

COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 16 MAI 2017

PRESENTS :

Confédération Nationale du logement : Martine Declercq, Claude Decaster (observateur)
Syndicat du Logement et de la Consommation : Pierre Spinat, Maouaheb Mouelhi, Serge Collin
Laura Bonnefond
Consommation Logement et Cadre de Vie : Doris Nicout, Jean Baptiste Pelletier
Droit au Logement : Celine Delprat, Jean-Baptiste Airault
Confédération Générale du Logement : Marie-Jeanne Robert
RIVP : Serge Contat, Christine Nassiet-David, Tassadit Cadiou, Virginie Blin-Denis, Yann Miginiac
Valérie Debord, Christophe Gerbenne, Olivier Perret

EXCUSE

Association Force Ouvrière Consommateurs : Claude Sopoglian

DIFFUSION : MEMBRES DU CCL + ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

DATE DE DIFFUSION :

Avant d'aborder l'ordre du jour de la réunion, M Contat rappelle que seuls les locataires dûment désignés par leur organisation sont autorisés à siéger en CCL. Comme pour les personnes qualifiées, si des locataires non membres souhaitent y participer, il convient d'en avertir en amont la RIVP, étant entendu que les dites personnes auront la qualité d'observateur.

Approbation du Procès Verbal de la réunion du 31 Janvier 2017

Le PV joint en séance intègre les observations formulées par le SLC-CSF et la CLCV ainsi que des compléments apportés par la RIVP. Les observations transmises la veille par le DAL n'ont pu être étudiées. Un nouveau PV sera diffusé à l'issue de la présente réunion.

Dossiers gestion locative

- **Charges récupérables**
 - **Présentation de la démarche de récupération de la TEOM sur les places de parking**

C. Gerbenne fait un point d'étape du projet de rattachement de TOM/Parking.

Suite à la réunion du 24 février, et pour être efficace, il avait été décidé de travailler pour la régularisation 2016, facturée en 2017, sur un ratio moyen calculé sur 36 groupes.

Les calculs réalisés ont fait remonter de fortes disparités d'imposition.

Le travail d'analyse se poursuit donc avec pour objectif d'apporter groupe par groupe une quote-part de la TOM/Parking qui soit juste.

Une nouvelle réunion de travail sera organisée en septembre pour partager les résultats.

Le SLC-CSF rappelle l'importance de pouvoir corriger rapidement la régularisation 2016, facturée en 2017, et de se donner un butoir qui serait le mois d'octobre. De plus, le SLC-CSF rappelle également la nécessité de trancher sur le quota de la rétroactivité.

La RIVP confirme son souhait de boucler le dossier à la rentrée, et rappelle s'être engagée sur la correction des charges 2016 facturées en 2017. De plus, M. Contat précise qu'une solution « responsable et loyale » sera trouvée sur la question de la rétroactivité.

- **Impact de la loi Egalité et Citoyenneté**

Le détail des changements apportés par cette nouvelle loi est indiqué dans le document remis en séance.

M. Contat commente les principaux impacts pour la RIVP:

- Des actions en termes de transparence des attributions de logements ont déjà été lancées par la RIVP, notamment avec l'ouverture des CAL au public
- La politique d'attributions est mise en œuvre de manière partagée avec les réservataires puisque le parc est 100% réservé : les marges de manœuvre sont donc faibles (60% des logements réservés VP et 20% par l'Etat)
- le caractère social des attributions est réaffirmé: la liste des priorités est étendue, sachant que 2/3 des attributions sont déjà consenties en faveur de candidats avec des revenus inférieurs à 60% des plafonds PLUS.

La RIVP est éloignée pour l'instant de l'objectif de 25 % de ménages relevant du premier quartile relogés hors QPV. Un travail est à mener avec la ville de Paris et l'Etat pour faire le point sur la situation de la RIVP.

- La question des droits (APL et aides de la Ville de Paris) devient essentielle pour accompagner l'accueil des publics les plus fragiles: il faut que les droits soient ouverts rapidement pour solvabiliser au plus vite les candidats

Pour le DAL, les dispositions de la loi doivent être mises en œuvre immédiatement et il est rappelé qu'un pouvoir de substitution du préfet est prévu par la loi si les objectifs ne sont pas atteints.

