



## COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 15 MAI 2018

### PRESENTS :

Confédération Nationale du logement : Martine Declercq, Jacques Chaubeau  
Syndicat du Logement et de la Consommation : Pierre Spinat, Laura Bonnefond, Serge Collin  
Consommation Logement et Cadre de Vie : Doris Nicout, Ryme Lagrane (observateur)  
Association Force Ouvrière Consommateurs : Claude Sopoglian  
RIVP : Serge Contat, Tassadit Cadiou, Virginie Blin-Denis, Pierre Grange, Joelle Peyrot, Simon Molesin,  
Valérie Debord, Franck Charvet, Damien Pépin, Rémy Largemain, Nathalie Marivoet, Medhi Chaabane

### ABSENTS :

Droit au Logement :  
Confédération Générale du Logement : Marie-Jeanne Robert

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

### Validation du procès verbal de la réunion du 6 février 2018

Le procès-verbal diffusé en séance intègre les commentaires formulés par le SLC-CSF. Il est approuvé sous réserve qu'une modification supplémentaire soit apportée au paragraphe relatif au Plan d'action relatif aux punaises de lit (p 6). Une version nouvelle sera diffusée aux membres du CCL à l'issue de la réunion.

### Présentation du plan de travaux 2018 et du bilan des plans climat

S. Molesin rappelle que le plan stratégique de patrimoine approuvé en décembre 2017 prévoit un investissement de 1,1 milliard d'€ sur 10 ans et que la politique de travaux se répartit en 3 grands axes :

- Les opérations Plan Climat (environ 40 millions d'€ par an) : réhabilitation thermique du patrimoine le plus énergivore (étiquette E, F, G)
- Le Plan ILM 28 (environ 20 millions d'€ par an) : enveloppe dédiée pour une planification de la réhabilitation de ces groupes
- Le Plan de travaux (environ 50 millions d'€ par an) : maintien à niveau le patrimoine pour répondre aux obligations réglementaire et investir sur le long terme pour améliorer les équipements techniques

Les perspectives du plan de travaux en 2018 sont les suivantes :

- maintien d'un niveau d'investissement élevé sur le patrimoine (environ 51 M€) malgré les effets de la loi de finances et la mise en place de la RLS (qui a surtout impacté les opérations plans climat)
- mise en œuvre du plan « Réparer et Embellir » de la Ville de Paris : réalisation de travaux en parties communes sur environ 15 000 logements. Le programme est en cours de finalisation à partir d'une reprise du plan de travaux ; la finalité étant d'identifier des travaux simples qui pourront se faire vite.

Le SLC-CSF demande comment se trouvent choisis les groupes bénéficiant de ce financement complémentaire. S. MOLESIN répond qu'il s'agit de prioriser les opérations après reprise du plan de travaux RIVP et reprogrammation des travaux prévus par la RIVP en 2019, qui seront réalisés en 2018.

- adaptations en masse des cages d'escalier, notamment celles déclarées prioritaires lorsque 20% des ménages comprennent une personne de plus de 70 ans.

Le détail du plan de travaux est commenté pour un budget total de 203K€, dont 70M€ dédiés au plan ILM2 8 et 70M€ aux opérations plan climat

- le plan ILM 28 concerne 27 groupes des années 30, soit environ 8 000 logements et 6 groupes mitoyens. Une enveloppe dédiée est affectée aux travaux qui sont programmés jusqu'en 2022 afin de lisser les investissements. La programmation des groupes est jointe au dossier remis en séance.
- Le calendrier des opérations Plan climat est également remis : il prévoit environ 30 opérations/an jusqu'en 2021.

M. Contat rappelle que ce programme ambitieux n'empêche pas le financement en parallèle de nouvelles opérations.

La CLCV fait remonter le mécontentement de certains locataires sur l'évacuation de l'amiante dans une opération du 20<sup>ème</sup>. Pour M Contat, il est grave de créer de la psychose sur un sujet aussi sensible : si des défaillances existent, il faut le faire remonter, idem si des entreprises révèlent des manquements, mais dans tous les cas, il sera demandé de justifier des allégations qui seront remontées. Il précise que des montants élevés sont investis sur l'amiante et que lorsqu'un problème survient, il n'y a pas de limite financière pour y remédier.

S'agissant des dysfonctionnements qui peuvent survenir avec les sous-traitants sur une réhabilitation plan climat, il est rappelé que cela ne relève pas du CCL et que cela doit être remonté aux directions territoriales qui les traiteront au cas par cas.

T. Cadiou rappelle que :

- tous les collaborateurs RIVP ont été formés sur ce sujet et sont très mobilisés
- que le principe de précaution s'applique systématiquement et que des diagnostics sont réalisés à chaque remise en état et avant tout travaux dans les logements
- des études sont en cours pour améliorer la cartographie Amiante de la RIVP.

