

## **COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 9 FEVRIER 2016**

### **PRESENTS :**

Confédération Nationale du logement : Martine Declercq, Agnes Pinard, Frédéric Tachou  
Syndicat du Logement et de la Consommation : Pierre Spinat, Maouaheb Mouelhi  
Consommation Logement et Cadre de Vie : Doris Nicout  
Droit au Logement : Marie Hubain, Celine Delprat, Violetta Jimenez

### **EXCUSES :**

Association Force Ouvrière Consommateurs : Claude Sopoglian – Rhama Ghatou  
Confédération Générale du Logement : Marie-Jeanne Robert

RIVP : Serge Contat, Christine Nassiet-David, Tassadit Cadiou, Olivier Perret, Virginie Blin-Denis  
Yann Miginiac, Pierre Grange, Valérie Debord

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

Avant d'aborder l'ordre du jour, un échange est initié par la CLCV sur les suites de la réunion qui s'est tenue à l'hôtel de ville réunissant les associations de locataires locales RIVP avec le cabinet FORS. La RIVP rappelle que ces associations ont fait le choix d'être indépendantes et il convient de l'assumer concernant la vérification de leur représentativité. Le SLC-CSF rappelle qu'il faut éviter toute confusion et que les problèmes soulevés lors de cette réunion concernent l'écoute descendante et non le fonctionnement des CCL qui sont eux, institutionnalisés.

### **Approbation du Procès Verbal de la réunion du 15 novembre 2015<sup>1</sup>**

Le Procès Verbal intégrant les modifications apportées par le SLC-CSF est diffusé en séance. Mme Nicout souhaite apporter des corrections à son intervention reproduite en page 2. Il en sera tenu compte dans la version finale du compte rendu.

### **Groupes de travail 2016**

- **Communication locataires**

La RIVP souhaite pouvoir avoir l'avis des représentants des locataires sur un certain nombre de documents-type pour ainsi mieux connaître leurs attentes en termes de communication.

Par exemple, sur le contenu des affichages, doivent il être ponctuel ou permanent/récurent comme pour les incendies, quel est le meilleur endroit pour les installer ?

2 séances de travail animées par G. Joffre, directrice de la communication sont envisagées.

⇒ La CNL (Mme Pinard), la CLCV (Mme Nicout) et le DAL sont volontaires pour participer à ce groupe de travail

La CNL suggère la mise en place d'un affichage permanent sur le tri sélectif : il est indiqué qu'il existe déjà une affiche Ville de Paris et qu'en cas de problème sur un site, une campagne ponctuelle peut être lancée, avec éventuellement l'appui des ambassadeurs du tri.

- **déploiement du marché contrôle d'accès**

⇒ La CNL (Mme Declercq) et le DAL sont volontaires pour participer à ce groupe de travail

- **communication amiante**

Des outils sur le sujet de la l'amiante existent déjà pour la relocation des logements, les réhabilitations : il convient de vérifier que ces outils suffisent ou s'ils doivent évoluer, quels messages faut il faire passer collectivement sur ce thème sensible...

M. Contat indique que le sujet est certes sérieux mais qu'il ne faut pas paniquer. Le SLC-CSF demande qu'une information soit faite aux présidents des associations locales. En cas de présence d'amiante détectée sur leur immeuble.

⇒ La CNL (Mme Declercq) et le DAL (Mme Jimenez) sont volontaires pour participer à ce groupe de travail

- **Préparation du marché OM/EM et espaces verts**

Un groupe de travail doit être constitué pour préparer la mise au point du cahier des charges. Il est indiqué que le marché a été reporté de 6 mois.

En termes financier, la partie EM/OM représente 5,9M€ de dépenses pour la RIVP et les espaces verts 1,5M€.

⇒ La CNL (Mme Declercq), le SLC-CSF (M. Spinat) et la CGL (Mme Robert) sont volontaires pour participer à ce groupe de travail

## **Dossiers Qualité de service : point sur la mise en place de l'extranet locataires**

Mme Debord commente le bilan de l'expérimentation lancée sur l'agence Tolbiac dans le 13ème :

- 8% de comptes créés (le but est d'atteindre les 10% pour la RIVP)
- 1000 connexions enregistrées
- Le paiement du loyer en ligne fonctionne bien (250 paiements par carte bancaire)
- 145 attestations d'assurance déposées.