La CLCV fait remarquer qu'il y a de plus en plus de locataires souffrant de problèmes psychologiques sur le quartier de la Porte de Vanves: que peut-on faire?

La RIVP indique que deux conventions ont été signées dans le 20e et le 13e pour permettre la prise en charge de ces locataires par des équipes spécialisées. Il est rappelé que face à ces situations, le bailleur n'a bien souvent que l'expulsion pour faire cesser les troubles de jouissance, or cette solution ne règle rien et reste à éviter. Il faut une prise en charge spécifique, par des professionnels. O. Perret confirme que des résultats sont visibles dans le 20eme depuis la mise en place du travail concerté avec l'équipe psychiatrique dédiée, et un apaisement est même parfois constaté pour certaines situations

⇒ Concernant le SLS, le SLC-CSF demande que soient communiqués l'impact chiffré sur le patrimoine RIVP suite aux évolutions réglementaires (suppression des barèmes modulés, plafonnement à 30% des ressources).

Il est répondu au DAL que la charte Réhabilitation règle déjà la question de la concertation avec les locataires en cas de travaux.

- **Conventionnement 2017**

Il est confirmé que des immeubles pourraient être conventionnés en 2017 : cela concernerait moins de 1 000 logements situés sur 5 arrondissements (18-16-15-12 et 10èmes).

La liste des immeubles n'est pas finalisée mais le lancement de la pré-enquête sociale est prévu fin juin/début juillet 2017 afin que les conventions APL soient signées en décembre 2017. Des réunions d'information seront organisées, par arrondissement.

Le SLC-CSF regrette que le calendrier retenu soit aussi court et conduise à lancer la pré-enquête en été, comme lors du dernier conventionnement.

⇒ La liste des groupes sera diffusée au CCL lorsqu'elle sera définitive.

Dossier Communication : Participation des représentants des locataires au journal les échos de la RIVP

V. Blin-Denis commente les principales décisions prises par le groupe de travail lors de la réunion du 14 mars 2017 (relevé de décisions joint au dossier).

Le SLC-CSF rappelle qu'il s'agit du journal de la RIVP et que l'information due aux locataires dans ce journal doit être limitée à la diffusion de la liste des associations. Concernant la suggestion d'une interview de chaque organisation sur un thème donné, pourquoi pas mais il faut se mettre d'accord sur les modalités.

Le DAL réitère sa demande de tribune libre donnée aux organisations.

M. Contat, faisant référence aux bulletins municipaux, trouve légitime que les représentants des locataires puissent s'exprimer et réaffirme qu'il souhaite que le journal donne une place plus large aux associations siégeant au CCL.

L'objectif est de donner de la visibilité aux organisations de locataires sur leur rôle et d'accroître également le taux de participation des locataires aux prochaines élections. Il ne s'agit pas d'avoir une vision institutionnelle de la place des organisations mais de les présenter comme le témoin de la concertation.

Pour la RIVP, 3 axes sont essentiels:

- parole donnée aux associations membres du CCL
- égalité du temps de parole entre les associations
- parole libre

Le SLC-CSF rappelle que les organisations dotées d'un administrateur sont les plus légitimes à s'exprimer dans ce type de journal.

Après discussion et face au désaccord des parties sur les conditions de mise en œuvre de cette tribune, Mme Nassiet-David propose que pour le prochain numéro des Echos de la RIVP, une interview de chaque organisation soit réalisée sur le thème " quelle est votre conception du rôle des associations de locataires au sein du CCL".

⇒ Cette proposition est acceptée. Une maquette sera proposée aux organisations. La page récurrente avec les contacts est maintenue et devient une rubrique pérenne du journal.

Dossiers techniques

- **Présentation du plan de travaux 2017**

Y. Miginiac rappelle que le Plan Stratégique de Patrimoine sera présenté au CA du 20 juin 2017 et commente le document joint au dossier.

