

## **PROJET DE COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCALIVE DU 28 OCTOBRE 2016**

### **PRESENTS :**

Confédération Nationale du logement : Martine Declercq, Agnes Pinard  
Syndicat du Logement et de la Consommation : Pierre Spinat, Maouaheb Mouelhi, Nicole Thellier  
Serge Collin  
Consommation Logement et Cadre de Vie : Doris Nicout,  
Droit au Logement : Celine Delprat  
Association Force Ouvrière Consommateurs : Claude Sopoglian – Rhama Ghiatou – Mathilde Gratier  
Confédération Générale du Logement : Marie-Jeanne Robert,  
RIVP : Serge Contat, Christine Nassiet-David, Tassadit Cadiou, Olivier Perret, Virginie Blin-Denis  
Yann Miginiac, Valérie Debord, Thomas Boucellle, Nathalie Marivoet

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

**DATE DE DIFFUSION : 7 JANVIER 2017**

### **Approbation du Procès Verbal de la réunion du 24 mai 2016**

Le Procès Verbal de la réunion joint au dossier est approuvé.

### **Dossiers gestion locative**

- **Point sur la classification des gardiens**

Comme acté lors la réunion du CCL de mai 2016, un point d'information est réalisé afin de préciser l'incidence de l'évolution de la convention collective de l'immobilier sur la classification des gardiens RIVP.

Il est rappelé que ces changements ouvrent des perspectives sur l'évolution du métier de gardien et ont même permis d'identifier les potentiels.

Pour M. Contat, il est aussi impératif de concilier cette reconnaissance de la présence forte des gardiens avec la maîtrise des charges locatives, pour partie supportées par les locataires (taux moyen de récupération de 70%).

En termes de méthode, Mme Nassiet-David rappelle que compte tenu du nombre de gardiens, la RIVP a opté pour travailler sur des emplois- type afin de simplifier le travail de cotation et sur les attentes de la RIVP en termes de niveau attendu pour chacun des 6 critères classant.

Tous les gardiens de la RIVP ont reçu un avenant à leur contrat de travail, actant de leur nouvelle classification. La cotation a consisté à dissocier les attentes de la RIVP en termes

de compétence dans chaque poste et à vérifier la conformité des qualifications du gardien occupant le poste.

Il en ressort que :

- 80% des postes correspondent à un emploi de type « Gardien B » avec un coefficient 255
- 134 gardiens seront accompagnés dans le cadre d'un plan de montée en compétence étalé sur 3 ans, permettant d'aligner leur qualification sur la cotation du poste qu'ils occupent.

Il est rappelé que les managers, pilotés par la DRH, ont joué un rôle actif sur ce dossier (RTS et responsable d'agence pour la cohérence). La commission de recours interne, prévue dans l'accord signé avec les organisations syndicales de gardiens a examiné une trentaine de dossiers.

M. Boucrelle précise que la mise en œuvre de cette nouvelle classification va occasionner une hausse de la masse salariale chargée de 0,82% pour l'année 2016. L'augmentation prévue pour 2017-2018 compte tenu du plan de montée en compétence sera de 0,26%. Concernant l'impact pour les locataires, elle représente en moyenne 0,42€/mois.

L'AFOC demande comment a été gérée l'évolution des couples de gardiens : il est répondu qu'ils disposent de leur propre contrat de travail qu'ils interviennent sur des groupes différents ou un même groupe. Dans le second cas, celui-ci intègre une clause d'indissociabilité. Au niveau de la classification, l'appréciation reste individuelle.

Il est aussi confirmé à la CNL 75 qu'il n'y a pas d'impact sur le nombre d'UV.

Le plan de formation envisagé pourra aborder plusieurs thèmes en rapport avec les critères de classification : la gestion des conflits, les aspects techniques comme les points de contrôle sur les sites, la supervision des entreprises. Il est par ailleurs rappelé que les gardiens ne réceptionnent pas les travaux.

