



COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 11 septembre 2018

PRESENTS :

Confédération Nationale du logement : Martine Declercq
Syndicat du Logement et de la Consommation : Pierre Spinat, Laura Bonnefond, Serge Collin
Consommation Logement et Cadre de Vie : Doris Nicout
Association Force Ouvrière Consommateurs : Claude Sopoglian, Rhama Ghiatou
Confédération Générale du Logement : Marie-Jeanne Robert
Droit au Logement : Guillaume Martinage

RIVP : Serge Contat, Tassadit Cadiou, Virginie Blin-Denis, Pierre Grange, Joelle Peyrot, Simon Molesin, Valérie Debord, Franck Charvet,

DIFFUSION : MEMBRES DU CCL + ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

Validation du procès verbal de la réunion du 15 mai 2018

Le procès-verbal diffusé en séance intègre les commentaires formulés par le SLC-CSF. Il est approuvé sous réserve qu'une modification supplémentaire demandée par la CLCV soit apportée au paragraphe relatif au plan de travaux et au bilan des opérations plan Climat (p 2) : une version modifiée du compte rendu sera diffusé aux membres du CCL à l'issue de la réunion.

Avant d'aborder l'ordre du jour, M Contat souhaite revenir sur un article du Parisien concernant une locataire RIVP souhaitant changer de logement en raison de l'inadaptation de son logement à son lourd handicap. Il tient à rappeler que dans le cas d'espèce, la situation est très compliquée et explique les difficultés rencontrées pour trouver une solution adaptée (7 propositions de logements ont été faites, toutes refusées). Il souhaite néanmoins que cet article ne vienne pas occulter le travail quotidien réalisé par les équipes.

Il précise qu'avec la loi Elan, la réglementation en matière d'accessibilité va évoluer avec le concept de logement évolutif: la RIVP est contre la remise en cause des dispositions actuelles sur l'accessibilité des logements, et pour rappel, la maire de Paris a demandé d'appliquer la réglementation antérieure à tous les bailleurs sociaux de la ville

Au DAL qui s'interroge sur les possibilités de modularité des immeubles, il est répondu qu'une opération va prochainement être livrée avec des cloisons amovibles très simples à déplacer, et qui garantiront une qualité acoustique satisfaisante.

Concernant le plan « Réparer et Embellir » de la Ville de Paris, il est demandé que soit fourni, pour un prochain CCL:

- Un récapitulatif des travaux qui seront réalisés sur les groupes ;
- La liste des groupes concernés ;
- Le montant des travaux réalisés.

La RIVP précise que les demandes de subventions ont été déposées en juillet 2018.

Concernant l'assermentation, ce point n'est pas encore tranché à la RIVP puisqu'il n'y a pas encore eu de retour d'expérience par Paris Habitat. M. Contat rappelle que ce dossier est suivi avec les représentants des salariés et qu'il souhaite que le « modèle » de gardien soit conservé (avec amplitudes horaires et logement sur place) : cela n'empêche malgré tout pas la RIVP de réfléchir au sujet.

Présentation d'Echanger-Habiter, la bourse aux échanges inter bailleurs

V. Blin-Denis rappelle que 29 % des locataires du parc social francilien souhaitent changer de logement mais que leur parcours résidentiel est bloqué par l'extrême tension sur le parc de logements sociaux. Cette attente d'un logement mieux adapté constitue une des causes principales de l'insatisfaction des locataires à la RIVP.

L'expérimentation, pilotée par l'AORIF, sera lancée début octobre 2018 pour les locataires du parc social parisien de 12 bailleurs volontaires constitués en groupement (224 000 logements concernés). Le dispositif sera généralisé pour l'Île de France en mars/avril 2019 avec 39 bailleurs sociaux franciliens, représentant 729 000 logements sociaux : la bourse est mise en œuvre à l'échelle inter-bailleurs et inter-réservataires (Ville de Paris, Etat, Action Logement,...).

Avec la Bourse de logements Echanger-Habiter, les locataires du parc social se connectent directement à une plateforme internet pour déposer leur annonce, rechercher les logements qui correspondent à leurs attentes et solliciter leur bailleur afin d'organiser l'échange lorsqu'un accord intervient avec un autre locataire.

Une charte de bonne pratique inter-bailleur précise les règles de fonctionnement communes, notamment :

- Application du loyer à la relocation
- Pas de travaux de remise en état des logements à l'exception des diagnostics réglementaires de mise en sécurité (travaux réalisés après le déménagement des 2 locataires; le locataire devra faire son affaire de son relogement le cas échéant).
- Etat des lieux de sortie réalisé en milieu occupé, le même jour que l'état des lieux d'entrée, pour les 2 locataires

Il est précisé que lorsqu'un échange de droit (cf article 9 de la loi du 6 juillet 1989) sera identifié sur la plateforme, le dossier sera repris en direct par la RIVP et traité conformément au texte susvisé.

