que nous appelons la réclamation technique, mais aussi la réclamation administrative, c'est-à-dire que le locataire vient pour remonter un problème de store, de fuite ou autre, mais il vient aussi parce qu'il rencontre une difficulté, parce qu'il veut

recupérer son bail, parce qu'il n'est pas d'accord, c'est-à-dire toutes les questions administratives. Je le précise, parce que nous allons tendre vers cela. Lorsque Vitry aura migré sur le logiciel Ulis, ce sera la même chose pour toutes les agences : nous ferons la réclamation technique et la réclamation administrative afin d'identifier les demandes qui remontent des locataires.

Nous étions donc à une moyenne d'environ sept réclamations par jour en octobre-novembre 2023. Cette moyenne est passée à 15 en janvier. Aujourd'hui, nous sommes en réalité à environ 22 réclamations par jour sur les agences. J'ignore si c'est un plafond, je ne suis pas capable de vous le dire aujourd'hui, mais vous voyez que nous avons multiplié par trois le nombre des constats identifiés.

Il s'agit du premier indicateur que nous travaillons : avoir une cartographie, une vision plus juste des difficultés identifiées. Cette réunion hebdomadaire permet d'avoir cette identification, mais bien entendu, l'objectif est de les régler. Nous avons donc également travaillé la clôture de ces réclamations, cela à deux titres. Par exemple, une problématique technique est posée par un locataire. Combien de temps mettons-nous à la résoudre ? Est-ce que nous la résolvons de manière satisfaisante pour le locataire ? Je reviendrai tout à l'heure sur la notion de satisfaction.

Au mois de janvier, les taux de clôture étaient globalement à 36 %, c'est-à-dire que nous avons souvent des réclamations qui duraient. Cela ne signifie pas qu'elles duraient longtemps, mais cela pouvait par exemple concerner un problème de chauffe-eau. Cela met plus ou moins de temps, donc elles restent dans le stock des réclamations. En mai, nous avons un taux de clôture à 73 %, donc nous avons doublé le taux de clôture de nos réponses.

Nous essayons de clôturer nos difficultés et les problématiques techniques le plus possible, nous essayons également de regarder les délais de réponse. Même si ceux-ci doivent également être regardés en lien avec la question technique posée, quand on n'a pas d'eau chaude, on est légitimement enclin à attendre un peu moins que lorsque la manivelle de notre store ne marche pas. Même si les deux problèmes doivent être réglés, ils ne doivent pas l'être dans les mêmes délais, parce que la problématique posée au locataire n'est légitimement pas la même. De la même manière, lorsque l'ascenseur ne fonctionne pas, les locataires ont un niveau d'exigence qui n'est pas le même que lorsqu'on estime que le nettoyage n'est pas suffisamment bien fait dans les parties communes.

Le délai est donc à mesurer au regard de la réclamation, mais globalement, 70 % de nos réclamations sont aujourd'hui traitées en moins de 10 jours. Lorsque j'ai présenté ces chiffres à une Collectivité, cela paraissait beaucoup, mais cela intègre toutes les réclamations. Quand nous sommes sur une réclamation du chauffe-eau ou sur des problématiques d'eau, nous sommes sur des moyennes de deux à trois jours, ce qui est encore insatisfaisant.

Cette cellule de réclamations, qui travaille toutes les semaines, permet de voir si nous avons bien progressé sur le nombre de locataires dont les problématiques ont été identifiées, si nous avons bien progressé sur le taux de clôture. Nous avons encore légitimement des améliorations à faire sur les délais de traitement des réclamations, qui sont encore aujourd'hui insatisfaisants, surtout selon les problématiques qui se posent. Cette réunion hebdomadaire nous permet d'identifier pourquoi les délais sont longs, ce qui est le deuxième élément d'identification.

Cette réunion réunit les responsables d'agence, ainsi que nos collègues des Directions technique et Patrimoine. Il s'avère que les délais sont parfois longs, cela en lien avec des prestataires et entreprises qui ne sont pas suffisamment rigoureux, y compris lorsque nous avons des marchés, et qui n'interviennent pas dans les délais suffisants ou interviennent de manière insatisfaisante. Par exemple, en cas de problème avec un chauffe-eau, ils se déplacent trois fois dans le logement du locataire pour réparer la panne. Il s'agit là d'une insatisfaction, c'est ce qui pousse les délais de contraintes.

Nous nous réunissons donc toutes les semaines pour faire un point. Je peux vous dire que les responsables d'agence sont aujourd'hui à un niveau d'exigence très élevé vis-à-vis des prestataires. La réunion a lieu tous les lundis à 14 heures et il n'y a pas un lundi sans qu'un responsable d'agence ne dise : « *Je suis en difficulté parce qu'ils ne répondent pas aux locataires ou parce que les prestataires sont insatisfaisantes* ».

Nous sommes maintenant en mesure d'identifier des entreprises dont les prestations sont de bon niveau. Nous avons par exemple des entreprises qui sont allouées pour travailler la remise en état des logements

lorsqu'ils sont laissés vacants. Les marchés ont été renouvelés et nous sommes globalement plutôt très satisfaits des entreprises qui interviennent tout corps d'état sur ces logements.

Cette cellule de réclamations nous permet donc de rentrer dans de la dentelle d'identification de problématiques. Vous avez les remontées dans vos villes. Ladite cellule ne nous permet pas objectivement de résoudre toutes les problématiques, mais elle nous permet de les identifier, de tendre à les résoudre, ou en tout cas de comprendre pourquoi elles ne sont pas résolues, et surtout de travailler la satisfaction du locataire.

En ce sens, un deuxième outil a été mis en place il y a quelques mois par l'équipe Qualité, qui permettait d'identifier les problématiques. Par exemple : *« J'ai eu un problème. Comment j'estime que Valdevy a traité mon problème ? Est-il résolu ? N'est-il pas résolu ? A-t-il été résolu dans des temps satisfaisants ? »*

Nous avons donc un indicateur, un outil qui nous permet de regarder ces aspects de satisfaction. En réalité, un locataire qui a une intervention dans son logement reçoit un texto de Valdevy dans les heures qui suivent, qui lui demande de répondre à trois questions. Il doit nous dire s'il est satisfait des délais, si son problème a été résolu ou pas.

Aujourd'hui, cette satisfaction globale du locataire tend autour des 60 %, selon les proportions que nous avons, donc vous voyez que nous avons encore de la marge de progression. Elle est bonne sur le traitement de la demande, les locataires sont globalement plutôt contents, mais l'indicateur montre que nous sommes par exemple à 77 % sur l'accueil, à 61 % sur le traitement, mais en deçà sur les délais, comme je l'évoquais tout à l'heure. Mon ressenti est le même que les locataires : ils trouvent que nous n'allons pas encore assez vite dans les réponses aux demandes, mais en même temps, ils prennent en compte le fait que jusqu'à présent, nous ne l'intégrons pas. Maintenant, nous répondons et nous apportons la réponse. C'est la pierre angulaire de ce que nous voulons faire pour améliorer la proximité.

Le second élément sur la proximité pour améliorer les réponses, toujours en lien avec la cellule de réclamations, c'est ce que j'ai dit tout à l'heure sur les prestataires. Loin de moi l'idée de penser que nos problématiques et les problématiques posées par les locataires ne sont que le fait d'entreprises qui ne travailleraient pas bien, mais en réalité, 70 ou 80 % des réclamations qui sont faites concernent, par voie de conséquence, un prestataire : celui de l'ascenseur, celui du chauffage, celui de la robinetterie, etc.

Il s'agit donc aujourd'hui d'être plus exigeant et plus pointilleux sur les prestataires. Comme nous l'évoquons beaucoup, le contrôle du prestataire est une des solutions les plus importantes pour permettre de résoudre durablement les difficultés rencontrées. Khoulose l'a évoqué, il y a une remise à plat des marchés. Cela permet d'autres choses, mais cela a aussi parfois permis d'unifier des marchés, donc d'avoir un peu moins d'interlocuteurs. C'est tout de même mieux lorsque nous en avons un peu moins, si nous sommes aussi exigeants vis-à-vis de lui. D'ailleurs, ce n'est pas une question de grosse entreprise ou pas, parce que nous sommes allotis, ce qui nous permet d'avoir également des entreprises de proximité qui répondent à nos marchés. En revanche, nous les connaissons, nous avons identifié des cahiers des charges plus précis.

Désormais, à chaque marché relancé, nous élaborons une réunion de lancement pour identifier et être au plus près du patrimoine. Je prends un marché qui nous concerne tous, par exemple le marché de nettoyage, parce que nos gardiens font du nettoyage, mais nous avons aussi des marchés de nettoyage. Pour élaborer ce marché, une fiche par patrimoine a été faite, c'est-à-dire que nous avons identifié les besoins utiles par bâtiment : trois passages par semaine pour l'un, un passage par jour pour l'autre. Nous avons identifié et cartographié. Le marché a été monté de cette manière et le prestataire – en réalité, ils sont trois, puisque nous avons alloti – a répondu à ce cahier des charges, qui est plus fin pour nous. Il est également plus fin pour le contrôler, puisque nous savons exactement ce qu'il y a dans le marché, donc les pénalités qui peuvent venir. Dans la note, vous aurez l'ensemble des marchés que nous avons passés, mais cette question du contrôle des prestataires est un élément important.

Le troisième élément de la proximité, ce qui remonte aussi beaucoup, c'est que nos gardiens, nos agents de proximité, manquent parfois de visibilité, ce n'est pas ombrage que de dire cela. Vous l'avez sans doute déjà entendu : *« Oui, mais on ne les voit pas suffisamment sur le terrain. Avant, on les voyait davantage. »* Je ne sais pas si *« on les voyait davantage avant »*, mais en tout cas, le locataire a parfois le sentiment qu'il y a moins de présence, c'est un fait. Or, depuis que Valdevy a repris l'ensemble des offices, en réalité, à quelques

unités près, il y a davantage d'agents de proximité et de gardiens. En tout cas, nous n'avons pas diminué la présence sur le terrain en proximité de nos agents, et pourtant, ce sentiment existe. Il existe pour des raisons sans doute diverses et variées, cela serait à regarder selon les sites. Néanmoins, nous avons un enjeu à les rendre visibles à nouveau, à faire en sorte que : *« Mon gardien, mon agent de proximité est là pour le nettoyage autour de chez moi, mais il sait peut-être faire autre chose »*.