- **Charges récupérables**

- **Proposition concernant le lissage des acomptes**

Mme Nassiet-David rappelle que 6% des locataires ont des régularisations de charges débitrices, dont 4 % avec un rappel d'un montant supérieur à 70€.

Lors du dernier CCL, il a été demandé à la RIVP de réfléchir à la mise en place systématique d'un étalement du solde dû.

⇒ La solution envisagée concerne tous les locataires dont le solde est **supérieur à 50€** et vise à répartir le montant dû **sur 6 mois ou 30€ minimum par mois**. En tout état de cause, le plan ainsi mis en place ne pourra dépasser l'année civile en cours.

Une information sera faite dès la notification de la régularisation individuelle (donc dans un délai d'un mois), pour permettre au locataire de s'y opposer et de demander le paiement en une seule fois.

Le SLC-CSF suggère qu'un coupon réponse soit intégré à la notification individuelle pour permettre au locataire de formaliser expressément son refus. Cette proposition n'est pas retenue par la RIVP car le risque de perte est élevé, si le retour transite via les collaborateurs de proximité. Pour la RIVP, la meilleure solution serait d'inviter le locataire à contacter le SRL ou à déposer une demande via l'extranet locataire. En effet, la finalité est de pouvoir tracer la demande du locataire et ainsi respecter son choix lors de la facturation.

Le DAL souhaiterait que la RIVP renforce sa communication sur la possibilité données aux locataires de venir contrôler les charges : la RIVP vérifie la rédaction actuelle de la notification.

⇒ une nouvelle notification individuelle intégrant ces deux points sera faite par la RIVP dans le cadre des charges 2016, régularisées en 2017.

- **procédure dématérialisée de régularisation des charges : retour d'expérience**

Pour rappel, un test a été mené à la DTN avec le SLC-CSF sur 3 groupes et le déploiement dans les 2 autres DT est envisagé en 2017.

Il en ressort que l'expérience a plutôt bien fonctionné mais qu'il subsiste malgré tout des interrogations concernant les originaux des factures, du fait de la mise en place de la dématérialisation qui ne prévoit plus de facture papier.

Il est donc validé que la régularisation des charges dématérialisée sera déployée pour l'exercice 2016 au sein des 3 DT de la RIVP, tout en restant facultative: un groupe de travail sera réuni pour finaliser les modalités de procédure avant la fin février 2017 : toute les organisations membres du CCL souhaitent y participer.

⇒ Les modalités de procédure seront présentées lors d'un prochain CCL.

- **SLS 2017 – information sur la possibilité de répondre en ligne à l'enquête 2017**

M. Contat souhaite donner deux informations importantes concernant le SLS :

- le produit du SLS serait désormais reversé à CGLLS pour être ensuite réaffecté au FNAP, fonds national d'aide à la pierre doté de 500M€ alimenté pour partie par le SLS collecté par les bailleurs sociaux. Il s'agit donc de ressources en moins pour les bailleurs sociaux (5M€ pour la RIVP).

Il rappelle que pour les opérations nouvelles de la RIVP, la part de subvention de l'Etat s'élève à 6M€ alors que celle de la Ville de Paris est de 50M€ et celle de la RIVP s'élève à 20M€.

- Le calcul du SLS devrait être modifié avec la future loi Egalité et Citoyenneté qui prévoit la suppression de la possibilité de moduler le SLS via les CUS (comme cela était pratiqué à la RIVP depuis 2011) et porte le seuil de plafonnement Loyer + SLS à 30% (25% actuellement). La ville de Paris envisage de faire évoluer son PLH afin de minimiser les effets de la suppression de la modulation.

Mme Blin-Denis indique que plus de 18 000 locataires sont enquêtés cette année au titre du SLS 2017. Jusqu'à présent, la réponse à l'enquête se faisait uniquement par courrier, au moyen d'une enveloppe T gratuite. Cette année, les locataires qui le souhaitent peuvent compléter leur questionnaire et déposer leurs pièces justificatives par internet, via leur espace locataire.