Les locataires se demandent comment lutter contre la fracture numérique, notamment les personnes âgées : il est précisé que la mise en place de cette bourse vise à faciliter la fluidité du parc social en offrant un service nouveau aux locataires. Cela ne signifie pas que la RIVP ne va plus instruire les demandes formulées directement par les locataires: les locataires qui ne pourront accéder à ce nouvel outil pourront toujours se rapprocher de la RIVP, comme auparavant, à charge pour les services attributions de vérifier si le locataire respecte les critères de priorité internes et de la charte des mutations internes de la ville de Paris.

Le DAL regrette que la bourse ne permette pas de prendre en compte les baisses de loyer lorsqu'il s'agit d'échanges avec des personnes âgées. Il est rappelé que ces dispositifs incitatifs, issus de la loi Molle de 2009, ne concernent que les mutations initiées par la RIVP.

Présentation de l'enquête satisfaction Nouveaux entrants

V. Debord précise que depuis 2018, les nouveaux locataires de la RIVP sont désormais enquêtés en ligne, 35 jours après la signature de leur bail (par mail ou par SMS). Le locataire dispose de 16 jours pour répondre à l'enquête.

Le taux de retour reste stable : 30% de réponse en 2017 et 27% depuis la mise en place de la réponse en ligne. Cette dématérialisation de l'enquête se révèle donc sans effet sur le taux de réponse.

Les résultats du 1^{er} semestre 2018, comparés à ceux de l'année 2017, sont commentés en séance, il en ressort :

- Un taux de satisfaction globale de 92%
- Des points forts comme le niveau d'information ou l'accueil avant l'entrée dans le logement, la propreté du logement, le fonctionnement du chauffage
- Des axes d'amélioration : insatisfaction sur l'absence de volet/ store, l'état des revêtements, les encombrants ou la réactivité.

Concernant les occultants, un plan pluriannuel va être présenté afin de déterminer les immeubles à intégrer dans le plan de travaux et identifier les priorités.

La CNL fait remarquer qu'il y a eu des pannes d'ascenseurs en pleine canicule cet été : il est répondu que le taux de disponibilité est stable et conforme à celui de l'été dernier.

Concernant les problèmes de vigik qui sont évoqués en séance, il convient de les signaler via les agences car aucune remontée en ce sens n'a été faite à la direction technique.

Dossiers gestion locative

1. Bilan de la RLS

V. Debord indique qu'environ 10 500 locataires RIVP ont pu bénéficier d'une Réduction de loyer de solidarité. La mise en place de la RLS a permis de faire passer le montant mensuel moyen d'APL perçu par foyer de 277€ à 239€, soit une baisse moyenne de 38€. Il est précisé que la RLS mensuelle est en moyenne de 40,50€.

L'impact pour la RIVP n'est pas neutre puisque la réduction de loyer mensuelle supportée par la RIVP est d'environ 420K€, soit 5M€ par an pour l'année 2018.

M Contat rappelle que le coût final est estimé à 11M€ pour la RIVP et que les bailleurs n'ont pas encore de visibilité sur la loi de finance de 2019. Il est évoqué une hausse de la TVA de 10% et l'application d'un blocage des loyers. Par ailleurs, les indicateurs sur le financement du logement social et la construction sont inquiétants.

2. Point sur l'assurance pour compte

V. Debord rappelle que l'assurance pour compte a été mise en place en mars 2018, suite à un accord collectif passé avec les associations de locataires : l'assurance mise en place ne couvre pas les biens personnels du locataire et est facturée 2,71€ par mois aux locataires qui ne fournissent pas leur attestation d'assurance, après 3 courriers de relance restés sans suite.

Il ressort des chiffres fournis que le nombre de courriers de relance et de mise en demeure n'augmente pas depuis mai 2018. A fin août 2018, 2468 locataires sont facturés de cette assurance.

Elections des représentants des locataires 2018 : point d'avancement

V. Blin-Denis rappelle que le protocole électoral a été approuvé par le CA du 26 juin 2018 et signé avec 6 organisations de locataires. Les élections se dérouleront entre le 16 novembre et la 4 décembre 2018, date du dépouillement. Comme en 2010, le vote sera mixte et la société Paragon assistera la RIVP pour la préparation du scrutin et le dépouillement des votes.

**PROCHAIN CCL
MARDI 20 NOVEMBRE 2018**