



COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 6 FEVRIER 2018

PRESENTS :

Confédération Nationale du logement : Martine Declercq, Jacques Chaubeau
Syndicat du Logement et de la Consommation : Pierre Spinat, Laura Bonnefond
Consommation Logement et Cadre de Vie : Doris Nicout, Geneviève Germain
Droit au Logement : Céline Delprat, Guillaume Martinage
Association Force Ouvrière Consommateurs : Claude Sopoglian
Confédération Générale du Logement : Marie-Jeanne Robert
RIVP : Serge Contat, Tassadit Cadiou, Virginie Blin-Denis, Pierre Grange, Christophe Gerbenne,
Joelle Peyrot, Simon Molesin, Valérie Debord, Franck Charvet

ABSENTS :

Syndicat du Logement et de la Consommation : Serge Collin,

DIFFUSION : MEMBRES DU CCL + ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

DATE DE DIFFUSION : 15 MAI 2018

Avant d'aborder l'ordre du jour de la réunion, M. Contat informe le conseil des changements intervenus au sein du comité de direction (Arrivée de T. Cadiou comme directrice de la gérance, de S. Molesin comme directeur technique et de Joelle Peyrot et Franck Charvet comme directeur territorial Nord et Sud) et le recrutement des responsables d'agence en cours. Les membres du CCL demandent qu'un organigramme actualisé leur soit diffusé.

Approbation du Procès-Verbal de la réunion du 21 novembre 2017

Le procès-verbal est approuvé en séance.

Dossiers Gestion Locative

- **Article 126 de la loi de finances 2018**

M. Contat présente les deux dispositifs mis en place afin de lisser l'impact de la mise en place de la RLS :

- modulation de la cotisation due à la CGLLS selon le niveau de RLS
- Exclusion de certaines opérations du relèvement de 5,5 % à 10 % du taux de TVA sur les travaux de construction et de rénovation dans le secteur du logement social

Les opérations passées (LASM) seront bien concernées par la TVA à 10% : le mécanisme de versement serait par contre accéléré (versement dans le trimestre de l'achèvement de l'opération).

Ces deux composantes sont la contrepartie de la réduction des loyers, qui va occasionner une charge supplémentaire de 15M€ environ pour la RIVP.

Le chiffrage de la mise en place de la RLS n'est pas définitif : la CAF serait en capacité de fournir les données concernant les allocataires connus en mai 2018, permettant une mise en œuvre avec un effet rétroactif au 1^{er} février 2018.

4 solutions ont été actées par la RIVP pour compenser la réforme des aides au logement :

- entretien : maintien du niveau de prestation équivalente mais avec une optimisation des marchés et des négociations afin de faire 1M€ d'économies équivalentes.
- passer certains travaux de gros entretien en TI : pas d'impact sur le volume mais sur le plan comptable, cela permet d'étaler la charge sur une plus longue période.
- étalement de certains investissements dans le temps notamment les Plans Climats (étalement sur 2 ans sauf pour les Plans Climats déjà engagés).
- Le montant de fonds propres passe de 15M€ à 10M€ sur les opérations neuves

Il a été estimé qu'un M€ de gains est attendu contre 15M€ de charges supplémentaires. Le SLC-CSF regrette que ce point n'ait pas été exprimé clairement lors de vœux de la RIVP.

Il est confirmé au CCL que ces mesures seront sans impact sur :

- les budgets de remise en location qui sont maintenu à une moyenne de 6 500€/logement (refus de prendre le risque de dégrader le niveau de qualité)
- le taux d'encadrement des gardiens.

Par contre, elles auront un effet sur l'autofinancement de l'entreprise.

Il est répondu à la CNL 75 qu'il n'y aura pas de conséquences sur les opérations Plan climat en cours mais que certains projets non encore engagés ont dû être décalés de 2 ans.

⇒ Le point annuel sur la présentation du plan de travaux 2018 et le bilan des opérations Plan Climat sera présenté lors du prochain CCL.

- **Résultats de l'enquête SLS 2018**

M. Contat rappelle que 85% des fonds collectés sont reversés au FNAP dans lequel la participation de l'Etat tend vers zéro.

V. Blin-Denis rappelle les évolutions réglementaires appliquées en 2018 pour le calcul du SLS :

- taux de plafonnement loyer + SLS porté à 30% des ressources mensuelles du foyer.
- suppression des barèmes modulés issus de la CUS qui ne sont maintenus que sur les groupes situés dans un secteur avec un taux de logement social supérieur à la moyenne parisienne, soit 19,09% (cf PLH de la ville de Paris).