Calendrier du déploiement:

- Information du lancement auprès des présidents d'associations de locataires locales : avril 2016
- Ouverture de l'espace locataire : début mai 2016

- Accompagnement de la mise en service (Flyers, affichage dans les halls) : début mai 2016

Mme Nassiet-David indique que la RIVP souhaite stabiliser l'outil avant de le faire évoluer en développant de nouveaux services.

Retours des représentants des locataires sur l'extranet :

- est ce que la mise en ligne de documents sur les espaces groupe sera possible ?
- Indiquer les index d'eau quand il y a télérelève.

Concernant la démarche Engagements de services, une réunion est organisée le 15 mars prochain : Envoi d'un mail d'invitation aux membres du groupe de travail.

## **Dossiers techniques**

- **Présentation du plan de travaux 2016**

M. Miginiac indique que le cadrage budgétaire prévoit un investissement de 51M€ en 2016 (hors réhabilitation et plan climat). Il rappelle que le montant total qui sera investi sur cet exercice s'élève à 150M€ sur le parc de la RIVP

Au niveau thématique, l'investissement pluriannuel s'élève à :

- Sécurité incendie : 1 500k€
- Rendre accessible 40% du parc d'ici 2020 : 1 200k€
- Chaufferie : 6 500 k€
- Ascenseur (habillage de 160 cabines) : 5 000k€
- Loges gardiens : 800 k€

2 nouvelles enveloppes constituées en 2016 :

- Accessibilité des commerces d'ici 2025 : 500k€
- Amiante (suite aux diagnostics menés, intervention sur 47 groupes) : 800 k€

Le détail pour 2016 est joint au document remis en séance.

Il est indiqué à la CNL que 1500 logements seront mis en chantier en 2016.

- **Démarche Plan Stratégique de Patrimoine (PSP)**

M. MIGINIAC rappelle que la mise en place d'un PSP est obligatoire depuis 2002 afin de promouvoir une vision stratégique du patrimoine des bailleurs sociaux.

La démarche interne de mise à jour du PSP s'organise autour de 4 phases qui ont débuté avec la réalisation d'un diagnostic stratégique de l'ensemble du patrimoine qui comprend, par groupe en 4 axes d'analyse :

- l'attractivité du patrimoine → Conclusion = environnement favorable lié à Paris
- Situation sociale de la population → Conclusion = occupation hétérogène
- Qualification technique du patrimoine → Conclusion = bon état global mais des investissements sont nécessaires
- les caractéristiques financières

Il en ressort que :

- 43% des groupes sont en bon état technique et attractifs : l'enjeu est le maintien de la qualité existante
- 34% sont bien situés mais il y a des attentes au niveau technique

- 9 % sont en bon état mais il y a des attentes sur l'environnement résidentiel et les services
- 15% révèlent des besoins techniques et sont peu attractifs

Suite de la démarche: Engagement de la phase 2 pour déterminer quelles sont les grandes orientations stratégiques.

Discussions :

- Le DAL demande des données groupe par groupe : il est répondu que tant que les orientations ne sont pas callées, il est impossible de fournir des résultats par groupes
- Il est répondu à la CNL 75 qu'aucun lien n'a pu être établi entre l'âge de l'immeuble et son niveau de qualité et que l'attractivité a été appréciée en fonction des résultats des enquêtes Satisfaction et des retours des agences.
- Le SLC-CSF s'interroge sur la signification des boules : les boules ont été déterminées à partir de l'analyse du compte d'exploitation; les boules rouges correspondent au parc récent non encore amorti

M. Contat rappelle qu'il convient maintenant de prioriser les interventions dans la durée et d'estimer les ordres de grandeurs sur certaines thématiques, sachant que des priorités nouvelles peuvent émerger (exemple : adaptation des logements au vieillissement). En effet, le PSP a vocation de pouvoir faire évoluer nos priorités si c'est opportun financièrement. Il indique toutefois que l'enveloppe financière est ambitieuse mais limitée.

⇒ Le PSP sera présenté pour validation au CA de juin 2016

- **Bouclage du projet DAAF**

Il est indiqué que 900 courriers ont été adressés aux locataires leur précisant qu'ils ont jusqu'à fin février 2016 pour récupérer leur DAAF auprès de l'ESAT.

380 locataires sont dans l'entente de la pose de leur matériel.

Le taux d'équipement est actuellement de 97%.

