

## **PROJET DE COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 12 SEPTEMBRE 2017**

### **PRESENTS :**

Confédération Nationale du logement : Martine Declercq  
Syndicat du Logement et de la Consommation : Pierre Spinat, Serge Collin, Laura Bonnefond  
Consommation Logement et Cadre de Vie : Doris Nicout, Jean Baptiste Pelletier  
Droit au Logement : Céline Delprat, Guillaume Martinage, Mme Kamissoko (observateur)  
Confédération Générale du Logement : Marie-Jeanne Robert  
Association Force Ouvrière Consommateurs : Claude Sopoglian, Rhama Ghiatou  
RIVP : Serge Contat, Tassadit Cadiou, Virginie Blin-Denis, Yann Miginiac, , Christophe Gerbenne  
Olivier Perret

### **DIFFUSION : MEMBRES DU CCL + ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES**

### **DATE DE DIFFUSION :**

### **Approbation du Procès-Verbal de la réunion du 16 mai 2017**

Le procès-verbal est approuvé en séance.

Avant d'aborder l'ordre du jour, il est indiqué que la mise —en œuvre du conventionnement 2017 a été suspendu car le périmètre n'est toujours pas figé; la pré- enquête sociale n'a donc pas été envoyée aux locataires. Le SLC-CSF désapprouve ce changement de planning car en cas de maintien d'une opération de conventionnement et compte tenu de la contrainte liée au passage du dossier en Conseil de Paris, cela va aboutir à réduire le temps dédié à l'accompagnement des locataires concernés par ce projet.

La Rivp tiendra informé le CCL de l'avancement de ce projet.

### **Dossiers gestion locative**

- **Mise en place d'un contrat d'assurance de substitution (loi Alur)**

C. Gerbenne informe le CCL qu'il ressort de l'état des lieux réalisé en interne que 7 000 locataires ne sont pas à jour de leur attestation d'assurance.

Il rappelle le process interne de vérification mis en place auprès des locataires:

- 3 modes de dépôt des attestations : directement auprès du gardien qui peut procéder lui-même à la saisie dans un outil dédié, via l'espace locataire (extranet) ou envoi à l'agence par voie postale (traitement de l'attestation par les chargé(e) de clientèle dans les 2 derniers cas).
- Une relance puis une mise en demeure sont transmises par courrier aux locataires défaillants, sur la base des données issues du système d'information.\*

Des procédures contentieuses peuvent être lancées et en pratique elles le sont notamment si le défaut d'assurance s'ajoute à un défaut de paiement ou à un problème de trouble.

L'article 24 de la loi ALUR de 2014 a prévu la possibilité, pour un bailleur, de souscrire une assurance "pour compte" de son locataire. Cette solution reste facultative et relève de la décision du bailleur.

En cas de mise en place, une copie du contrat doit être transmise aux locataires assurés « pour compte » afin qu'ils prennent connaissance des conditions contractuelles.

Il est précisé que Paris Habitat a mis en place cette assurance début 2017 et que cela n'a pas provoqué d'effet d'aubaine; le nombre de locataires non assurés reste stable.

A l'occasion du renouvellement de son contrat d'assurance, la RIVP a intégré à son appel d'offres cette nouvelle assurance et fait chiffrer le montant de la prime qui pourrait être proposé aux locataires en cas de mise en œuvre: 2,47€/mois pour la garantie minimum avec couverture des tiers. A noter qu'en sus de ce montant, le bailleur peut facturer 10% de frais de gestion.

La RIVP souhaite maintenant engager un échange avec le CCL pour définir ensemble les modalités de mise en œuvre.

Il est donc proposé de réunir un groupe de travail sur le sujet courant octobre, de sorte que les arbitrages soient pris pour une mise en place début 2018. Le courtier de la RIVP sera présent, ainsi que la direction juridique.

Le SLC-CSF confirme que cette question est une préoccupation commune des bailleurs et des locataires et apprécie que la RIVP souhaite échanger en amont avec le CCL, avant de se positionner définitivement. Pour gagner du temps lors de la prochaine réunion, il est demandé qu'un process soit diffusé en amont ainsi que les courriers type. La SLC-CSF souhaite également que ce point fasse l'objet d'un accord collectif pour marquer l'importance du dispositif et éviter toute forme de polémique ultérieure.

La CLCV indique qu'il y a parfois des problèmes de saisie des attestations et que les locataires sont relancés indument. Il est rappelé par la RIVP qu'à l'heure actuelle les attestations d'assurance sont à déposer prioritairement chez les gardiens qui sont chargés de les saisir. Des croisements entre l'envoi des courriers de relance et la saisie directe restent possible mais doivent rester exceptionnels. Il est indiqué qu'une réflexion est en cours pour rationaliser et fiabiliser les circuits de saisie des attestations.