Concernant le chauffage, il est précisé que 3 000 logements ont déjà pu bénéficier du remplacement de leurs convecteurs et que 3 000 nouveaux seront équipés dans les 3 prochaines années : avec la fin des convecteurs « grille pain », des économies énergétiques significatives seront réalisées par les locataires.

La CNL demande ce qui est prévu afin d'améliorer le confort thermique des groupes exclus des opérations Plan climat quand aucune intervention n'est possible sur les façades. S. Molesin précise que les travaux sont réalisés au cas par cas et peuvent être financés via l'enveloppe de 25M€ consacrée au programme de travaux selon diagnostic. M Contat ajoute que des études sont alors menées sur les ouvrants, le chauffage ou l'isolation intérieure.

Les associations font remarquer que des cuisines et salle de bain ne sont parfois pas équipées de radiateur et que le problème de l'équilibrage du chauffage mérite d'être amélioré: il est rappelé que les contrats d'entretien chauffage prévoient que les chauffagistes doivent effectuer l'équilibrage la première année après la mise en place du contrat. La RIVP rappelle que des travaux sont souvent nécessaires pour assurer un équilibrage pérenne.

## Amélioration du cadre de vie et des conditions d'occupation des logements

---

### **1. Point d'information sur les adaptations de logement et le projet de cohabitation solidaire intergénérationnelle**

R. Largemain, chef de projet accessibilité rappelle que la stratégie de la RIVP s'appuie sur la convention signée en 2014 avec la ville de Paris qui prévoit d'ici 2020 :

- 40% des logements accessibles (de la rue à la porte du logement)
- 3% de logements adaptés aux personnes en situation de handicap

A noter que les seules obligations réglementaires concernent les immeubles neufs et qu'il n'y a aucune obligation sur le parc existant (réhabilitation, plan de travaux).

Il dresse le bilan de l'exercice 2017 :

#### **• Travaux réalisés en 2017**

- 2 215 logements existants ont été rendus accessibles
- 439 logements ont été adaptés et répartis comme suit :
  - ✓ 356 adaptations à la demande (diffus)
  - ✓ 73 adaptations dans le cadre des réhabilitations
  - ✓ 10 adaptations dans le cadre des adaptations par cage d'escalier

#### **• Investissement réalisé en 2017**

- 900 K€ sur l'accessibilité des parties communes
- 1,9 M€ sur l'adaptation des logements

#### **• Bilan de l'accessibilité et des adaptations à fin 2017**

- 14 533 logements accessibles soit 33,43% du parc
- 1 867 logements adaptés soit 3,06% du parc

#### **• Mutation internes**

- 45 mutations internes réalisées pour raison de santé (handicap, vieillissement) sur les 577 demandes enregistrées pour ce motif

La CNL demande quelle est la position de la RIVP lorsque la demande porte sur un logement en situation de sous occupation : il est indiqué que la procédure interne a changé et qu'il n'y a plus de refus d'adaptation d'un logement sous-occupé. L'approche se fera au cas par cas même si l'échange sera toujours privilégié.

Il est répondu à la CLCV qu'en application de la charte de mutations signée avec la ville de Paris, il y aura un maintien du loyer au m<sup>2</sup> lorsque celui du logement libéré est plus favorable.

### **2. Projet de cohabitation intergénérationnelle**

R. Largemain explique que la cohabitation intergénérationnelle est un projet inter-bailleurs porté avec la mairie de Paris qui vise à favoriser le maintien à domicile des séniors, l'accès à un logement pour de jeunes étudiants ou apprentis rencontrant des difficultés pour se loger et à développer la solidarité intergénérationnelle.

Le public ciblé par ce projet, ce sont les personnes de plus de 70 ans en sous-occupation accentuée (soit 1 personne dans un T4 ou 1 ou 2 personnes dans un T5 ou plus)

Les personnes concernées doivent disposer d'un logement avec les caractéristiques suivantes :

- une chambre disponible d'au moins 9 m<sup>2</sup>
- équipée d'un lit, d'un bureau et d'un espace de rangement
- disposer d'un accès à une salle de bain, à des WC, à une cuisine qui peuvent être partagés

Un contrat de cohabitation intergénérationnelle sera signé entre le senior et l'étudiant pour une année.

Le « binôme » sera constitué et accompagné par une association spécialisée : Le pari solidaire ou Ensemble2générations qui mettent en relation le senior/ étudiant et veille à leur bonne cohabitation.