Il est précisé que moins d'un mois après l'envoi de l'enquête, le taux de réponse par internet est de 13%, ce qui est très au dessus de nos estimations.

## **Dossiers techniques**

- **Bilan des opérations plan climat livrées**

En 2016, 1 382 logements ont été enquêtés par la RIVP l'année suivant leur livraison, suite à des réhabilitations plan climat (88%).

Il en ressort :

- une hausse de la satisfaction sur la communication pendant la phase travaux et le maintien d'une bonne information sur la partie avant travaux
- une hausse globale de la satisfaction liée aux travaux mais l'aspect « bruit » reste le point sensible. La sécurisation et le traitement des demandes progressent
- concernant les travaux réalisés, hausse de la satisfaction vis-à-vis des fenêtres (75%) mais baisse pour les VMC (64%) et le chauffage (80%)
- 80% de satisfaction en termes de confort thermique

Le SLC-CSF demande quelle est la position de la RIVP concernant la pose de volets : il est répondu que la priorité est de les installer dans les pièces de vie et dans les chambres.

Il est répondu à l'AFOC qu'il n'y a jamais de travaux d'isolation intérieure en milieu occupé. Concernant la VMC, la baisse s'explique probablement car les travaux portaient majoritairement sur des créations de VMC, alors que dans les enquêtes précédentes, il s'agissait d'améliorations apportées aux équipements existants.

Il est rappelé qu'en 2017, une seconde évaluation sera menée sur ces immeubles concernant les consommations et l'évolution des charges. M. Miginiac précise que la loi de transition énergétique va permettre d'obtenir des informations sur les logements dotés d'un chauffage gaz ou électrique individuel, ce qui n'était pas possible jusqu'à présent.

Il est répondu au DAL que le taux de réponse aux enquêtes est de 40% et que le détail du montant des investissements sera exposé lors d'un prochain CCL.

Le DAL fait remonter le cas de locataires insatisfaits de la réhabilitation de leur immeuble dans le 20<sup>é</sup>, compte tenu des nombreux désordres survenus à l'issue des travaux: il est répondu que la RIVP n'a pas de retour sur le niveau de satisfaction réel des locataires de ce groupe qui ne seront enquêtés qu'en 2017 : un diagnostic VMC a d'ores et déjà été programmé et une visite sur site est prévue.

La CLCV revient sur la situation d'un groupe du 15<sup>é</sup> pour lequel la réhabilitation en cours générerait des nuisances et un manque à gagner aux locataires en place, qui occupent des ateliers d'artiste. La RIVP rappelle qu'elle a accepté d'investir 50k€ par logement pour cet immeuble datant de 1991 et qu'il n'y aura pas d'indemnisation versée aux locataires. Par contre, la RIVP sera prête à étudier toute demande de mutation formulée par les locataires rencontrant des difficultés financières pour se maintenir dans les lieux.

M. Contat rappelle que dans les investissements il y a des choix à faire et qu'en particulier la RIVP doit faire un effort important dans le domaine des volets et il propose de présenter lors d'un prochain CCL la politique RIVP en matière d'occultation.

- **Présentation de la fiche amiante réalisée dans le cadre du groupe de travail**

M. Miginiac présente la fiche qui a été créée suite à deux réunions de travail avec la CNL 75.

La CGL demande quelles sont les préconisations à avoir dans les logements. La RIVP précise que c'est l'objet de la fiche et qu'un diagnostic des parties privatives sera réalisé sur demande du locataire.

M. Contat rappelle également que c'est le fait de respirer des fibres d'amiante qui est dangereux et que dans l'usage du logement, il n'y a aucun risque.

⇒ Les organisations souhaitant formuler des commentaires sur la fiche doivent les faire remonter.

- **présentation des chiffres clefs de la sécurité en 2015**

Mme Marivoet commente le document joint au dossier.