Nous avons travaillé un plan de travaux avec l'équipe Régie qui démarrera en septembre. Comme vous le savez, nous avons une équipe Régie pour l'ensemble de Valdevy, qui va continuer, qui fait des travaux sur le patrimoine, qui intervient souvent pour faire des cages d'escaliers, de la peinture. Ils vont continuer, mais nous allons déléguer trois collègues qui vont intervenir tour à tour dans les agences et vont réaliser des travaux avec les gardiens ou les agents de proximité. Il s'agit du type de travaux que nous ne faisons pas parce qu'ils ne relèvent pas de la sécurité, nous ne les faisons pas parce qu'ils coûtent trop cher, nous ne les faisons pas parce que nous ferions venir un prestataire. Le grand coup de nettoyage du hall ou l'embellissement de l'espace vert sont toujours des travaux que nous passons derrière, dont nous disons que nous les ferons l'année prochaine, mais cette équipe les fera.

Elle le fera avec deux objectifs, le premier étant de faire des choses que nous ne faisons pas. Cela ne vient donc pas en moins, mais en plus des travaux prévus et des programmes que vous connaissez. Deuxièmement, cela sera fait par notre équipe technique, mais aussi par les agents de proximité et les gardiens. Par exemple : *« Je suis locataire, cela fait une semaine que mon gardien ou mes agents de proximité rénovent le quartier »*.

Là encore, cela ne résoudra pas tous nos soucis, mais c'est une pierre nouvelle dans le souci de répondre aux problématiques du quotidien des locataires, puisque c'est finalement cela que vous faites remonter le plus.

Dernier point, en accord avec Marianne PICARD et Karine, nous l'avons proposé à Cachan lorsque nous avons fait la rencontre, donc l'offre de service est proposée à toutes les villes. Cela se fait déjà dans quelques villes, mais nous proposons de faire, avec les responsables d'agence et en ce qui me concerne, ce que vous appelez les « rencontres pied d'immeuble », c'est-à-dire que le vice-président ou la vice-présidente, ainsi que les élus de la ville, se rendent sur le terrain, identifient les difficultés et font un retour sur ces éléments.

Permettez-moi de dire qu'il vaut mieux le faire maintenant, en septembre, que dans 18 mois. Ma proposition n'est pas d'éviter les sites en difficulté, je propose au contraire que nous allions sur ces sites, sans quoi cela n'a pas beaucoup d'intérêt. Nous pourrions aller à Villejuif à Candon, cela n'aurait pas beaucoup d'intérêt ; nous pourrions aller à La Licorne, quoique, puisque nous avons eu quelques questions au démarrage. Nous avons identifié Cachan, j'ai également fait La Reine Blanche à Gentilly. Il s'agit d'identifier les endroits où les questions de proximité, les questions du quotidien, sont celles qui sont les plus prégnantes pour montrer – rien que cela, mais c'est très important, nous l'avons vu systématiquement – que Valdevy investit son terrain. Ce n'est pas une question de manque de présence humaine, puisque, comme je l'ai dit, nous n'avons pas moins d'agents sur place, mais en revanche, nous avons sans doute à nous améliorer dans les réponses à apporter.

Voilà les quelques éléments que nous avons travaillé ces dernières semaines pour vous proposer de changer un peu nos manières de faire et d'entreprendre.

Mme DELAHAIE.- Merci, Patrick. Je suis juste inquiète pour nos représentants de locataires qui ne sont pas là. Y a-t-il un petit document de synthèse ?

M. BARDON.- Je vous l'enverrai, avec des images de chacune des villes.

M. COIS.- Merci pour ce point. Il est vrai que c'est un sujet qui nous occupe particulièrement, puisqu'il nous occupe de façon assez systématique. Il suffit effectivement que nous nous retrouvions à un pied d'immeuble, à une réunion publique pour la rénovation d'un patrimoine, pour que nous ayons nous-mêmes 15 ou 20 réclamations qui arrivent en fin de réunion publique, si nous l'avons bien gérée, c'est-à-dire si nous avons dit : *« Attention, ce n'est pas le lieu, mais je reste avec vous à la fin de la réunion pour prendre vos problématiques de proximité »*.

Je trouve que les propositions qui sont faites envoient les bons signaux, donc merci pour cela, parce qu'il y a beaucoup d'attentes.

Je trouve que l'idée des pieds d'immeuble est une bonne idée. Il y a aussi d'autres et déjà tout un tas d'évènements, de moments où nous sommes présents, où Valdevy est présent dans des lieux. Je parlais par exemple de réunions publiques. Souvent, dans ces moments-là, la question de la proximité n'est pas posée en tant que telle, mais je pense aussi à Vald'Été ou aux initiatives des locataires pendant la période estivale. Je trouve que c'est bien que nous systématisions le fait que nous sommes là. Je suis allé à Vald'Été ce week-end et j'ai évidemment eu des réclamations des locataires qui étaient présents sur site. Si cette question est anticipée et prise en main par les équipes présentes, nous en profitons aussi pour traiter la proximité dans un lieu, mais sans en faire un évènement particulier.

J'avais une question générale, parce que je trouve effectivement très bien que nous nous mettions en capacité collective de mieux suivre les réclamations. L'outil numérique le permet et facilite le suivi à long terme. C'est très chronophage de mobiliser les réclamations : c'est chronophage pour le vice-président qui les reçoit, mais également pour les équipes qui les prennent derrière, parce que même lorsque nous faisons un point, aussi précis soit-il, cela engendre nécessairement du temps de travail important pour les équipes, surtout quand la réclamation est connue et déjà en cours de traitement. Il n'est heureusement pas rare que cela arrive, mais je me demande s'il ne serait pas envisageable et utile que les vice-présidents de Valdevy aient accès à ces points, que lorsque nous tapons un numéro de locataire, nous retrouvions le suivi des réclamations et que nous puissions nous-mêmes savoir, avant de faire remonter ou peut-être en direct avec le locataire, que son dossier est déjà géré et que l'entreprise interviendra chez lui dans deux jours, ou au contraire que la situation n'est pas connue, ce qui nous permet de nous interroger sur les raisons, par exemple si le gardien a été sollicité. Cela permettrait de cibler davantage en mobilisant tout le potentiel de l'outil pour la dimension de proximité.

Je vous remercie.

M. LADIRE.- Merci pour les précisions. Nous voyons effectivement que la question des réclamations est quelque chose de prépondérant au regard des locataires, puisqu'il s'agit du store de Madame Michu, de son chauffe-eau, des trous qu'il peut y avoir dans l'immeuble. Il est vrai que faire ce suivi de la réclamation est intéressant, parce que cela donne un volume de ce qu'il y a. Par exemple, lorsque nous avons fait le point sur l'agence de Vitry, j'étais très étonné du faible nombre de réclamations, parce que dès que je sors, je me fais piquer comme par des moustiques tigres. Je ne comprenais donc pas que nous ayons très peu de réclamations et que je me fasse piquer constamment. Il y avait forcément quelque chose qui n'allait pas. Suite au travail mené avec les Directions et les équipes, nous voyons que nous avons de nouveau des réclamations qui semblent correctes, selon ce que vous disiez par rapport au nombre de réclamations par jour.

Il y a le traitement de la réclamation, mais il y a également la manière dont nous allons rendre ce traitement visible, c'est-à-dire : quel est le retour que nous en faisons aux gens ? Même si nous n'avons pas la réponse tout de suite, le fait d'attendre les rappels, que la locataire nous dise : *« Je suis venue vous voir il y a deux semaines, mais je n'ai pas de retour »*, et même si nous n'avons pas anticipé, parce qu'il peut arriver que nos équipes soient sur le terrain et n'aient pas le temps d'informer les locataires, le temps que l'information redescende, je pense que c'est surtout cela qui doit être travaillé, c'est-à-dire cette relation à l'usager. Je trouve que nos agents font des actions et sont visibles, mais cette relation à l'usager, comment la rassurer en quelques mots ? C'est quelque chose qui est manquant aujourd'hui.

C'est pour cela que je ne comprends pas lorsque les gens me disent : *« J'ai fait une réclamation, je n'ai pas de suivi, je n'ai pas de retour. On ne m'a pas dit, il ne sait pas. »* Je vais le dire comme je le pense, parce que je suis un peu spontané, même si je mesure mes mots : ce qui m'horripile, ce sont certains agents qui vont dire aux gens : *« Il n'y a pas de budget »*. C'est quelque chose qui m'horripile en tant qu' élu, sachant que nous votons un budget et que je sais que nous avons un budget.

Je ne dis pas que l'agent le fait exprès, je pense que c'est un réflexe, une espèce de routine qui n'est pas bonne pour nous, puisque ce n'est pas une question de budget, mais plutôt de prestataire, comme vous le dites. Cela mine tout le travail que nous sommes en train de construire actuellement et cela annihile tout. Nous l'avions déjà dit, mais cela perdure. Une dame âgée m'a dit : *« Monsieur LADIRE, on m'a dit que c'est cela, ne me traitez pas de menteuse »*. Je l'avais vue au repas des retraités avec Monsieur le Maire. Lorsqu'une dame de 82 ans me dit cela, je la crois. Il y a donc ce travail à faire.

Pour moi, la satisfaction sera bonne lorsque nous aurons mis nos équipes en mouvement et que nous leur aurons permis d'être formées afin qu'elles puissent apporter une réponse de premier niveau. De mon point de vue, c'est la meilleure satisfaction que nous pouvons avoir, à savoir cette réponse de premier niveau qui est apportée en disant : « *C'est en cours* ».