- **Point d'avancement sur le groupe de travail mis en place sur la facturation de la TEOM sur les places de parking**

C Gerbenne rappelle qu'un travail a été réalisé sur les charges 2016, groupe par groupe, à partir de la base fournie par les centres des impôts. Il précise que pour l'exercice 2017, tout sera à reprendre car la valeur locative des commerces devrait évoluer, ce qui va conduire à modifier la quote-part calculée.

Pour les groupes sans problème où les données recueillies sont fiables, les corrections pour 2016 seront bien apportées avant la fin de l'année 2017. Cela donnera lieu à un courrier d'information puis une facturation sur le mois suivant.

→ La RIVP fera un retour sur les délais de régularisation, lorsqu'ils seront connus.

Face au mécontentement de certaines organisations, M. Contat détaille les contraintes actuelles de fonctionnement qui mobilisent fortement les équipes (bascule des 14e/15e, réorganisation de la DTC, adaptation de notre organisation aux nouveaux enjeux, départ de Y Miginiac). Il souligne également que la RIVP a enclenché un virage numérique en terme de gestion locative et patrimoniale.

Il est répondu au DAL que la RIVP ne s'est pas dotée d'un logiciel de suivi de la vétusté des équipements. La priorité actuelle est davantage la numérisation des documents techniques et du dossier locataire.

- **Présentation du bilan 2011-2016 de la CUS RIVP**

V. Blin-Denis commente le document de synthèse joint au dossier. Il en ressort que les objectifs que s'étaient fixés la RIVP en matière de production, d'intervention et de maintenance du parc ont été réalisés (du fait notamment des conventionnements en masse du parc pour le volet production). C'est également le cas pour l'accueil des publics prioritaires et les objectifs liés au parcours résidentiel des locataires. Les résultats sont plus contrastés concernant les indicateurs relatifs à la qualité du service rendu aux locataires.

### **Dossiers techniques**

- **Point d'information l'avancement du marché EM/OM**

Pour rappel, un premier appel d'offre a été classé sans suite et le marché actuel a dû être prolongé. Une nouvelle procédure a été lancée et prévoit désormais un lot par DT comprenant 4 ou 5 prestataires (contre un auparavant), + un prestataire de « secours » qui pourra reprendre un secteur si le prestataire est défaillant (notion de prestataire stand-by).

Y. Miginiac précise que des clauses sociales ont été prévues à la demande de la mission d'inspection de la ville de Paris. Elles seront intégrées au marché à partir de janvier 2018.

→ A la demande du SLC-CSF, la RIVP s'engage à fournir la structure du tableau avec un exemple de groupe.

- **Point d'information sur la propreté (tri sélectif, signature de la charte de gestion des déchets)**

Il est annoncé que la ville de Paris va lancer une grande campagne afin d'optimiser le tri sélectif et que les bailleurs sociaux vont être invités à signer avec la ville une charte de gestion des déchets (jointe au dossier). Sur son contenu, Y. Miginiac souligne que la majorité des axes prioritaires prévus sont déjà en place à la RIVP.

Le SLC-CSF rappelle que la principale difficulté concerne les changements de circuits et d'horaires des collectes, qui ont pour conséquence la hausse des charges locatives assumées par les locataires suite à la nécessité de faire intervenir des entreprises, en relai des gardiens.

Les décisions étant systématiquement prises de manière unilatérale par la ville de Paris, le SLC-CSF demande qu'un accord préalable soit demandé aux bailleurs sociaux sur tout projet de changement de circuit.

→ Cette position est partagée par tous les membres du CCL qui formule l'avis suivant : il est demandé à la mairie de Paris de s'engager à consulter préalablement les bailleurs sociaux avant tout changement de circuit dans la collecte des déchets.  
Monsieur Contat adressera un courrier en ce sens demandant modification de la charte intégrant cet engagement.

Le DAL demande quelle est la politique de la RIVP concernant le compost et les déchets organiques. Il est répondu:

- qu'une expérimentation de collecte des déchets organiques est en cours dans le 12ème et le 2ème, pour être transformés en bio gaz. La mise en œuvre de ces nouveaux bacs s'avère compliquée.
- Concernant les composts collectifs mis en place dans les espaces verts, ils peuvent être installés sur demande des locataires: les locataires intéressés doivent se rapprocher de leur agence mais il faut des locataires engagés pour que cela fonctionne de manière pérenne.

→ En complément, la RIVP vérifie s'il y a une recrudescence de rats sur les groupes avec compost. Pour rappel, une affiche dédiée est prévue sur les groupes les plus concernés par la présence de rats.

- **Présentation du premier bilan du contrat robinetterie**

Y. Miginiac commente le document remis en séance détaillant le premier bilan du contrat, réalisé à partir des données 2016.