Une participation aux frais de 150 €/mois sera payée par l'étudiant directement au sénior et une adhésion mensuelle sera versée à l'association par le sénior en contrepartie d'un engagement de présence solidaire et d'entraide quotidienne.

Le SLC-CSF demande si cette participation sera imposable : la RIVP le vérifie ⇒ Vérification faite, ce n'est pas imposable.

Le déploiement à la RIVP se fera en deux phases :

- Etape 1 : Repérage des séniors intéressés
  - Envoi d'un courrier d'information à tous les locataires concernés
  - Porte-à-porte réalisé par 2 associations (Unis-Cité et Voisin malin) dans le 13<sup>e</sup> et le 20<sup>e</sup>.
  
- Etape 2 : Constitution du binôme
  - Entretien réalisé avec une association (Le Pari Solidaire ou Ensemble2Génération)
  - Signature de la convention entre le sénior et l'étudiant en présence de l'association (Le Pari Solidaire ou Ensemble2Génération)

La RIVP précise que la phase test devrait être lancée avant cet été, afin que les binômes puissent être constitués pour la rentrée universitaire.

L'AFOC demande que ce dispositif soit bien relayé par les gardiens auprès des résidents et souligne que sa réussite va dépendre de la manière dont les associations en charge du porte à porte le présenteront aux locataires.

Il est indiqué également que les associations de locataires peuvent être un relai de la RIVP dans les immeubles.

### **3. Point d'information sur l'évolution du GPIS**

N. Marivoet, responsable sécurité-sureté, rappelle que le GPIS a été créé il y a 15 ans par 5 bailleurs sociaux et la Mairie de Paris, pour intervenir la nuit sur le parc social situé en Quartier politique de la ville (du 10<sup>e</sup> à 20<sup>e</sup>). Le GPIS est constitué sous forme d'un GIE présidé par le Directeur Général de Paris Habitat (représentant majoritaire). Le CA est constitué de représentants des bailleurs impliqués. Le personnel est composé d'agents ayant la qualification d'agent concourant à une mission de service public.

Cet outil a été subventionné à hauteur de 60% par la Mairie de Paris jusqu'en 2015 ; depuis ce sont les bailleurs qui le financent, à plus de 90%. Il représente un tiers des dépenses de sécurité de la RIVP, soit 1 900 000€/an.

Le fonctionnement du GPIS :

- Plateforme téléphonique ouverte de 19h30 à 4h30
- Intervention des patrouilles sur le terrain à partir de 20h00 (1 véhicule avec 5 agents)
- Appels anonymes mais conversations enregistrées (réglementation CNIL)
- Ronde dans les parties communes (halls / RDC / Espaces extérieurs)
- A la demande seulement: ronde dans les escaliers, les parkings, les étages

Il est précisé que le patrimoine protégé par chaque bailleur est fixé une fois par an, en décembre et que les modifications de périmètre sont encadrées :

- Modification semestrielle, 10% maximum du patrimoine du bailleur,
- Modification 1 pour 1 (1 logement contre 1 logement)

⇒ Ce dispositif est déployé sur 13% du parc RIVP soit 95 groupes représentant 10 200 logements (pas d'intervention en banlieue) mais il est constaté une baisse constante des appels provenant des locataires RIVP (- 6%).

Les modes de saisines du GPIS :

- L'appel des locataires (interventions)
- La demande du bailleur (activités dirigées)
- La demande des forces de sécurité (police/pompier/CVO)

C. Pizzi, le nouveau directeur du GPIS souhaite faire évoluer cet outil.

Parmi les pistes de réflexions envisagées:

#### **A court terme**

- Assermentation de certains agents : permettre à des collaborateurs de bailleurs sociaux de dresser un PV de constat d'infraction (par exemple pour des incivilités récurrentes, des troubles) et de l'envoyer au procureur de la république qui décidera de le valider ou pas
- Rencontre avec les amicales de locataires pour mieux faire connaître le service
- Réflexion sur la notion de satisfaction, qui a été supprimée de l'enquête annuelle inter bailleur

#### **A moyen terme**

- Améliorer la flexibilité du patrimoine
- Réajuster les interventions aux besoins
- Intégrer la notion de périmètre d'intervention en plus des missions prédéfinies

⇒ Une réunion sera programmée dans un premier temps avec les administrateurs locataires et M. Pizzi.

Le SLC-CSF fait remarquer que le point faible du dispositif ce sont les délais d'intervention: il est répondu que cela s'explique notamment par les contraintes liées à la circulation et la nécessaire gestion des priorités mais que même si les délais sont longs, il y a systématiquement intervention.