L'application du barème national sur 35% des immeubles conventionnés a un impact significatif sur :

- le SLS payé par les locataires en place : 371€ en moyenne sur ces groupes contre 315€ quand application des barèmes CCH ;
- le SLS moyen qui passe de 279€/mois en 2017 à 328€ (valeur fin janvier 2018)

Il en ressort qu'à fin janvier 2018, sur les 15 307 locataires enquêtés, 1 931 locataires sont assujettis au paiement d'un SLS car leurs revenus dépassent d'au moins 20% les plafonds applicables au logement qu'ils occupent (soit 5% du parc conventionné de la RIVP et 13% des locataires relevant de cette enquête).

⇒ Le SLC-CSF demande de la visibilité sur l'impact du passage du seuil de plafonnement de 25% à 30% avec une analyse complémentaire chiffrée. La RIVP s'engage à effectuer cette analyse complémentaire.

M. Contat précise qu'un contrôle de l'ANCOLS est en cours (restitution du rapport provisoire prévue pour fin juin 2018) et que la bonne application du SLS est très regardée. Pour rappel, des amendes sont prévues en cas d'application approximative du SLS.

- **Point d'information sur la TEOM des parkings**

C. Gerbenne informe le conseil que 30 nouveaux groupes ont été régularisés en février 2018 et que les 100 restants seront traités d'ici juin 2018. Il précise qu'aucun retour n'a été obtenu des centres des impôts de banlieue.

Il est répondu au SLC-CSF, qui rappelle que la date butoir fixée était octobre 2017, que le retard est dû aux nombreux écarts constatés sur le fichier des impôts.

⇒ La RIVP s'engage à transmettre tous les mois et jusqu'à fin juin 2018, la liste des groupes régularisés. Le SLC-CSF demande que le fichier accompagnant cet envoi soit détaillé pour permettre aux représentants des locataires d'avoir une vue globale sur les groupes.

- **Signature de l'accord collectif Assurance pour compte**

L'accord a été signé par 5 des 6 organisations membres du CCL. Il sera diffusé prochainement et mis en ligne sur le site internet de la RIVP, accompagné de la fiche de synthèse du contrat d'assurance. Il est rappelé que le contrat souscrit est minimaliste et qu'il ne couvre pas les biens personnels (pas de responsabilité civile).

M. Contat regrette que les organisations n'aient pas toutes signé cet accord. Le DAL rappelle que leur désaccord s'explique par le refus d'en faire bénéficier les occupants sans droit ni titre.

⇒ A la demande du SLC-CSF, la RIVP diffusera la fiche de synthèse réalisée par le courtier pour avis. Il est également précisé qu'un balayage de la liste des locataires sans assurance sera réalisé en février 2018, afin d'actualiser les informations en vue de la mise en œuvre de l'accord.

Dossiers Technique

- **Marché Entretien ménager /Ordures ménagères**

Le marché est opérationnel depuis le 1^{er} février 2018.

S. Molesin présente la liste des prestataires retenus ainsi que le montant du futur marché avant et après négociation. Le marché sera notifié en février 2018. En janvier, les prestataires ont été rencontrés par les agences afin de vérifier, groupe par groupe, si des ajustements au dit marché étaient nécessaires.

Il est répondu à la CNL 75 que la négociation a porté sur le prix et non sur le contenu des prestations. M. Contat rappelle que le budget a été approuvé en CA (3M€/an).

Le SLC-CSF demande communication du CCAP et du CCTP du marché. S'agissant de la demande des pièces, la RIVP indique qu'il fallait attendre l'analyse par les agences et les possibles avenants pour connaître les prestations définitives.

Pour la restitution, nous avons convenu de communiquer le détail par groupe aux référents mais uniquement pour les groupes où il y a l'amicale de locataires.

T. Cadiou précise que les entreprises ont débuté leurs prestations en février 2018 et qu'une période d'ajustement est nécessaire pour vérifier que tout est conforme au niveau de chaque groupe.

Concernant l'association des représentants des locataires au déploiement, un référent par organisation a été recensé pour la CNL, le SLC-CSF et la CLCV. Pour les autres organisations,

cela sera fait au cas par cas en fonction de leur présence sur les groupes. Il est rappelé qu'en cas de dysfonctionnement, il convient de faire remonter rapidement le problème à l'agence.