Parmi les chiffres importants à retenir ; les interventions au titre du plan de travaux représentent :

- 21 M€ pour le Gros entretien
- 31 M€ pour les investissements

Les nouvelles enveloppes thématiques sont les suivantes :

- contrôle d'accès: remise à niveau d'ici fin 2018 des groupes après le diagnostic réalisé sur l'interphonie : 3 000K€
- amélioration des espaces verts : 200K€

On constate un équilibre entre les différents corps d'état mais la part du clos couvert reste importante.

Concernant l'amiante et le traitement des 47 groupes identifiés avec amiante accessible et dégradé, il est répondu au DAL que le groupe de travail constitué sur le sujet a validé le plan d'action communication vis à vis des locataires.

M. Contat conclut en indiquant que le plan de travaux s'inscrit dans la lignée des précédents et révèle un niveau d'intervention élevé sur les immeubles et des montants d'investissement plus que convenables.

- **Retour sur le groupe de travail punaises de lit**

Y. Miginiac présente sommairement le relevé de décision du groupe de travail qui s'est réuni le 11 mai 2017 et qui a permis de faire un état des lieux partagé de l'existant.

Concernant l'aspect préventif, il est précisé qu'il n'y en a pas pour les punaises de lit. Il n'y a que du curatif.

Il est également nécessaire de rappeler le rôle de relais important du gardien, pièce maîtresse du dispositif d'alerte.

Validation de la démarche : généraliser un protocole d'intervention inter bailleur sur les punaises de lit. Le taux de récupération (à définir) se fera sur l'ensemble des logements du groupe concerné.

Une autre réunion est prévue le 15 juin prochain pour présenter les projections financières, diffuser un projet de protocole d'intervention ainsi qu'un projet d'accord de patrimoine. Les documents seront adressés aux membres du groupe de travail au plus tard le 8 juin.

Pour le SLC-CSF, il convient d'avoir de la réactivité et des protocoles adaptés car il s'agit d'un problème de santé publique qu'il faut assumer collectivement, y compris par la ville de Paris. La RIVP confirme qu'il faut que chacun soit responsabilisé sur le sujet. Pour le DAL, il s'agit d'un sujet non appréhendé par les pouvoirs publics et il faut alerter l'Etat, la ville de Paris mais aussi l'ARS car la prolifération observée est inquiétante.

⇒ Pour M Contat, le groupe de travail doit continuer à avancer sur le sujet mais il faut être vigilant pour faire passer les messages importants.

- **Politique RIVP en termes d'occultation**

Un état des lieux a été réalisé sur la base des enquêtes de satisfaction menées auprès des locataires : il en ressort que l'absence de volets contribue à l'insatisfaction lorsque les immeubles en sont dépourvus.

La stratégie est la suivante:

- profiter des réhabilitations, notamment les opérations « plan climat », pour poser des volets ou des occultations dans les pièces sèches quand il n'y en a pas - sous réserve de l'accord de l'architecte et des impossibilités techniques comme pour les façades du début des années 90,
- par contre, il est rappelé que la RIVP ne reviendra pas sur les opérations déjà réalisées,
- pour les futurs projets : mener une politique cohérente sur les opérations neuves et sur les réhabilitations.

Le SLC-CSF demande que les occultations soient aussi installées dans les cuisines en fonction de l'orientation. La RIVP précise que les arbitrages seront pris opération par opération sur les futurs projets.

Dossiers Qualité de service : Résultats de l'enquête satisfaction 2016

V. Debord rappelle que cette enquête a été commune aux 4 bailleurs de la ville de Paris et réalisée par le même prestataire. 5 000 locataires RIVP ont été enquêtés.

Elle précise que désormais, quand quelqu'un est très insatisfait et s'il accepte de lever l'anonymat, un message d'alerte est transmis au SRL pour qu'il puisse le recontacter. Cette démarche a été très appréciée : 100 locataires RIVP ont ainsi été rappelés en 2016. Leur insatisfaction résultait le plus souvent d'un manque d'information (sinistre, problème technique).