Je rejoins ce que disait Antonin, puisque moi, je me fais piquer tout le temps par des moustiques tigres, notamment sur le quartier Camille Groult, qui est un très gros quartier, une belle réussite, puisque cela faisait 25 ans qu'il n'avait pas fait de fête de quartier. C'était une belle réussite, mais je me suis fait piquer de partout avec des réclamations de partout, notamment de personnes âgées. Lorsque vous avez des résidences et des cités avec beaucoup de personnes âgées, c'est plutôt cela, ce qui peut donner le sentiment que nous ne sommes pas visibles.

Pour moi, c'est donc sur ce genre de petits détails et sur nos prestataires. Je l'ai déjà fait remarquer à Madame PICARD : Repartim, c'est très bien, mais lorsque cela ne fonctionne pas, si nous leur disons, il faut néanmoins également appliquer nos pénalités. Lorsque les gens appellent plusieurs fois ou, comme je suis locataire, lorsque j'appelle à 23 heures 30 pour un problème de fuite, une boîte vocale me reçoit et me dit : « *Nous allons vous rappeler* ». Ils me rappellent 45 minutes après, mais vous avez un engorgement.

C'est ce que je dis aujourd'hui : très bien, mutualisons, mais nous avons des prestataires avec qui il faut bien revoir les choses. C'est pour cette raison que j'étais content que la Présidente Karine ait bien dit que lorsque nous ne sommes pas satisfaits des prestataires, nous allons leur « taper dessus » et leur faire payer les pénalités. Il faut que nous ayons cette rigueur. Il y a la réponse à apporter à l'usager, mais nous devons nous aussi avoir cette rigueur vis-à-vis de nos prestataires.

Je redonne un exemple concret : chez CIG, qui fait tout ce qui est engorgement et assainissement, ils ont deux camions, ils se trouvent jusqu'à Sartrouville. Ils ont le même bailleur social que chez nous, à savoir la Semise, qui a un gros parc de 3 000 ou 4 000 logements. Ils disent aux gens : « *Je suis déjà en intervention, donc je ne serai pas là avant deux heures* ». Je suis désolé, mais il y a un cahier des charges, il y a un prestataire sur les marchés, donc il faut que nous revoyions les choses.

Concrètement, c'est cela qui va miner nos satisfactions, il faut donc que nous puissions agir. Je ne dis pas qu'ils font mal leur travail, ils le font quand ils sont là, mais si le camion est jusqu'à Sartrouville ou s'il n'y en a que deux sur la même ville ou appelés sur d'autres villes, il y aura forcément embouteillage.

Cela met également en porte-à-faux nos agents qui sont à l'accueil ou qui sont gardiens. Ils font la réclamation, ils font le « truc » technique, Kone dit qu'ils passent, mais tous les jours, ils disent : « *C'est le lendemain* », et ils passent une semaine après. Les gens s'en « fichent » de savoir que c'est Kone, parce que c'est Valdevy qui est mis en porte-à-faux, et non pas Valdevy, mais l' élu : « *Que fait le maire ? Comment cela se fait-il que vous payiez Kone, mais qu'ils ne soient pas là ?* »

J'ai envoyé un message à Madame PICARD, on m'a heureusement dit que l'ascenseur avait été réparé ce jour-là, mais cela faisait 10 jours qu'ils attendaient. Il y avait encore des personnes âgées qui ne pouvaient pas sortir de chez elles, qui ne pouvaient pas faire leurs soins parce que l'ascenseur était bloqué. Nous nous retrouvons vraiment dans des situations inextricables.

C'est pour cela que nous devons nuancer et amener avec dentelle le sujet de la satisfaction, c'est-à-dire que nous ne pouvons pas afficher des chiffres tant que nous n'avons pas réglé des éléments structurants, dont certains ne nous incombent pas, mais incombent au prestataire.

Je ne vais pas m'en cacher en Conseil d'Administration, mais c'est disparate. En effet, le ménage est très bien fait dans certains quartiers, mais d'autres sont disparates. J'aimerais bien avoir cette cartographie par bâtiment, parce que cela nous permettra d'identifier les situations qui nous semblent correctes et celles sur lesquelles il faut mettre le focus.

Il y a donc la relation à l'usager, la question du prestataire, mais aussi la façon dont nous mettons nos équipes en mouvement. Certaines répondent très bien, j'ai des chargés de secteur qui n'ont pas besoin d'être sollicités sur la mise en place de ce plan d'action, de se rendre partout aux pieds des immeubles, parce qu'ils sont au fait. Je pense que c'est parfois bien englobé pour mettre « tout le monde dans la machine », mais certains de nos agents ont besoin que nous les mettions en action. Il faut faire un focus sur eux, il faut les

accompagner. Le focus, ce n'est pas de leur dire : « *Tu n'as pas bien fait ton travail, ce n'est pas propre* », mais de comprendre pourquoi ils n'ont pas mis en œuvre, pourquoi ils n'ont pas fait de l'embellissement comme pourraient le faire les autres, puisqu'ils ont les outils et que nous avons les moyens. Si nous étions démunis, que nous n'avions ni peinture ni budget, je serais la mort dans l'âme, mais je sais que nous avons les outils et les moyens, donc pourquoi cela n'est-il pas fait ? Cette insatisfaction revient derrière et donne le sentiment que nous ne faisons rien, que nous nous regardons dans les yeux, alors même que nous avons des points réguliers et que nous faisons des choses.

C'est sur ces petits détails que j'aimerais que nous puissions porter notre action. Je trouve intéressant de faire les pieds d'immeuble, je l'ai déjà fait et nous en refaisons, parce que nous sommes une grande ville, mais ce qui est intéressant, c'est aussi d'avoir de petites actions concrètes, même si nous ne pouvons pas tout régler, parce qu'il y a une question de budget.

Certaines réclamations sont très anciennes. Lorsque je suis allé à Camille Groult, une mamie m'a parlé d'un cambriolage qui date de deux ans, et cela se renvoie la balle avec l'assurance. Que des sujets techniques ! Ce jour-là, il n'y avait pas forcément de personnel de Valdévy, à part Monsieur SACHOT, qui a dû régler des problèmes.

Si nous faisons ces pieds d'immeuble, c'est bien d'aller rencontrer la parole des gens et voir les problématiques, mais ce qui est encore mieux, c'est de faire des petites actions concrètes. Il y a des problèmes récurrents, par exemple les bornes de parking qui sont ouvertes. Je n'ai pas un site sur lequel je n'ai pas ces réclamations. Dire que cela coûte cher, que cela coûte 20 000 euros... C'est ce qu'on a dit à des locataires, mais cela m'embête un peu. Pour une fois, on a vraiment donné le détail, mais cela m'embête qu'on ait donné trop de détails au locataire, lequel n'est pas censé savoir que c'est un problème de budget. C'est comme si nous n'avions pas l'argent pour réparer la borne. Cela vient annihiler toute l'action, toute la dynamique que mettent en œuvre les équipes et la Direction générale pour que nous puissions répondre aux besoins des habitants.

Mme DELAHAIE.- Je vais apporter quelques éléments de réponse. Notre problème est aussi que nous sommes singulièrement au cœur de ces quartiers. C'est la position d'avoir des vice-présidents, cela fait partie de l'équation du problème. Nous voulions continuer d'être bien au cœur, donc forcément, au fond, nous faisons partie du système. Je voudrais néanmoins préciser certaines choses.

D'abord, il n'y a pas de problème de budget. Au niveau des gardiens, personne ne peut dire : « *J'ai un problème de budget, donc je ne règle pas* ». Cela peut être : « *Je ne vais pas régler votre problème parce que cela ne fait pas partie des choses...* »

Je l'ai vécu la semaine dernière avec une locataire, il est difficile de lui dire dans les yeux : « *Madame, je pense que vous allez trop loin, nous vous avons déjà répondu quatre fois* ». C'était ma voisine d'en face, donc autant dire qu'elle est venue pratiquement tous les soirs.

Souvent, le gardien n'est pas en mesure de répondre, donc il se dit : « *Qu'est-ce que je vais dire ? Je vais dire qu'il n'y a pas d'argent, puisque c'est le nerf de la guerre* », mais nous ne pouvons pas apporter cette réponse.

Quand nous savons où habite Madame MICHU – nous savons tous où elle habite lorsqu'elle vient nous voir – nous savons qui est le gardien, nous savons qui est le chargé de secteur. Maintenant, je dis à Patrick BARDON ou à la directrice d'agence : « *Faisons comme dans les séries américaines, remontez-moi toute l'histoire jusqu'à ce que nous sachions ce qu'il y avait dans le bol que nous avons avalé* ». Pour moi, c'est une autopsie.

J'avoue que la réponse a souvent été donnée, mais ne convenait pas. La semaine dernière, la dame qui a passé sa semaine à m'appeler avait été victime d'un cambriolage et n'avait pas payé son assurance, donc cette dernière n'a pas voulu prendre en compte, ce qui fait que l'agence a payé, c'est-à-dire moi et d'autres locataires, mais je suis désolée, moi, je paye mon assurance. Au bout d'un moment, Valdevy a dit : « *Nous n'allons pas laisser cette fenêtre ouverte, il faut bien faire quelque chose. Nous allons donc changer la fenêtre, mais nous ne la changerons qu'en septembre, non pas pour des questions de budget, mais parce qu'une fenêtre sur un bâtiment neuf, cela prend six semaines* ». Elle est venue me voir tous les soirs en me disant : « *Je suis sûre que vous pouvez obtenir davantage* ». Je lui ai répondu : « *Non. Je serais Emmanuel MACRON que je ne pourrais pas obtenir davantage, parce que je ne vais pas tailler votre fenêtre moi-même.* » Cela a

été dur pour moi, parce que tous les soirs, mes fils me disaient : « *Il y a encore la dame qui est venue pour sa fenêtre* ».

Je pense que la proposition que tu fais, excuse-moi, mais c'est la plus mauvaise. Si j'avais un logiciel avec l'ensemble des réponses, je suis dans la chaîne de Valdevy, donc si ce n'est une indemnité, je demande à être payée, parce que si cela me prend 30 ou 40 % de mon temps...