## **Dossiers GESTION LOCATIVE**

- **Ouverture des commissions d'attributions logement au public**

M. Contat rappelle que l'intégralité du contingent RIVP est réservée et que depuis la mise en place de la cotation des demandes de logement social, chaque parisien doit être en mesure de vérifier que son dossier a été traité avec rigueur et objectivité, tout au long de la chaîne des attributions.

C'est dans ce contexte que, s'appuyant de ce qui a été mis en place par la mairie de Paris pour la désignation des candidats relevant du contingent municipal, la RIVP va permettre l'ouverture de ses CAL au public car il est important que toute la chaîne de désignation fasse preuve de transparence sur son fonctionnement par rapport aux parisiens.

Pour permettre cette mise en place, un test va être lancé à la DTS en avril 2016.

Pour y participer, les usagers devront s'inscrire sur le site [www.rivp.fr](http://www.rivp.fr). Un tirage au sort désignera les personnes retenues, qui en seront avisées par SMS. Celles-ci devront s'engager à respecter des consignes de confidentialité sur le contenu des débats qui seront totalement anonymisés.

La CNL 75 soulève la question de la sécurité de membres des CAL et s'interroge si les participants auront une vraie compréhension des décisions finales prises par la CAL, surtout avec l'étude des trois dossiers.

Le SLC-CSF refuse de promouvoir cette initiative qui a vocation à remettre en question les instances représentatives en place, alors même que des représentants des locataires siègent déjà au sein des CAL pour défendre le point de vue des locataires.

Mme Nassiet-David précise qu'il y a encore beaucoup de fantasme autour des CAL des bailleurs sociaux car leur fonctionnement n'est pas visible. Cette expérimentation permettra de démontrer qu'il y a du professionnalisme dans le travail réalisé par les équipes et les membres des CAL dans le traitement des candidatures.

La CNL 75 fait remarquer que les quelques personnes qui se déplaceront ne feront pas changer l'opinion publique sur le sujet.

M Contat conclut en indiquant que la RIVP fait le pari de la confiance et que s'il y a des incidents récurrents la RIVP saura en tirer les conséquences.

- **Point d'avancement sur la mise en œuvre des CCL Locaux**

La première réunion des CCL locaux au sein des 3 DT de la RIVP est prévue en mai ou juin 2016.

Le désaccord subsiste entre les membres du CCL pour convier ou pas à ces réunions les associations qui n'auront pas démontré leur représentativité au sens de l'art 44 de la loi de 1986 : faute de consensus, il est décidé de suspendre le projet le temps de clarifier la question de la participation.

Le SLC-CSF précise que le groupe est le bon niveau pour permettre à un locataire de s'exprimer : c'est ce qu'il faut développer car cela répond aux attentes des habitants en termes d'écoute.

Le DAL trouve dommage que ces CCL locaux ne soient pas mis en place même s'il existe des différents dans leur mise en œuvre.

- **Analyse des charges 2014**

L'analyse présentée en séance porte sur 1 000 groupes. En 2014, 85 M€ de charges récupérables ont été facturées par la RIVP (-2.79% par rapport à 2013)

Détail des évolutions par nature de dépenses :

- Le poste Energie baisse de 15,51%
- Les postes Impôt et Gardiens restent stable
- Les dépenses d'Entretien (EM/OM) diminuent de 2,99%
- Autres charges (contrat ascenseur, électricité PC) baissent de-4.57%

Pour la partie chauffage, la hausse de la partie « contrat » due à la facturation de la clause d'intéressement à l'exploitant. 2014 reste une année très favorable avec une baisse du coût de l'énergie

En 2016, le prix du gaz a été renégocié et le prix du CPCU a baissé de 2% suite à la baisse de la TVA.

Pour le poste Eau (+2,23% pour l'eau froide) : avec l'installation de compteurs individuels d'eau, la part d'eau dans les parties communes diminue (-22,45%). A noter qu'Eau de Paris

a augmenté ses tarifs en 2015 et que cela aura un impact sur le coût supporté par les locataires.

Comparaison avec le référentiel USH : cet observatoire est alimenté depuis 2008 à partir des données d'autres bailleurs présents en IDF.

→ Evolution RIVP à la baisse mais on part d'un niveau de charge élevé (alors que la profession a tendance à monter).

Gestion des acomptes : la finalité est de se rapprocher au plus juste d'une fourchette entre 70€ de débit et 50€ de crédit. On constate une baisse du nombre de programmes débiteurs (9% en 2014) et une hausse du volume de groupes créditeurs, sur lesquels il faut travailler.