Principaux résultats:

- à l'exception de la satisfaction sur le poste Menuiseries (61%), les résultats RIVP sont supérieurs à la moyenne
- Points forts: satisfaction globale (83%), logement (82%), propreté des parties communes (78%) et des espaces extérieurs, traitement des demandes (65%), notamment celles d'ordre technique

Le plan d'action mis en place est détaillé.

Concernant l'entretien ménager, le SLC-CSF indique que lorsqu'il est assuré par le gardien, il existe généralement une plus grande satisfaction de la part des locataires.

La CLCV demande des précisions sur les horaires de présence des gardiens dans les loges. Pour rappel, la convention collective de l'immobilier fait obligation de permanence au gardien (c'est-à-dire d'être à disposition sur une amplitude horaire donnée), ce qui n'est pas le cas pour les gardiens des organismes d'Hlm (où l'on raisonne en temps de présence).

Concernant les boîtes aux lettres, il est rappelé que chaque gardien dispose d'un BAL, ainsi que d'un panneau sur la porte, avec indication des horaires d'ouverture de la loge.

L'aspect disponibilité des gardiens découlant de la convention collective est souligné par le SLC-CSF. Ce modèle assure le meilleur service rendu aux locataires insiste M Contat.

Questions diverses

- **Information sur l'engagement de la CUS 2^e génération**

V. Blin-Denis précise que la CUS 2011-2016 a été prorogée jusqu'au 31 décembre 2017 en application de la loi Egalité et Citoyenneté et que la CUS 2018-2023 doit être préparée de sorte qu'elle puisse être transmise au préfet, avant le 1^{er} janvier 2018.

La prochaine CUS devra contenir un volet concertation à discuter avec les représentants des locataires : deux réunions seront donc organisées sur la qualité du service rendu et la stratégie sociale, à la rentrée de septembre.

Toutes les associations présentes sont volontaires pour participer à ces réunions.

- **Mise en place du GIE Commerces**

L'objectif du GIE est rappelé, à savoir

- assurer la commercialisation des commerces et locaux d'activité des bailleurs sociaux parisiens
- mettre en commun les moyens des bailleurs et de la ville pour accompagner et préserver le commerce de quartier
- maintenir l'évolution du chiffre d'affaires dans un contexte économique eu favorable

Les discussions ont porté sur le « Qui fait Quoi » entre le GIE et les pôles commerces des bailleurs, afin de bien positionner le rôle du bailleur et harmoniser les pratiques. Il a été validé que le bailleur intervenait sur la partie travaux afin de garantir un standard minimum (accessibilité, amiante...). Il n'y aura pas de transfert de collaborateur de la RIVP vers le GIE.

M. Contat confirme que la mise en place du GIE occasionne un coût supplémentaire pour la RIVP, estimé à 450K€TTC en 2017, correspondant au coût de commercialisation. En contrepartie, la RIVP devrait y gagner d'un point de vue qualitatif, notamment sur certains quartiers Politique de la ville.

Le DAL déclare être peu convaincu par cette solution et par sa capacité à être plus proche des besoins des habitants et constate qu'il y a beaucoup de commerces vides. Pour ces locaux, il conviendrait alors de penser aux locaux pour les associations.

Pour M. Contat, le GIE sera utile mais ne fera pas de miracle car il faut des clients pour faire vivre un commerce. Il rappelle également que pour les opérations nouvelles de logement social, le loyer des locaux commerciaux permet d'équilibrer l'opération.

S'agissant des locaux loués aux associations, il rappelle la délibération du CA de 2010 qui a validé la politique tarifaire menée par la RIVP (variation suivant la localisation QPV ou HQPV), l'objet et la nature de l'association.

Le SLC-CSF considère qu'il faut que les associations locales de locataires soient associées aux changements d'activité des locaux en pied d'immeuble. Il y a en effet un risque réel que le lien avec les habitants soit coupé.

M. Contat conclue en rappelant que le GIE, ce sont les bailleurs qui le constitue, et c'est donc à eux de faire remonter les ajustements à mettre en place.

En termes de calendrier, l'assemblée générale constituant le GIE est prévue en juin 2017 et le déploiement pour la RIVP est fixé en septembre 2017.

**Prochaine réunion du Conseil de Concertation Locative
12 septembre 2017**