Ce que je souhaite, c'est que le système fonctionne tellement bien que lorsque je rencontre ce genre de problèmes, je les envoie le soir et que nous ayons la possibilité de les régler rapidement. Je ne veux pas être la personne qui enregistre et qui répond. Si tout le monde a cet accès, les maires, les maires adjoints...

Je pense que si nous en arrivons là – je le dis à Patrick comme je l'ai déjà dit à Marianne – c'est que notre structure n'est pas « au top » de sa forme. Il faut donc améliorer ce système. Notre objectif est d'être au contact des gens et de pouvoir constater qu'ils seront de plus en plus nombreux à nous solliciter de façon exagérée et de moins en moins pour de vraies questions. C'est cela qui est très difficile dans notre position, parce qu'il faut faire un tri.

Je l'ai fait par exemple pour Proxiserve, j'ai demandé à ce qu'on dénonce le marché. Cela a pris du temps, cela n'a pas été facile pour les services, mais nous l'avons fait. Nous aurons d'autres problèmes, parce qu'ils sont trois ou quatre sur le marché et que ce ne sont pas tous des perles, mais notre travail est de rendre notre outil fonctionnel. Je m'attelle à cela, je ne veux pas être la personne qui « botte le derrière » des équipes pour leur dire de faire leur travail. C'est idyllique, mais je veux que cela fonctionne bien sans moi, c'est-à-dire que je dois être au contact des gens pour des choses qui sont de mon ressort.

Je sais que ce n'est pas la voie la plus facile, mais il y a maintenant des équipes et je pense que je suis entendue lorsque je demande cela. C'est la commande que j'ai envers Marianne PICARD, c'est-à-dire lui dire que ce n'est pas à moi d'aller vérifier qu'on a bien répondu ou pas à Madame Duchemol. Je veux qu'on me réponde et je veux que les choses s'améliorent. Il faut donc faire attention.

J'ai passé ma vie dans le logement social, mais il se trouve que j'ai des proches qui l'ont quitté récemment, et lorsqu'on m'a appelée la semaine dernière pour un engorgement à 8 heures du matin, la dame avait mon téléphone, donc j'ai décroché, parce que je me suis dit qu'un appel à 8 heures un samedi, à une heure de la fête d'école de mon fils, il pouvait s'agir d'un parent d'élève qui n'arrivait pas à ouvrir la porte de l'école ou quelque chose comme cela. J'ai donc décroché et une dame m'a dit : « *J'ai un engorgement. Personne ne m'aide et cela dure.* » Je lui ai répondu que j'allais régler son problème. J'ai donc appelé la directrice d'agence, et il s'avère que non seulement, on lui avait répondu, mais qu'on lui avait également donné le cadre du marché en lui disant qu'il y avait deux heures. Lorsque je l'ai rappelée gentiment en lui disant : « *Écoutez, je pense qu'on vous a répondu, mais que la réponse ne vous convient pas* », elle m'a dit : « *Non, cela ne me convient pas* ». Je lui ai répondu : « *Dans la majorité des copropriétés, ce n'est même pas deux heures* ».

La dernière fois que nous avons eu un engorgement dans une copropriété où nous sommes, allée Niki de Saint-Phalle, c'est Valdevy qui est venu désengorger les privés. Ce n'était pas chez nous, nous n'étions pas responsables, mais comme tout le monde avait mon numéro de portable, j'ai dit : « *Puisque nos logements seront également touchés à un moment ou à un autre...* » La copropriété m'a dit qu'elle n'avait pas de marché, c'est-à-dire qu'elle n'en avait même pas pour deux heures, mais qu'elle n'en avait pas le week-end. Il s'avère que c'était le week-end, donc un de nos gardiens est allé désengorger.

On doit donc nous répondre aussi sur les marchés, mais pour moi, deux heures pour un désengorgement, c'est le minimum des marchés que nous puissions obtenir. Personne n'aura une voiture qui peut arriver en moins de deux heures – je connais bien la question des désengorgements.

De notre côté, il faut voir si nous avons bien répondu à la dame et si nous sommes bien dans les deux heures. Si ce n'est pas le cas, le cadre d'astreinte doit appeler en disant : « *Il est 1 heure 45, donc je vous demande de venir, parce que c'est deux heures, ce n'est pas trois, quatre ou cinq heures* ». À la fin, la dame m'a dit : « *Oui, mais vous comprenez, j'allais partir en vacances* ». Je lui ai répondu : « *Je suis avec mon fils pour la fête de son école, donc je n'avais pas forcément envie de régler votre problème d'engorgement* ».

Je pense qu'il y a même des marchés que nous devons connaître pour essayer de les faire bien respecter. Néanmoins, si nous arrivons déjà à bien faire respecter les marchés, nous ferons grandement descendre l'insatisfaction.

Je pense que le plus compliqué pour nous est d'être en interface et de garder la tête froide, comme lors de la panne d'ascenseur de la semaine dernière à Villejuif. Je comprends, mais il y a des questions annexes sur lesquelles nous sommes parfois allés un peu trop loin. Par exemple, j'ai vu la demande des packs d'eau, mais il y a des pays où il n'y a pas l'eau courante... À un moment, personne ne va mourir de soif. Il y a donc des choses sur lesquelles nous devons répondre et d'autres qui ne sont plus tellement dans nos prérogatives. Cela fait une petite cinquantaine d'années que j'habite dans les logements sociaux et je n'ai jamais vu personne ne pas obtenir une bouteille d'eau de son voisin. Il y a donc des choses sur lesquelles nous avons beaucoup de pression.

Autant je suis très inquiète pour des personnes âgées ou pour les jours de vote, puisque nous avons besoin que les gens se déplacent, autant nous devons être sur des choses qui sont dans nos prérogatives. Nous ne pouvons pas tout faire ou répondre à tout, parce que nous n'y arriverons pas, quels que soient les moyens que nous déployons.

M. BELL-LLOCH.- Je suis content du travail qui est fait, parce que c'était effectivement nécessaire. Nous sommes tous très inquiets pour la gestion de proximité, puisque nous avons des remontées qui n'étaient pas satisfaisantes. Je remercie donc Monsieur BARDON du travail effectué, parce que je crois que c'était indispensable. Pour en avoir discuté avec quelques maires, c'était un vrai questionnement.

Nous voyons qu'il y a de belles améliorations, mais en revanche, je serais pour que nous disposions d'un rapport annuel qui puisse nous permettre de fixer des objectifs, d'être en mesure de faire des améliorations. Comme vous le dites, le taux de clôture est passé de 36 à 73 %, ce qui est énorme, vous l'avez doublé. Si j'entends bien, c'est essentiellement en vérifiant que les prestataires fassent ce qu'ils devaient faire. Cela montre que nous avons un fonctionnement que nous pouvons et que nous allons améliorer.

Comme mes amis qui peuvent ne pas avoir accès à l'outil, il faudrait peut-être avoir *a minima* une fiche par groupe. C'est par exemple ce que nous faisons pour les écoles : lorsque l'élève y va, il sait quels problèmes ont été posés et il n'est donc pas pris au dépourvu par les locataires ou par les amicales. S'il pouvait y avoir une fiche par groupe indiquant quels soucis ont été rencontrés et les sujets sur lesquels nous allons être alertés, cela permettrait aux élus d'être un peu plus armés. Je vous avoue qu'il n'y a rien de plus désagréable que de se faire attraper et de ne pas être au courant. Lorsque cela arrive, c'est toujours Valdevy qui prend.

En revanche, les marchés doivent être respectés. Une entreprise qui ne respecte pas un marché n'a pas à avoir ledit marché. Soit elle paye les pénalités, soit nous trouvons un autre prestataire. Il n'y a rien de pire que de nous retrouver avec de nombreuses entreprises qui prennent l'argent, alors même que nous avons des problèmes de budget, et qui ne réalisent pas les prestations. Je pense qu'il y a des objectifs à avoir là-dessus. Le problème des ascenseurs est typique, mais il crée des conséquences beaucoup plus graves. Il n'est pas normal que des personnes restent en bas de l'immeuble pendant six heures en fauteuil roulant et que les jeunes soient obligés de les monter. En tout cas, je souhaite que ce soit les prestations qu'offre Valdevy. Que des gens ne puissent pas aller voter ou faire leurs courses pendant 10 jours, ce n'est pas normal, ce n'est pas la prestation que nous souhaitons de Valdevy.

La question n'est donc pas de savoir si nous faisons ou pas, elle porte sur ce que nous voulons pour Valdevy. Il est important pour nous qu'à partir du travail du rapport annuel que vous allez pouvoir nous fournir, nous puissions connaître les projets pour Valdevy demain. Cette réponse doit être apportée en tant de temps. C'est comme cela que nous réfléchissons au bien-être des habitants. Le taux de 73 % est-il satisfaisant ? Je ne sais pas, je n'y connais rien, mais à partir de ce que vous avez fait comme travail, et qui est très appréciable, il faut regarder comment progresser.

J'ai juste une question. Les gardiens activent l'outil dont vous parlez, mais y a-t-il possibilité pour un locataire d'envoyer un mail, de faire une réclamation directe, d'appeler quelqu'un ? Cela existe. Y a-t-il un système de tickets ? Est-ce dans les perspectives d'évolution de ce service ?

Mme PICARD.- Nous partageons bien évidemment l'ensemble de ce que vous avez évoqué. En ce qui concerne l'accueil du locataire et la nécessité de professionnaliser les agents d'accueil pour Vitry, ou nos

gardiens ou chargés d'accueil dans les agences sur les autres secteurs, nous avons deux orientations pour cette année concernant cette professionnalisation en prévision de la création de la plateforme d'accueil internalisée en 2025. Nous mettons en place un CRC, c'est-à-dire une plateforme internalisée d'accueil téléphonique pour l'ensemble des appels qui arrivent à Valdey, ce qui permettra de concentrer nos agents respectifs sur l'accueil physique, donc la relance des prestataires de premier niveau.