⇒ Pour chacun des groupes où une association de locataires est présente, l'ensemble des informations du marché sera adressé fin mars aux référents après validation par les agences. Si, après examen, des ajustements apparaissent nécessaires, ces derniers feront l'objet d'un avenant.

- **Marché d'entretien des espaces verts**

S. Molesin fait un point sur l'avancement du marché : la phase candidature est achevée et le dossier de consultation des entreprises va être publié en février 2018, afin d'identifier les besoins, groupe par groupe.

Le marché est décomposé en 2 phases :

- réalisation d'un inventaire et d'un métrage des espaces verts (1^{er} mois du marché) afin d'identifier les besoins, groupe par groupe, avant de commencer la prestation
- réalisation du marché, sur la base de l'inventaire réalisé en amont

T. Cadiou précise qu'un groupe de travail va rapidement être réuni pour ajuster les prestations avec les représentants des locataires.

Le nouveau marché n'entrera en application sur les groupes qu'au fur et à mesure de la fin des contrats actuellement en cours.

⇒ La RIVP accepte d'organiser une réunion afin de présenter les documents du marché aux membres du CCL.

Dossiers Qualité de service

- **Résultats de l'enquête satisfaction 2017 et orientations Qualité 2018**

V. Debord présente les résultats de l'enquête 2017 qui révèle des résultats stables par rapport à 2016 (83% de satisfaction globale)

L'enquête 2017 a été menée, en inter bailleur, auprès de 10% des locataires de la RIVP. La présentation jointe au dossier détaille :

Les points forts de la RIVP sont la qualité des contacts locataires/RIVP, la propreté des parties communes et le bon fonctionnement des équipements type ascenseurs, accès aux immeubles, chaudière.

Ceux à améliorer sont :

- la qualité des menuiseries, des appareils sanitaires et la plomberie dans les logements ont été identifiés comme point faible ; des vérifications sont en cours pour identifier les groupes les plus concernés afin de savoir si des travaux sont programmés, voire les anticiper le cas échéant.
- En termes de demande administrative, les changements de logements constituent la principale cause de réclamation (3,6/10 de satisfaction).

M. Contat rappelle qu'il convient de trouver un point d'équilibre entre les personnes qui ont un logement social et celles qui n'en ont pas. La RIVP se doit d'être claire sur les critères de priorité interne qu'elle applique et sur sa capacité à faire. Il faut aussi noter que le niveau d'exigence des locataires constitue une perte de temps certaine puisque seulement 55% des propositions qui sont faites sont acceptées. Un point va être réalisé en interne sur les propositions refusées pour en comprendre les raisons.

Concernant les demandes visant à aller vers un logement plus petit (sous occupation), il est précisé qu'elles restent difficiles à concrétiser. Le SLC-CSF rappelle que le critère « nombre de pièces par personne » a été modifié par la loi Egalité et Citoyenneté, accentuant encore davantage le nombre de logements en situation de sous occupation

Pour conclure, la RIVP rappelle qu'elle est preneuse de toutes suggestions des représentants des locataires sur les actions pédagogique à mener sur ce sujet. Il est acté en séance, qu'une nouvelle fiche pratique est à concevoir suite à la mise en place de la nouvelle procédure de changement de logement.

- Concernant les troubles de voisinage (4,6/10 de satisfaction), il est proposé de faire évoluer la fiche Médiation et le guide tranquillité sureté afin d'harmoniser les pratiques.
- Concernant les demandes techniques nécessitant une intervention dans le logement (63% de satisfait), il faut travailler sur les demandes urgentes et sur un meilleur suivi des prestataires (exemple = fiche de non-conformité à faire remonter en cas de problème).

Le SLC-CSF fait remarquer le problème d'information des locataires sur le contrat robinetterie : il faudrait qu'ils puissent disposer d'une communication simple et ciblée sur ce que l'on doit aux locataires, au titre de ce contrat.

T. Cadiou précise que le test sur les fiches susvisées vise à remédier au problème de remontée d'information.

Concernant l'affichage, le SLC-CSF s'interroge sur son efficacité et sur le mélange existant entre ce qui relève d'une information permanente, urgente ou moins urgente. Parmi les pistes, la mise en place de panneaux différenciés ou dans les ascenseurs serait à étudier.

La question de l'affichage va être retravaillée, notamment sur les thèmes périodiques et récurrents.