En 2015, 6 M€ ont été dépensés en matière de sécurité par la direction de la gérance RIVP :

- 4,5M€ pour la sécurité humaine : GPIS, Entreprise et sécurité privées
- 854k€ au titre du vandalisme : baisse constatée du fait probablement de la politique de remise en état systématique
- 581 k€ au titre de la sécurisation des locaux vacants

Soit un total de 112€/an/logement

A noter que 73% des sommes sont affectées à la sécurisation des parkings et des halls, suite à des dégradations.

La RIVP est présente dans 4 ZSP (18-19 et 20<sup>e</sup> à Paris + Aubervilliers) : les dépenses de sécurité en ZSP s'élèvent à 197€/lgt alors qu'elles sont de 135€/lgt en QPV (impact des actions DSU menées sur ces sites).

Il est constaté que les locataires de la RIVP sollicitent peu le GPIS par rapport aux autres bailleurs: il est important d'insister pour que les locataires utilisent davantage ce service compte tenu de l'investissement qu'il représente pour la RIVP (1,8M€ de dépenses/an).

Pour la CLCV, c'est la crainte des représailles qui justifie le peu d'appels et la confusion (qu'il a souvent) avec les services de police : elle suggère de revoir nos modes de communication sur le sujet de sorte que les locataires puissent plus facilement mobiliser le GPIS (autrement que par les panneaux d'affichage dans les halls) : une distribution de magnet avec tous les contacts est envisagée.

### **Dossiers Qualité de service**

- **Plan de communication du déploiement des engagements de Qualité de service**

Mme Debord présente le calendrier de déploiement, notamment la partie communication vis-à-vis des locataires. Les locataires recevront en décembre 2016 un courrier accompagné d'un livret détaillant les engagements pris.

Dès janvier 2017, un affichage permanent sur ce thème sera en place dans les espaces d'accueils gardiens et les informations disponibles sur le site rivp.fr.

La CLCV fait remarquer que les communications faites aux locataires sont parfois trop littéraires : la RIVP en prend acte.

Il est indiqué qu'il n'est pas prévu pour l'instant de nouvelles réunions publiques avec les locataires, mais cela est peut être à envisager sur 2017.

### **Questions divers :**

- **Bilan des mutations internes 2015 (demande du DAL)**

M Contat rappelle qu'il s'agit d'un sujet sensible qui constitue un des motifs récurrents d'insatisfaction des locataires. Compte tenu de la faible rotation du parc, il est nécessaire de hiérarchiser les priorités car toutes les demandes ne peuvent être satisfaites. Il admet qu'une meilleure communication vis-à-vis des locataires permettrait peut être d'expliquer qu'un équilibre doit être trouvé entre ceux qui ont déjà un logement, ceux qui veulent en changer et ceux qui n'en ont pas.

Mme Blin-Denis commente le support joint au dossier :

- rappel des dispositions issues de la charte de mutations interne des la ville de Paris signée en 2015

- les critères de priorité à respecter pour pouvoir bénéficier d'un changement de logement à la RIVP: violence, handicap/santé, impayés de loyer, sous occupation, sur occupation, relogement suite à démolition
- présentation des aides à la mobilité fixées par la réglementation et le conseil d'administration de la RIVP
- détail des étapes du processus d'obtention d'un changement de logement au sein du parc RIVP

398 mutations ont été réalisées en 2015 alors que plus de 3 000 locataires ont été déclarés prioritaires pour changer de logement. En 2015, 52% des 916 propositions de logements formulées ont été acceptées par le locataire.

La RIVP cherche à augmenter son taux de satisfaction sur les critères les plus prioritaires à savoir les problèmes de violence et de handicap/santé.

- **Calendrier 2017**

Un calendrier avec 3 dates de réunion en 2017 sera diffusé prochainement. Il ne sera pas possible d'opter pour plusieurs créneaux comme le proposait la CNL 75.

Prochaine réunion du Conseil de Concertation Locative  
31 janvier 2017