Je précise que nous avons une vétusté de nos équipements téléphoniques. Ce n'était pas un enjeu précédemment, mais cela l'est devenu au fur et à mesure du temps, parce que nous nous rendons compte que nos dispositifs n'ont pas été suffisamment renouvelés, c'est-à-dire nos équipements, nos standards et nos réseaux téléphoniques, d'autant plus que nous avons plusieurs opérateurs de téléphonie. Il y a donc vraiment nécessité de travailler sur ces questions. La création de cette plateforme est l'occasion d'y répondre.

Vous avez entendu à de nombreuses reprises qu'il y a bouchon dans les appels. C'est vrai, nos systèmes actuels sont vétustes : standards, lignes téléphoniques, équipements. Nous avons un vrai sujet, lequel ne date pas d'hier, mais nous le voyons vraiment maintenant, il a émergé sur les précédents mois.

En parallèle de ce sujet de la professionnalisation des personnes chargées de l'accueil, nous travaillons sur les paramètres de l'outil, aujourd'hui Ulis, mais demain, avec le transfert de Vitry sur cet outil, nous pourrions être en mesure de répondre, d'enregistrer et d'envoyer un SMS pour indiquer où en est la réclamation, grâce à un numéro de réclamation, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui par rapport à nos outils. C'est donc une vraie amélioration pour le suivi de la réclamation pour nos locataires, avec également des paramétrages et un rappel obligatoire dans cette évolution, c'est-à-dire des alertes. Au bout de 10 jours, si la réponse n'a pas été donnée, il faudra bien évidemment appeler le locataire pour l'informer du suivi. Je parle d'un délai de 10 jours lorsque nous sommes sur des problèmes courants, mais cela peut être 24 ou 48 heures selon le type d'alerte. C'est d'ailleurs dans le cadre de nos marchés, puisque dans les nouveaux marchés que nous lançons, nous mettons en place des principes de réponse de nos prestataires beaucoup plus serrés.

De la même manière, un travail nous a été présenté cet après-midi, un groupe de travail a été lancé sur le suivi de la prestation avec les *quitus* obligatoires et le suivi de l'ensemble des prestataires. Cela n'était pas uniformisé, tout le monde travaillait un peu différemment, donc cela fait partie des procédures que nous mettons en place pour que ces remontées de fiches liées aux marchés permettent, en amont de la passation des marchés, de bien maîtriser l'ensemble des actions préalables lorsqu'un prestataire n'a pas donné satisfaction.

Dans le cadre des projets qui sont aussi développés, ce qui fait écho à ce que vous avez évoqué sur des éléments de discours ou de langage, il y a également le projet d'école de la proximité. C'est un travail de longue haleine, mais nous vous associerons pour discuter de ce que nous souhaitons de cette école de proximité sur la qualité de service et sur le positionnement, parce que nous avons des personnels qui n'ont pas forcément le bon positionnement à l'égard de nos locataires. Je voulais aussi rappeler que ces dernières années, nous avons eu beaucoup de renouvellement de nos personnels, beaucoup de recrutements. Il y a aussi une maîtrise des usages qui n'ont pas été forcément bien suivis, une connaissance du patrimoine qui s'est parfois perdue.

En écho à ce que vous évoquiez, Monsieur BELL-LLOCH, en disant qu'il vous manquait peut-être des éléments de référence, lorsque nous parlions par exemple de 70 %, sachez que nous nous inscrirons à l'automne dans l'enquête de l'AORIF. Dans le logement social, des enquêtes reprennent tous les trois ans le même niveau de questions pour l'ensemble des bailleurs. Nous allons nous mettre dans cette enquête, mais nous la ferons de manière annuelle, cela afin d'essayer de rattraper un rythme et de bien mesurer là où nous avons des actions correctives à faire. La première que nous lancerons aura lieu à l'automne. Cela nous permettra de reprendre ce rythme que nous n'avions plus, puisqu'avec la fusion, nous ne faisons plus ce type d'enquête.

Pour répondre à votre demande de suivi de la réclamation technique et administrative, au-delà des rencontres que vous avez avec les responsables d'agence ou moi-même dans le cadre de Vitry, il s'agit par exemple de vous proposer – je le dis comme ça, Patrick, mais nous pourrions en reparler si ce que je vais proposer n'est pas tout à fait organisable de cette manière – un point trimestriel qui permette de faire le point sur l'ensemble des réclamations et sur leur nature, cela de manière un peu plus poussée qu'une fois par an, que nous ferons tout de même, d'autant plus que cela peut être intéressant avec cette enquête de

satisfaction. Il faudrait que nous ayons au moins un point peut-être un peu plus approfondi avec vos responsables d'agence, avec Patrick BARDON ou moi-même, afin que nous puissions travailler sur la typologie des réclamations.

Nous le voyons bien, l'analyse n'est pas la même en plein mois de février et quelques mois après, avec la baisse du nombre de réclamations ou une transformation. En période estivale, nous aurons davantage de réclamations sur les troubles de voisinage, que nous avons beaucoup moins en hiver. Nous n'avons donc pas le même type de réclamations.

Sur les ascenseurs, c'est toujours pareil : la problématique majeure que nous avons, c'est l'état du parc dont nous héritons. Il faut être très clair, nous avons un parc qui nécessite des interventions budgétaires – je parle finances – qui sont impactantes. Nous intervenons sur deux années, par exemple sur Derry, pour renouveler l'entièreté du parc ascenseurs. Chaque changement d'ascenseur représente 150 000 euros. C'était nécessaire, mais nous aurons probablement le même sujet sur Lebon-Lamartine, nous nous posons les questions. Les montants sur la nature du patrimoine sont donc une réalité aujourd'hui.

Je ne défends pas forcément les prestataires, mais nous avons parfois ces questions de vétusté du parc ou de manque de pièces. Nous travaillons aussi sur les marchés, puisque nous avons un renouvellement du marché ascenseurs l'année prochaine. Nous nous demandons s'il est possible d'imposer, lorsque nous faisons les diagnostics ascenseurs, des pièces qui cassent souvent, en attendant le plan de changement, ce afin d'essayer de réparer le plus vite possible. Néanmoins, même cela n'est pas satisfaisant. Dans un ascenseur, l'AMO (Assistance à Maîtrise d'Ouvrage) nous avait indiqué le nombre de pièces, dont je ne me souviens plus, mais c'était énorme. Ainsi, même en mettant en place ce type de dispositif, je ne suis pas certaine de pouvoir répondre à cette question liée aux pièces qui rompent de manière technique.

Il y a donc des situations sur lesquelles nous pouvons intervenir parce que c'est lisible, par exemple les portes-cabines, mais pour d'autres pièces, ce n'est pas prévisible. Nous avons néanmoins un parc ascenseurs avec une vétusté importante.

Par ailleurs, chaque agence dispose d'une adresse générique appelée « contact », qui permet un contact mail. En revanche, avec la Direction de Charlotte OUGIER, nous travaillons à une application qui, à terme, permettra d'intégrer les réclamations par les locataires.

Mme DELAHAIE.- Cela répondra à ta question, c'est-à-dire qu'à partir du moment où le locataire suivra lui-même, nous ne serons plus dans un guichet supplémentaire. Mon souci, c'est de rajouter un guichet au guichet.

En ce qui concerne le tableau Excel, j'ai fait plusieurs pieds de bâtiment, ainsi qu'une soirée de voisins avec ce fameux fichier Excel de l'agence, et il s'avère que cela règle tous les problèmes, parce que nous pouvons dire : « *Vous vous appelez Madame Untel, vous avez appelé tel jour* », c'est-à-dire que nous avons tout le suivi. Cela règle le problème.

En revanche, ce qui me dérange, c'est de venir moi-même à guichet.

M. LADIRE.- Tous les exemples que tu donnes montrent que le sujet est que, quoi que tu fasses, tu te retrouves en situation de guichet. Ma préoccupation est la suivante : j'ai 15 demandes qui remontent, dont 10 déjà traitées. Sur ces 15 demandes, j'ouvre 15 tickets et je fais réagir 15 fois les salariés de Valdevy, lesquels ont autre chose à faire que de répondre à des sujets déjà traités. Si je savais que le sujet était déjà traité, je n'embêterais pas le salarié de Valdevy, je le laisserais faire ce qu'il a à faire de plus sérieux que de répondre au vice-président de Valdevy : « *Oui, Madame Michu, on la connaît, cela fait 15 fois qu'elle nous embête* ».

Je ne veux pas ouvrir des tickets, mais simplement essayer de trouver une solution qui enlève un caractère chronophage, parce que nous avons accès à l'information directement, l'information qui existe déjà puisqu'elle a déjà été numérisée. Nous faisons donc gagner du temps à tout le monde.

J'ai vu une idée, mais qui rejoint peut-être le travail qui est en cours sur l'application. La semaine dernière, comme beaucoup de gens, j'ai fait beaucoup de porte-à-porte, et sur un des immeubles où j'étais, qui devait être géré par Valophis, il y avait des portes avec des QR codes. Quand on les scannait, on arrivait directement

sur le locataire, identifié par son numéro de porte, ce qui permettait de rentrer son ticket. J'ai trouvé cela intéressant.

Je voudrais tout de même revenir sur l'histoire des packs d'eau et des ascenseurs. Cela vaut le coup de préciser deux choses, mais j'espère que nous ne sommes pas autant en désaccord que cela. Il y a deux sujets différents. Le premier est peut-être un sujet assez conjoint à ce que Pierre racontait tout à l'heure sur les ascenseurs, à savoir une panne un samedi soir à Lebon-Lamartine. Les ascenseurs sont en panne et il se trouve qu'il y a des personnes handicapées en bas qui vont attendre six heures parce qu'on n'arrive pas à trouver une solution pour les faire monter. Finalement, au moment où on trouve une solution en lien avec la Ville, c'est-à-dire que la Police municipale les monte, ce sont les jeunes qui s'en chargent.