La CNL 75 demande des informations complémentaires sur l'assermentation des gardiens: il est répondu que PARIS HABITAT a avancé sur ce sujet mais que les personnels envisagés ne sont pas forcément que les gardiens : il s'agit juste d'une voie possible pour combler le vide entre le judiciaire et le volontarisme des personnes : une réflexion en interne est en cours mais il s'agit d'un sujet sensible qui doit être apprécié avec prudence.

Il est également fait remonté que le numéro du GPIS est noyé dans la liste des informations sur les tableaux d'affichage : il est rappelé que des magnets ont été déposés dans les boites aux lettres des locataires dont les groupes bénéficient du service et qu'un stock est disponible à la loge.

#### **4. Accompagnement des locataires pour leur faire faire des économies**

M Chaabane, chef de projet Innovation, RSE présente les 5 axes prioritaires pour les expérimentations menées par la RIVP dans le cadre de du comité d'innovation de la RIVP :

1. Accompagner le vieillissement de nos locataires
2. Mobiliser et accompagner nos locataires
3. Accompagner la transition énergétique et écologique
4. Diversifier notre offre
5. Innover pour les collaborateurs de la RIVP

Depuis sa création en 2014, le comité s'est réuni à 13 reprises et 29 projets ont été retenus (dont 11 en 2017).

- Projet Logis Cité avec Croix Rouge Insertion (axe 2 et 3)

Objectif : accompagner aux éco gestes (consommation Eau et énergie) des ménages présentant un risque de précarité énergétique sur un ensemble de 383 logements du 19eme, avec chauffage individuel. Budget = 20 970€

Principaux résultats :

- Taux de pénétration = 26%
- Nombre de ménages atteints = 101 visites réalisées
- Nombre de ménages suivis = 39
- Economie d'énergie moyenne = 3,2% d'économie en moyenne soit 41€/an et par ménage
- Economie moyenne en eau = 12m3 par foyer et par an d'économie soit 40€/an et par ménage
- Nombre moyen d'éco gestes conseillés par foyers = 4, 3 éco gestes conseillés aux foyers dont 57% ont été mis en place
- Taux de satisfaction des ménages = 9/10

Principaux enseignements :

- Forte mobilisation à prévoir pour atteindre les locataires, notamment des gardiens
- Plus fort intérêt des familles avec enfants
- Une méthode dédiée pour le suivi à été mise en place par le Cabinet
- Les ménages les plus fragiles ont été touchés car ce sont eux qui réalisent le plus d'économies
- Prévoir une visite après un an pour assurer un suivi dans la durée

- Projet Défi Eco'O (axe 2 et 3)

Le projet s'inscrit dans le cadre d'un appel à expérimentations sur l'adaptation au changement climatique organisé par l'Urban Lab, branche expérimentatrice de l'incubateur de la ville Paris&Co. Il s'articule autour d'incitations comportementales à la maîtrise des consommations (nudges), des solutions d'information sur la consommation et un challenge d'économie d'eau.

Objectifs : Sensibiliser efficacement aux économies d'eau; proposer une approche ludique et sociale avec un challenge; identifier des solutions d'économie; concevoir une méthodologie efficace « gaming et nudges » sur 4 groupes représentant 231 logements qui se caractérisaient notamment par des charges d'eau élevées.

Principaux résultats :

- 99 résidents rencontrés
- 9 nudges conçus en ateliers
- 35 018 litres d'eau économisés

Il ressort du questionnaire adressé aux locataires que :

- 56,2% déclarent avoir régulièrement pris connaissance des résultats
- 62,1 % déclarent que la compétition les a aidé à faire des économies
- 49,8% ont utilisé plus de la moitié des nudges
- 76,7% déclarent avoir apprécié les nudges
- 75% déclarent qu'ils appréhendent mieux leur consommation d'eau et comment la réduire

M. Contat fait remarquer que les résultats sont intéressants en termes d'économie de charges mais se pose maintenant le problème du passage à une échelle plus importante.

Pour T. Cadiou, les associations doivent être le relai de tels projets mais elles n'ont pas forcément la capacité à faire alors qu'il y a de véritables économies à réaliser.

## **Elections des représentants des locataires 2018 : marché d'assistance et protocole électoral**

---

V. Blin Denis rappelle que le marché d'assistance aux élections a été lancé et que six prestataires ont répondu à l'appel d'offre.

Une réunion est programmée le 28 mai afin de de travailler sur le protocole électoral qui sera présenté à l'approbation du CA du 26 juin 2018.

Concernant la demande formulée par la CNL de constituer un groupe de travail sur la qualité du service rendu par le SRL, M Contat rappelle que de nombreux sujets ont été traités ces dernières années et qu'il faut les clôturer avant d'en lancer de nouveaux

**PROCHAIN CCL  
MARDI 11 SEPTEMBRE 2018**