- **Mise en place d'un groupe de travail sur la qualité du service rendu par le SRL (demande CNL 75)**

M. Contat rappelle qu'à terme, la finalité est que le SRL dispose de davantage d'informations sur les événements locaux. Parmi les pistes évoquées, il y a l'amélioration de la remontée d'information du gardien vers le SRL car tout n'est pas tracé dans le SI. En effet, lorsqu'une réclamation est saisie, le suivi est réalisé par le RTS mais le SRL n'a aucune visibilité de son côté. Les progrès sont à faire notamment sur les demandes techniques.

M. Contat conclut qu'un focus doit être fait sur les points positifs et négatifs du SRL afin d'envisager des pistes d'amélioration.

Concertation locative

- **Point d'information sur les Elections des représentants des locataires 2018**

M. Contat rappelle que les objectifs de cette élection sont les suivants :

- obtenir un taux de participation élevé (22,26% en 2014)
- poursuivre le système de double vote expérimenté en 2014
- maîtriser le budget alloué à ces élections compte tenu des contraintes budgétaires inhérentes aux bailleurs sociaux

⇒ Une première réunion de travail sera organisée courant mars 2018 avec les associations membres du CCL pour commencer à échanger sur le protocole électoral 2018 et sur le contenu du marché à passer pour trouver un prestataire qui nous assistera.

- **Résidences avec une ou plusieurs associations (affiliées ou non à une confédération) : conditions d'utilisation des LCR (demande CLCV)**

Il est rappelé que les modalités de mise à disposition des LCR sont fixées à l'article 5 du PCL 2015-2019. L'utilisation des LCR se gère en local et le partage des locaux à temps partagé entre association est possible pour une utilisation optimisée du local.

Il est indiqué que des budgets peuvent être utilisés pour l'achat de matériel type armoires pour stocker par exemple le matériel des associations qui se partagent un local.

Une clause prévoyant le partage doit être prévue dans toutes les conventions signées sur ce type de locaux.

Il est rappelé que le partage s'entend en termes de journée d'utilisation (fixation d'un planning annuel par exemple) et non en termes de cloisonnement de locaux.

Le DAL rappelle que la RIVP s'était engagée à diffuser la liste des LCR vacants.

- **Subvention 2018 versée aux associations membres du CCL**

Le montant de la subvention s'élève à 157k€ pour l'exercice 2018, réparti en les 6 organisations membres du CCL.

Le premier acompte sera versé en avril 2018 suite à la réception du rapport d'activité 2017 de chaque organisation

Questions diverses

- **Information fibre optique : suite à donner à la demande formulée par la société Orange**

C. Gerbenne présente la proposition d'Orange concernant la technologie fibre.

⇒ Le CCL est d'accord pour qu'une information soit faite aux locataires pour les sensibiliser sur la fibre mais refuse qu'un opérateur soit mis en avant plus qu'autre par la RIVP pour le faire.

- **Plan d'action Punaises de lit**

Il est indiqué que le nouveau marché est en place depuis janvier 2018. Il a été conclu sur une base de 1400 diagnostics par an suite à signalement et à 1000 interventions si le résultat est positif.

Il est répondu au SLC-CSF, qui est surpris d'apprendre qu'un nouveau marché a été conclu, que son contenu reprend ce qui a été dit en groupe de travail.

Le protocole inter bailleur et les pièces du marché seront diffusés au CCL. Concernant la prise en charge financière entre locataire et propriétaire, la RIVP précise qu'une discussion est engagée avec la ville de Paris pour la mise en place d'un accord de patrimoine permettant une répartition identique des dépenses pour les différents bailleurs parisiens. Pour les organisations, ce type de décision ne saurait en aucun cas les engager.

- **Point sur les groupes de travail en cours et à venir**

Les groupes de travail qui sont créés ou se poursuivent en 2018 sont les suivants :

- Suivi du contrat robinetterie
- Punaises de lit (aspect récupération des dépenses en inter bailleur)
- Elections des représentants des locataires 2018
- Contrats des espaces verts

- **Calendrier des réunions CCL 2018**

- Mardi 15 mai 2018 à 9h30 au siège de la RIVP (semaine 20)
- Mardi 11 septembre 2018 à 9H30 au siège de la RIVP (semaine 37)
- Mardi 20 novembre 2018 à 9H30 au siège de la RIVP (semaine 47)

**Prochaine réunion du Conseil de Concertation Locative
15 mai 2018 à 9 H 30**