Ce que je demande, au-delà de trouver une solution, c'est, comme nous l'avons fait précédemment dans d'autres situations, de mettre en place un portage de courses pour que les gens puissent faire leurs courses, parce que c'est le week-end et que c'est le bon moment. En l'occurrence, ce portage n'avait pas été fait. C'est ce qu'il s'est passé sur les ascenseurs.

En ce qui concerne la rupture de canalisation sur un quartier du centre-ville, de nombreux bâtiments n'avaient plus accès à l'eau, il y avait 1,50 mètre d'eau dans les caves de certains de nos commerçants. Au-delà du traitement technique de la rupture de canalisation, nous nous apercevons que cette canalisation n'est pas située dans la cave des commerçants, comme nous le pensions initialement, mais sous une dalle, et qu'il faudra plusieurs heures, voire plusieurs jours, pour casser la dalle de béton au milieu du quartier. C'est lourd, c'est gros, et nous sommes dans l'incapacité absolue de savoir quand cela va se terminer et si nous parlons de plusieurs heures ou de plusieurs jours sans eau. Puisque les prestataires ne nous répondent pas, nous avons des locataires qui n'auront pas d'eau pendant trois jours, alors même que c'est un besoin vital. Je propose donc d'organiser des distributions d'eau potable, de packs d'eau, pour les locataires qui en auraient besoin.

Il faut également répondre à un autre besoin vital qu'est l'hygiène, donc je propose de trouver une solution avec un gymnase, en l'occurrence en faisant le lien avec la Ville. Nous leur faisons des propositions – cela a été remis en eau au dernier moment, donc nous n'avons pas eu besoin de les utiliser – pour prendre une douche à la piscine de Grand-Orly Seine Bièvre, ainsi que des propositions pour les personnes handicapées, à savoir de les emmener en transport.

Je ne sais pas comment cela se passe dans le tiers monde, mais pour moi, il s'agit de respecter la personne humaine en trouvant des solutions respectueuses des gens, qui leur permettent d'avoir de l'hygiène, de boire, de remplir le biberon du bébé. Oui, votre bailleur se préoccupe de vous.

Je n'ai donc pas compris ton intervention lorsque tu m'as interpellé là-dessus tout à l'heure. Pour moi, ce sont des choses que nous devons mettre en place de façon systématique.

Mme DELAHAIE.- Dans ce que vous décrivez, un bailleur seul a besoin d'au moins deux ou trois millions de plus par an. Cela ne peut se faire qu'en collaboration avec les villes, nous ne pourrions jamais prévoir d'avoir toutes les interventions sur les canalisations. J'en ai vu un certain nombre et il est rare que nous parvenions à obtenir l'ensemble des données. Malgré tout, nous pouvons faire les fiers-à-bras, mais pour ma part, je n'ai jamais réussi à avoir des données fiables.

Par exemple, nous allons monter une borne de la deuxième DB à Arcueil, cela fait quatre mois que nous avons l'autorisation du Ministère et cela fait quatre mois que nous cherchons les plans aux portes d'Arcueil pour savoir quelles sont les canalisations, afin de localiser à deux mètres près l'endroit où il faut mettre la borne. Dans ce périmètre, personne n'est en mesure de nous dire où sont les éléments électriques, où sont les bornes, où sont les canalisations.

Sur les questions d'eau, sur les questions de canalisation, sur les questions de gaz, je m'aperçois qu'à chaque fois, nous espérons que les choses vont se régler rapidement, mais sur l'eau, c'est grandement compliqué.

Je disais juste qu'il faut regarder s'il s'agit de 24 heures ou si cela va au-delà. Ce n'était pas le cas ici, mais dans tous les nouveaux marchés, lorsque Pierre dit de quels offices nous voulons nous doter, nous avons par exemple intégré deux choses que nous n'avions pas systématiquement, notamment le portage des courses, qui est dans les nouveaux marchés. Nous ne l'avions pas il y a quelques années, mais nous le demandons

désormais systématiquement. En revanche, attention, ce n'est pas le portage des courses de 8 heures du matin à 22 heures, comme certains locataires me l'ont demandé, c'est-à-dire qu'il n'y a pas quelqu'un qui attend en bas, assis sur une chaise.

Par ailleurs, je n'ai pas été embêtée par les ascenseurs parce que nous n'avons pas le même système de vétusté, mais en revanche, j'ai vécu un enfer cet hiver, ainsi que le précédent, sur les chaudières. Beaucoup de personnes sont restées 10 ou 15 jours sans eau chaude et sans chauffage. J'ai demandé à ce que les équipes réfléchissent à des marchés dans lesquels il y a des possibilités de chaudière mobile ou de shunt, cela afin que nous soyons en mesure de chauffer l'appartement, dans le cas où la pièce à changer n'arrive pas avant 15 jours. Il y a également des questions de radiateurs.

Il y a quelques années, nous avions beaucoup plus la main sur un certain nombre de choses, ce qui n'est plus le cas. Dans les villes, les choses étaient moins réglées à d'autres niveaux. Il y a encore 10 ans, à mes débuts en tant que Présidente, nous passions trois coups de fil, le maire appelait et les choses se régulaient, ce qui n'est plus le cas aujourd'hui. Nous essayons donc d'intégrer dans les marchés un certain nombre de clauses d'urgence que nous n'avions pas il y a quelques années.

Sur ces questions de chaudière, je ne veux plus revivre ce que j'ai vécu, c'est-à-dire des gens qui restent 10 jours sans eau chaude et qui doivent donc faire chauffer de l'eau, ce qui engendre des accidents potentiels, des enfants qui se brûlent, etc.

Plus les sujets sont techniques, plus ils nous dépassent. Auparavant, les ascenseurs étaient remis en marche 90 % du temps par les gardiens, nous n'étions pas ennuyés. Toutes ces questions doivent aussi nous interroger.

Je voulais juste attirer l'attention de certains d'entre vous, dont moi-même, qui avaient une réunion à 20 heures, parce que je pense que c'est « cuit », puisque nous n'avons pas ouvert l'ordre du jour.

Pouvons-nous traiter le sujet de la mise en œuvre du SLS 2024 par la suite ? Cela intéressera quand même Pierre BELL-LLOCH et Marie JAY, donc nous vous enverrons une synthèse de cette question du SLS, même si elle est un tout petit peu présentée.

Je vous propose de regarder les délibérations rapidement et de nous dire si vous avez des questions. Nous pouvons nous donner quelques minutes pour les traiter. Néanmoins, je ne regrette pas la discussion que nous avons eue, parce que cela nous a permis d'avancer sur un certain nombre de points.

Mise en œuvre du SLS 2024

Point reporté.

Approbation du procès-verbal de la séance du 26 février 2024

Mme DELAHAIE.- Avez-vous des questions ? (Non.)

Le procès-verbal de la séance du 26 février 2024 est approuvé.

Approbation du procès-verbal de la séance du 25 mars 2024

Le procès-verbal de la séance du 25 mars 2024 est approuvé.

Délibération n° 1 : Prise en charge inscription et frais congrès HLM

Mme DELAHAIE.- Cela ne change pas beaucoup par rapport aux années précédentes.

Mme PICARD.- Il s'agit de formaliser ce que nous faisons habituellement, c'est-à-dire la prise en charge des frais d'inscription pour le congrès, le transport, l'hébergement pour les VP et les représentants des locataires,

ainsi que les frais de restauration dans la limite du plafond URSSAF. C'est ce que nous faisons habituellement, mais pour autant, nous n'avions pas de délibération. C'est donc l'occasion de la soumettre à votre vote.

La délibération n° 1 est adoptée à l'unanimité.

Délibération n° 2 : Bilans CALEOL 2023

Mme PICARD.- Chaque année, nous devons présenter ce rapport en Conseil d'Administration, puisqu'il s'agit d'une obligation du CCH (Code de la Construction et de l'Habitation). Nous précisons également les livraisons effectuées sur cette année 2023.

M. BARDON.- Je suis disponible pour répondre aux questions qui vous concernent plus particulièrement sur les CAL (Commission d'Attribution de Logement) et les bilans de vos villes. Vous avez tous les chiffres identifiés, donc il n'y a pas de souci pour y répondre ultérieurement ou même après la réunion.

Mme DELAHAIE.- Vous pouvez également questionner Patrick lors des réunions hebdomadaires.

Mme PICARD.- En 2023, nos délais ont été rallongés du fait de la passation de marchés qui ont énormément posé problème. Cela a désormais été fait, nous avons de nouveaux marchés et nous retrouvons un rythme tout à fait acceptable.

M. BARDON.- Une particularité villejuifoise et vitryote, c'est que les deux ANRU mobilisent beaucoup, ce qui contraint fortement les villes. De ce point de vue, c'est plus négatif en termes de rotation, cela ralentit.

Mme DELAHAIE.- Moi qui préside la CAL, c'est un chiffre qui m'inquiète. Ce sont des discussions que nous devrions avoir de ville à ville. Cela m'aurait intéressée pour confronter nos expériences. Pour moi, c'est quelque chose qui arrive très souvent, et en même temps, nous avons ce chiffre du nombre de demandeurs dans nos villes et une très grande exigence. Il y a une inadéquation entre la réalité du logement social et des demandeurs et le nombre de gens qui refusent un logement pour des raisons qui seraient celles d'un achat. J'en connais qui étaient dans des foyers sur la ville ou des hôtels sociaux. Ce sont des questions sur lesquelles il faudrait que nous discutons, parce qu'elles nous mettent très mal à l'aise.

M. BARDON.- Vous le verrez dans le bilan que les raisons par Ville sont assez précises.

Mme DELAHAIE.- Il n'y a que pour l'Éducation nationale et Action Logement. Pour les autres réservataires, même les fonctionnaires...

Ce n'est pas que nous sommes moins bons en Commission d'attribution. Nous avons le chiffre le plus important à Arcueil, mais il faut savoir que nous arrivons à 100 % de notre parc entièrement réhabilité, ainsi que beaucoup de livraisons après nos deux ANRU. Aujourd'hui, c'est Stéphane PLAZZA en ce qui concerne les raisons de refus pour Arcueil. Le chiffre de 97 à Arcueil est beaucoup plus important que les autres. Vous verrez lorsque vous aurez fait vos ANRU plus généralisées qu'il y aura les mêmes problématiques. Pour ma part, je n'ai pas réussi à trouver de solution à ce problème.