- volet curatif (dépannage): 14 500 interventions réalisées (5% des locataires étaient absents au rendez-vous)
- volet préventif : 10% des logements réalisés fin 2016 sachant que les visites vont s'écouler sur 2 ans (entre octobre 2016 et 2018) pour les groupes de + de 5 ans
- L'étiquetage des pieds de colonne est lancé et se déroulera jusqu'en 2018 : 50 groupes réalisés fin 2016

Ces données restent à confirmer sur un périmètre plus large.

→ Une réunion de bilan avec les prestataires et les représentants dans locataire va être programmée en octobre 2017.

Le DAL signale que des rendez-vous ne sont pas tenus par certains prestataires et demande s'il existe une synthèse du contrat. L'AFOC souligne également le comportement parfois inapproprié de certains prestataires vis-à-vis des locataires et rappelle que cette prestation est un service et qu'elle n'est pas gratuite.

Au-delà du contrat robinetterie, M. Contat répond qu'il y a deux moyens d'obtenir la synthèse des contrats:

- se rapprocher de son gardien car ces éléments sont disponibles à la loge
- se connecter à l'extranet RIVP

Concernant la qualité des prestations, il recommande aux locataires de faire remonter à leur agence tout dysfonctionnement afin que la RIVP se rapproche du prestataire défaillant.

→ Sur demande du SLC-CSF, la RIVP s'est engagée à fournir le taux actuel d'avancement du volet préventif du contrat. Si le taux est inférieur à 50%, le SLC-CSF considère que cela n'est pas suffisant et qu'il faut ré-insister auprès des prestataires. Concernant le taux d'avancement sur les pieds de colonnes, il est faible alors que l'impact sur les charges des locataires est réel, en particulier sur le poste « eau ». Le SLC-CSF demande une

intervention énergétique pour terminer la phase préventive et, en cas de défaillance, l'application des pénalités.

- **Point d'avancement du groupe de travail et punaises de lit**

Y. Miginiac rappelle qu'une réunion est prévue le 15 septembre prochain sur ce thème. La SPSE et des chercheurs seront présents pour aborder la question des protocoles pour le traitement des punaises de lit.

Il est indiqué que même si ce n'est pas visible sur le terrain, les prestataires sont en train de s'organiser sur le sujet et que la ville de Paris va jouer un rôle pour structurer les choses en inter-bailleurs (mise en place d'un label par exemple).

Le CCL est informé que le prestataire a été changé jusqu'à la fin 2017 suite à la défaillance du précédent (totalement dépassé face au nombre de diagnostics demandés) et que 3 nouveaux prestataires seront en place à compter de 2018.

Le SLC-CSF souligne qu'en plus de la défaillance du précédent prestataire, il manque un volet d'accompagnement social des locataires.

La RIVP admet rencontrer des difficultés sur le terrain lors de cette phase test avec le nouveau prestataire, du fait notamment des locataires eux même, et rechercher comment les accompagner au mieux. Il est répondu au DAL que tous les gardiens ont été sensibilisés au sujet (formation en e-learning).

Pour conclure, M. Contat rappelle que sur ce sujet délicat, chacun a un rôle à jouer et qu'il est essentiel que les pouvoirs publics s'en saisissent.

En cas de souci sur un groupe, il est rappelé que le point d'entrée est le gardien (ou le SRL en l'absence de gardien).

La CLCV fait remarquer que sur la Porte de Vanves dans le 14e, l'expérience menée a été un succès.

### **Questions diverses**

- **Coût de la sécurité du 14/7/2017**

L'investissement s'élève à 140 K€ pour cette seule journée au cours de laquelle aucun événement grave n'a été signalé. Dans un contexte de forte mobilisation des forces de l'ordre, le relai est pris de manière préventive par les bailleurs afin notamment d'interdire l'accès aux terrasses des immeubles et éviter les jets de projectiles.

Le DAL signale une recrudescence de cambriolage pendant l'été.

- **Subventions aux organisations membres du CCL**

Les organisations n'ayant pas adressé leur bilan d'activité 2016 sont invitées à le faire dans les meilleurs délais afin que les sommes puissent leur être versées.

- **Dossier Communication : Interview des représentants des locataires dans le prochain numéro des Echos de la RIVP**

Les organisations n'ayant pas désigné le locataire membre du CCL qui sera interviewé pour le numéro d'octobre 2017 du journal sont invitées à le faire dans les meilleurs délais.

Avant de conclure, le SLC-CSF demande qu'un point sur la 2eme phase du projet télé-relève (notamment le planning de déploiement) soit inscrit à l'ODJ du prochain CCL. Il est précisé qu'un test est en cours actuellement sur deux groupes de la DTS et que le projet devrait débuter en janvier 2018.

**Prochaine réunion du Conseil de Concertation Locative  
21 novembre 2017**