Conclusions sur l'impact de la politique technique: la télérelève et la certification des opérations ont un impact réel sur le niveau de charges qui est moins élevé en termes d'eau et de chauffage. En revanche, sur ces immeubles, les charges d'entretien ou d'électricité dans les parties communes sont plus élevées que sur le reste du parc ⇒ Efficacité des plans de travaux sur le chauffage collectif et conclusion que les investissements réalisés ont été efficaces.

La CNL 75 souligne que les acomptes ont été changés en janvier 2016 sur certains groupes sans que les locataires n'en aient été informés (alors même que certains ont été revus à la hausse). La RIVP admet qu'il n'y a pas eu de communication préalable.

Le SLC-CSF demande que les présidents d'association soient avisés de l'évolution des acomptes.

- Bilan de la CUS 2013-2014

Mme Blin-Denis présente le bilan de la convention d'utilité sociale pour la période 2013-2014.

Cette convention permet de juger le niveau de performance des bailleurs à partir de 32 indicateurs en matière de politique patrimoniale, de qualité de service ou de politique sociale. La CUS porte sur les logements familiaux et les logements foyers.

En termes de développement de l'offre de logement et de dynamique patrimoniale, les objectifs affichés sont atteints. Le DAL regrette néanmoins que les objectifs en termes de développement de l'offre PLAI ne soient pas réalisés

Concernant la politique sociale, les objectifs sont globalement réalisés (mutations internes, accueil des public prioritaires, maîtrise du taux de vacance). On constate également une progression des résultats en termes de qualité de service rendu aux locataires.

## **Questions diverses**

- **Subvention 2016 versée aux associations membres du CCL**

Pour 2016, le montant de la subvention versée aux organisations membres du CCL s'élève à 151 633 €.

- **Point sur les expulsions locatives**

Mme Blin-Denis commente le document remis en séance sur les données 2015:

- 162 concours de la force publique obtenus (146 en 2014 soit une hausse de 11%)
- 113 dossiers examinés en 2015 par le comité de prévention des expulsions créé pour examiner les dossiers au stade de la réquisition de la force publique
- 60 expulsions réalisées :

Motif	Nb d'expulsions réalisées	
	2015	2014
Impayés	38	38
Occupations anormales	19	16
Trouble	3	1
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>55</b>

- 
- 23 logements ont été repris avant l'exécution de la l'expulsion
- Une solution sociale a été trouvée dans 62 dossiers (21 situations en 2014)
- 7 locataires ont été relogés par la RIVP (11 cas de 2014)

Le DAL demande le nombre d'expulsion sur les 2 ans

- **Point sur les mutations internes**

Mme Blin-Denis commente le document remis en séance sur les données 2015:

- Plus de 2700 locataires sont demandeurs de mutation, soit 5% des locataires RIVP
- Le comité des mutations internes de la RIVP a examiné 978 candidatures et 916 propositions formulées aux locataires ⇒ 52% des propositions ont été acceptées par les locataires
- 398 mutations réalisées en 2015, soit 15% des attributions (+4% par rapport à 2014)
- 23% des attributions réalisées sur le contingent de la ville de Paris concernent un locataire déjà logé par la RIVP et 13% sur le contingent préfectoral.

Il est indiqué que la RIVP est signataire de la nouvelle charte des mutations dans laquelle la ville de Paris s'engage à consacrer 25% de ses attributions à un locataire déjà logé dans le parc social et l'Etat 20%. Il est notamment prévu qu'une demande sera gelée au-delà de 2 propositions de logement refusée par un locataire.

- **Contrôles des charges 2015**

Concernant la dématérialisation des contrôles de charges 2015, il est indiqué que cela sera possible pour les groupes de la DTN dès 2016 mais seulement en 2017 pour les autres DT. Cela est rendu possible suite à la dématérialisation de la chaîne des dépenses testée depuis octobre 2014 à la DTN.

Il est répondu à la CNL 75 que les contrats seront mis à disposition lors des contrôles et la fiche de synthèse Marché pourra être remise. Il est demandé également plus de précisions sur les charges liées au salaire des gardiens, notamment les IJS : en cas de difficulté particulière il est rappelé que les associations de locataires doivent se rapprocher directement de leur agence.

- **Calendrier des réunions du CCL en 2016**

- Mardi 9 février 2016 à 14H30
- Mardi 24 mai 2016 à 9H30
- Mardi 18 octobre 2016 à 9H30