Le Conseil d'Administration prend acte de la délibération n° 2.

Délibération n° 3 : Opération de construction VEFA avec le programme IN'LI au 30 rue Berthollet à Arcueil - Autorisation pour la signature des actes d'achat de la VEFA

Mme DENIMAL.- Vous aviez délibéré en 2022 sur un prix d'achat d'acquisition de 17 logements dans un programme de 71 logements à Arcueil auprès du promoteur IN'LI. Ce dernier est revenu vers nous pour nous demander d'augmenter le prix d'acquisition, puisqu'en deux ans, avec l'inflation, tout a augmenté. Il nous demande donc de passer d'un prix qui était initialement de 2 727 euros hors taxe par mètre carré SHAB (surface habitable), parking compris, à 2 850 euros hors taxe par mètre carré SHAB, ce qui correspond au prix du marché actuel.

Nous vous proposons donc d'accepter ce nouveau projet d'achat, sachant que pour garder l'équilibre financier, nous nous engageons à trouver d'autres sources de financement, en l'occurrence, peut-être des

réservations de logements supplémentaires dans le programme, auprès des réservataires.

Mme DELAHAIE.- Je serai plus regardante, parce que nous avons eu beaucoup de soucis. Je crois que c'est Fatah qui s'était abstenu pour montrer notre désaccord sur cette acquisition, sur laquelle nous n'avons pas eu ce que nous voulions. Je suis très inquiète aussi parce que nous avons appris qu'ils revendent une partie de ce qu'ils avaient construit il y a quelques années sur Arcueil, parce qu'ils font toujours des copropriétés mixtes. Il faut donc vraiment que nous soyons plus « paranos » que nous ne le sommes parfois sur les propositions de IN'LI. Au début, tout est beau, mais à la fin...

Nous avons eu une discussion avec IN'LI. Il y a une sortie de parking que nous n'aurons pas comme les copropriétaires, mais nous l'avons su tellement tard que nous ne pouvions plus revenir, même avec le maire, sans tout compromettre. La prochaine fois... Quand on nous donne un coup de marteau sur la tête, on a une bosse et on n'oublie pas.

Mme DENIMAL.- PPI, c'est de l'investissement autre. Ce n'est pas dans le plan de travaux pluriannuel, c'est de l'investissement, comme des opérations de construction autres.

Mme DELAHAIE.- Nous arrivons au prix que nous faisons ailleurs aujourd'hui, sauf que l'achat datait d'avant, même avant 2020. Ce n'est pas sur la question des 150 euros de plus que nous avons un différend, mais sur une sortie de parking, qui n'était pas ce que j'aurais voulu.

La délibération n° 3 est adoptée à la majorité, une abstention : M. BELL LLOCH

Délibération n° 4 : Opération Stalingrad à Villejuif - Validation du plan de financement et autorisation de souscrire des emprunts et des garanties d'emprunt

Mme DENIMAL.- Nous vous avons fait délibérer en octobre 2023 sur le plan de financement d'une opération à Villejuif de 43 logements, une acquisition en VEFA qui sera livrée au premier trimestre 2025. Nous devons avoir des prêts Action Logement en contrepartie de deux réservations. Nous n'avons plus ces prêts Action Logement, donc dans l'attente de compenser les 385 000 euros de prêt Action Logement en moins, sans doute *via* d'autres réservataires, nous vous proposons de mettre des fonds propres supplémentaires dans l'attente de trouver ces nouveaux financements.

Nous avons donc 385 000 euros de prêt en moins, nous avons deux réservations en moins Action Logement en contrepartie, donc nous mettons cet argent en moins en fonds propres et nous nous engageons à trouver d'autres financements dans les semaines qui arrivent.

La délibération n° 4 est adoptée à l'unanimité.

Délibération n° 5 : Conventions bilatérales gestion en flux avec la région IDF, ALS et deux réservataires Ville (Villejuif et Cachan)

Mme DELAHAIE.- Il y aura d'autres conventions la prochaine fois, ce qui nous permettra de discuter du mécanisme.

Mme PICARD.- Nous proposons de délibérer, et ceux qui veulent partir partent. En ce qui concerne la gestion en flux, tout a été vu avec les différents réservataires, donc vous n'avez aucun risque. Il s'agit de valider ce qui a déjà été travaillé avec les uns et les autres et d'être en conformité avec la loi.

M. COIS.- J'avais une petite question sur la gestion en flux. Je pense avoir la réponse, mais c'est pour être sûr. Au regard de la taille des patrimoines et du nombre de droits uniques, à Villejuif, de tête, un peu plus de 400 droits uniques sont calculés avec un patrimoine que nous connaissons, et si je compare avec Cachan, c'est bien plus élevé. J'en ai donc tiré la conclusion que c'était peut-être lié au fait que nous avons du patrimoine beaucoup plus vieux, qui a beaucoup tourné.

Par ailleurs, les retours que j'ai eus sur le travail Valdey-Ville en ce qui concerne Villejuif sont excellents, les services de Valdey sont remerciés pour la qualité du travail qui a été mené dans l'intérêt de tout le monde.

Mme PICARD.- Pour répondre rapidement, c'est le fruit de l'histoire. La ville de Cachan avait valorisé il y a quelques années sa contribution à la participation et au financement du logement social, notamment dans le cadre de la cellule LLS (Logement Locatif Social). C'est ce qui avait modifié leurs droits, en particulier en termes de durée des conventions, raison pour laquelle ils sont à 50 % aujourd'hui, alors que normalement, vous êtes à 20 % de réservation. C'est cette distinction et le fruit de l'histoire qui fait que nous sommes dans cette configuration aujourd'hui. C'est l'état des lieux de départ qui est différent.

C'est peut-être aussi l'acquisition...

Mme DI MERCURIO.- Oui, il y a eu deux éléments : la valorisation de l'aide qui avait été apportée par la Ville dans le cadre du plan d'aide au rétablissement des équilibres de l'Office, mais également au moment de l'acquisition du patrimoine de la SEM par l'Office, puisque la Ville avait fait une dotation de 2 millions à cette occasion, en fonds propres de l'Office. C'est aussi cela que nous avons valorisé dans ce contexte.

La délibération n° 5 est adoptée à l'unanimité.

Délibération n° 6 : Délégation et signature Madame Ordia AMROUCHE, responsable Agence par intérim Vitry-sur-Seine

La délibération n° 6 est adoptée à l'unanimité.

Délibération n° 7 : Correction erreur matérielle de la délibération n° 8 CA du 09/10/2023

Mme PICARD.- Dans nos délibérations, nous notifions la Banque des Territoires. Or, la Banque des Territoires est le nom commercial et non pas la Caisse des Dépôts et Consignations. Nous devons donc revoir cette délibération afin d'être dans le cadre souhaité, il s'agit ainsi d'une modification. Nous devons reprendre toutes nos délibérations, raison pour laquelle nous avons fait une délibération balai, mais il manquait celle-ci.

La délibération n° 7 est adoptée à l'unanimité.

Délibération n° 8 : Réhabilitation de 99 logements Chamoiserie - Autorisation à contracter un prêt

Mme DENIMAL.- Il s'agit d'une délibération concernant les travaux de réhabilitation thermique de la Chamoiserie. En février 2024, vous aviez délibéré sur un plan de financement. Il s'avère que nous allons bientôt attribuer les marchés et que nous avons plutôt de bonnes nouvelles, puisque les prix sont bien moins élevés que ce que nous avons imaginé. Nous faisons donc repasser une délibération pour diminuer le montant des prêts, cela afin d'obtenir nos prêts.

La délibération n° 8 est adoptée à l'unanimité.

Mme PICARD.- Il était important que nous portions à la connaissance du Conseil d'Administration un dossier que nous serons vraisemblablement amenés à évoquer ultérieurement, qui est celui d'une intervention sur notre patrimoine en termes de calorifugeage, qui est intervenue il y a maintenant quelques semaines dans le patrimoine de Vitry. Nous avons eu une alerte au mois de février-mars.

Nous avons eu une intervention non autorisée sur notre patrimoine sur du calorifugeage. Or, nous avons toujours eu le même sujet et la même affirmation. Il est important de rappeler au Conseil d'Administration que nous ne faisons pas intervenir d'entreprises hors marché sur le calorifugeage – les sommes en jeu sont

extrêmement importantes – et que nous vendons en direct nos CEE (Certificats d'Economie d'Énergie), c'est à-dire que nous ne les cédon pas à un partenaire pour réaliser ces interventions, nous en restons propriétaires. Ici, il y a eu des interventions massives sur notre patrimoine sans notre autorisation. Nous allons donc lancer des éléments juridiques, notamment constat d'huissier, pour que nous puissions vous présenter les différents éléments en septembre.

Mme DENIMAL.- La ville de Vitry nous a avertis qu'il y avait des travaux de calorifugeage de notre patrimoine en mars. Nous avons fait une vérification auprès d'Engie, qui est notre prestataire de chauffage, qui fait l'entretien, et qui est également le fournisseur d'énergie. Il nous a dit qu'il y avait bien des travaux, mais sur le réseau primaire, c'est-à-dire sur le réseau qui lui appartenait, mais en aucun cas sur notre réseau à nous. Il a fait faire des devis par le prestataire pour faire ce que nous appelons des travaux à zéro euro, donc qui ne nécessitent pas de marchés, mais auxquels Valdevy, et en particulier le service Marchés, n'est pas favorable, et même opposé. Nos prestataires le savent, puisque nous l'avons déjà clairement dit.

Le prestataire nous a donc dit : « *Ils sont intervenus, mais sur nos réseaux* ». Nous nous sommes arrêtés là, puisque le prestataire nous confirme qu'il n'y a pas d'intervention sur notre réseau. Nous avons bien sûr des traces écrites.

Au mois de juin, la ville de Vitry nous a avertis à nouveau qu'*a priori*, les travaux sont réalisés. Nous avons donc redemandé à Engie ce qu'il en était. Notre interlocuteur nous dit qu'il n'y a pas de travaux, qu'ils n'ont pas connaissance de travaux et qu'ils ont bien fait arrêter le chiffrage comme nous le leur avons demandé pour les travaux à zéro euro. Le prestataire s'est donc rapproché du sous-traitant qui est intervenu sur le réseau primaire, lequel l'a informé qu'il a bien fait le réseau secondaire, à savoir 20 kilomètres de calorifuge. Or, Engie n'a pas commandé, semble-t-il, de travaux auprès de son sous-traitant, donc n'avait pas connaissance de cette intervention.

Nous nous sommes donc rapprochés du personnel de proximité, qui a bien vu une entreprise passer, mais au nom de Engie. Ils ne se sont pas particulièrement inquiétés, puisque Engie est notre prestataire et qu'ils le voient intervenir assez régulièrement.

Nous avons vu avec notre service juridique ce que nous pouvions faire. Nous avons fait faire un constat d'huissier qui intervient à partir de mercredi. Nous avons environ une semaine de travail, puisqu'il faut faire 20 kilomètres de cave, ce qui n'est pas négligeable. Ensuite, nous déposerons plainte contre X. Nous ne pouvons pas déposer plainte contre Engie, puisque nous n'avons pas de preuve pour le moment, c'est oral, c'est-à-dire qu'ils ne nous ont absolument pas écrit ce qu'ils nous ont dit à propos de leur prestataire. Une fois que nous aurons déposé plainte, nous verrons avec notre avocat ce que nous ferons par la suite.

Mme DELAHAIE.- Nous allons porter plainte pour calorifugeage sauvage, c'est cela ?

Mme DENIMAL.- Nous allons porter plainte pour violation de domicile, comme cela se fait lorsque vous rentrez sur une propriété qui n'est pas la vôtre et que vous intervenez sur quelque chose qui ne vous appartient pas. C'est juste que nous ne pouvons pas le faire contre Engie, nous ne pouvons pas le faire contre le sous-traitant.

Mme PICARD.- Les travaux ont été faits dans l'objectif de récupérer nos CEE et les valoriser, donc nous avons écrit à l'organisme.

Mme DENIMAL.- Oui, nous avons écrit à l'organisme d'État qui se charge de financer les CEE. Nous lui avons écrit pour lui dire de ne pas accepter si une entreprise vendait des CEE en notre nom. Ils sont en cours de vérification pour voir si cela n'a pas déjà été fait, mais ils nous ont bien dit que si cela devait avoir lieu, ils l'interdiraient, ils n'iraient pas jusqu'au bout.

M. LADIRE.- Au-delà du fait qu'ils nous disent qu'ils l'interdiraient, il faut qu'ils nous donnent le nom de l'entreprise qui a fait cela. On peut m'expliquer tout ce qu'on veut, mais personne ne vient chez moi faire des travaux si je ne l'ai pas autorisé, d'autant plus s'il revend 20 kilomètres de linéaires. J'ignore si vous savez ce que chiffrent 20 kilomètres au niveau des CEE, mais nous parlons de centaines de milliers d'euros.

Je me suis renseigné aussi, et pour que l'organisme puisse faire cela, il y a forcément eu une validation derrière. On me l'a dit et on m'a dit qu'on était en mesure de nous communiquer qui avait ordonné cela.

Mme DENIMAL.- La seule validation pour récupérer les CEE serait une validation de notre part avec notre signature, ce qui n'est pas le cas.

M. LADIRE.- Ce n'est pas le cas, mais je veux qu'on nous donne des éléments, parce qu'il y a forcément des choses qui se sont passées chez eux, sans quoi ils n'auraient pas pu faire cela, parce qu'ils veulent le valoriser là-dedans.

Mme DENIMAL.- Ils le veulent, mais ils ne pourront pas le faire, sauf s'ils l'ont déjà fait. Autrement, ils ne pourront pas, puisque l'organisme d'État est averti.

M. LADIRE.- D'autant plus que ces personnes avaient d'autres clefs de notre patrimoine. Je peux même vous dire que ce n'est pas une seule équipe, mais plusieurs. On m'a dit qu'il y avait des gens d'origine indienne qui ne parlaient pas français et des gens d'origine d'Afrique du Nord qui ne parlaient pas français non plus.

Je ne comprends pas que des gens viennent sur notre patrimoine avec des clefs et fassent ce qu'ils veulent. C'est ma seule interrogation.

Mme DELAHAIE.- Ce n'est pas tout à fait cela. Ils sont venus au nom d'un prestataire. Je ne comprends pas de quoi tu parles. Penses-tu que quelqu'un de Valdevy a signé l'ordre ?

M. LADIRE.- Le conseiller juridique m'a bien dit que n'importe qui de chez Valdevy peut signer. J'attends donc les éléments et qu'on me donne la preuve que ce n'est pas quelqu'un de chez nous.

Mme DELAHAIE.- Nous n'avons trouvé personne qui avait signé.

M. LADIRE.- C'est l'organisme qui a les éléments, donc qu'il nous les donne.

Mme DENIMAL.- Si l'organisme nous dit que la cession n'a pas eu lieu, ce qui est probable à 90 %, nous n'avons rien à vous donner, puisqu'elle n'aura pas eu lieu.

M. LADIRE.- Il n'y a pas eu cession, mais ils rentrent quand même chez nous, ils font du calorifugeage.

Mme DENIMAL.- Ils se sont présentés au nom d'Engie, ils étaient déjà intervenus sur le réseau primaire. Je me mets à la place de notre personnel de proximité si une entreprise venait au nom d'Engie. Ils auraient effectivement pu nous demander, mais...

Mme DELAHAIE.- La seule chose que nous pourrions faire, c'est sanctionner nos agents de proximité qui, une fois que la boîte est venue pour Engie...

Oui, les « gars » ont certainement dû donner accès et donner les deux clefs. Si tu penses qu'il y a une question plus directe, il faut donner les éléments, mais visiblement...

M. LADIRE.- J'attends votre retour.

Mme DENIMAL.- Ce sera pour le sous-traitant. Je ne suis pas dans les petits papiers, mais Engie n'ayant pas de contrat actualisé sur le réseau secondaire avec le sous-traitant, ce ne sont *a priori* pas eux qui vont payer.

Mme DELAHAIE.- Pour que nous soyons bien clairs, il est très probable que le sous-traitant essaye d'aller jusqu'au bout pour se faire payer par l'organisme. Si cela n'a pas été le cas, il restera avec sa facture de plusieurs centaines de milliers d'euros.

Mme DENIMAL.- Si jamais il récupérait cette somme, ce serait en faisant des faux, ce qui n'est pas très compliqué en récupérant un tampon Valdevy. Néanmoins, ce sera un faux. En interne, personne n'a signé.

Mme DELAHAIE.- As-tu une pièce entre les mains qui dit que quelqu'un de Valdevy a...

M. LADIRE.- Je n'ai pas de pièce entre les mains, mais c'est encore plus grave si on me dit qu'on a pris un tampon chez nous.

Mme DENIMAL.- Non, mais il est possible de récupérer à peu près partout...

M. LADIRE.- Il faut que nous puissions savoir qui est ce prestataire et ce sous-traitant, parce qu'il ne peut pas venir comme cela.

Mme PICARD.- Les fraudes à la TVA et au CEE, sont très courantes avec des sous-traitants présentant des garanties en apparence, ...

M. LADIRE.- Ce sous-traitant étant une vraie société, je ne veux pas que nous portions plainte contre X, mais contre la société.

(Intervention hors micro.)

Mme DENIMAL.- ...le nom de cette entreprise, de son sous-traitant, avec qui il n'a pas contracté.

M. LADIRE.- Il n'est pas obligé de nous donner le nom, mais par contre, ils avaient nos clefs.

Mme DENIMAL.- Ils n'ont pas nos clefs, on les a laissés rentrer, semble-t-il.

M. LADIRE.- Non, ils avaient les clefs, on ne les a pas laissés rentrer. Je vous donnerai des photographies que les habitants ont prises.

Mme DELAHAIE.- Tu nous donneras les photographies, mais cela m'est déjà arrivé de voir des sous-traitants qui viennent intervenir dans des cités pendant plusieurs jours de suite et qui ont les clefs parce qu'on les leur a données.

M. LADIRE.- Ce n'est pas cohérent. Je ne changerai pas d'avis.

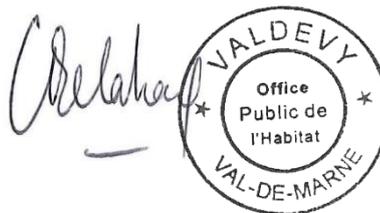
Mme DELAHAIE.- Je ne te demande pas de changer d'avis, Luc. Nous sommes d'accord avec toi, mais quand nous avons un chantier qui va au-delà de quelques jours, nos gardiens ne sont pas là tous les matins à ouvrir et fermer les portes, il y a des sous-traitants qui obtiennent les clefs pour plusieurs jours. Ce n'est pas un cas d'école. En cas de chantiers longs, les « gars » y ont accès. Ce n'est donc pas étonnant d'avoir vu un ouvrier ouvrir avec une clef s'il a dit qu'Engie l'envoyait, ce n'est pas ce qui me choque le plus, contrairement au fait que le « gars » soit allé jusqu'au bout de sa démarche et jusqu'à l'organisme. Nous verrons si l'organisme a payé ou pas, et si oui, nous saurons qui il a payé. Pour l'instant, nous l'ignorons.

La séance est levée à 20h52.

Le conseil d'administration approuve à l'unanimité le compte-rendu de la séance du 8 juillet 2024.

Mme Carine DELAHAIE

Présidente du conseil d'administration



Délibération certifiée exécutoire en raison de sa transmission au contrôle de légalité en Préfecture de Créteil.
Publiée le