



## COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 14 mai 2019

### PRESENTS :

Confédération Nationale du logement : Martine Declercq, Marie-Catherine Marc

Syndicat du Logement et de la Consommation : Pierre Spinat, Laura Bonfond, Serge Collin

Consommation Logement et Cadre de Vie (CLCV): Doris Nicout, Catherine Transy, Nicole Baudry (Expert)

AFOC 75 : Rahma Ghatou

DAL : Céline Delprat, Guillaume Martinage

RIVP : Serge Contat, Tassadit Cadiou, Virginie Blin-Denis, Valérie Leperlier, Joelle Peyrot, Simon Molesin, Valérie Debord, Franck Charvet, Nathalie Marivoet

### EXCUSES

Confédération Générale du Logement : Marie-Jeanne Robert

DIFFUSION : MEMBRES DU CCL + ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

Avant d'aborder l'ordre du jour, M. Contat présente Mme Valérie Leperlier, nouvelle directrice de la direction territoriale Centre.

Il est également évoqué le marché interphonie, dont le démarrage se révèle compliqué, notamment pour un prestataire dont le périmètre a été très étendu.

### Validation du procès-verbal de la réunion du 12 février 2019

Le procès-verbal diffusé en séance intègre les demandes de modifications proposées par le SLC-CSF. Il est approuvé.

### Concertation locative : point sur l'élaboration du Plan de concertation locative 2019-2023

La démarche d'élaboration du Plan de concertation est rappelée aux membres du CCL :

- 2 réunions de travail se sont tenues avec les organisations de locataires pour adapter le contenu du plan
- Les 6 associations de locataires déjà membres du CCL ont pris part aux échanges et ont apporté leur contribution au contenu du document
- Le bilan du plan pour la période 2015-2019 est caractérisé par :
  - o des thématiques abordées de plus en plus diversifiées avec des sujets émergents comme les punaises de lit ou l'assurance pour compte
  - o des groupes de travail RIVP/Associations organisés pour approfondir les sujets et alléger les réunions du CCL.

- plus de 609 000€ versés aux 6 associations membres du CCL pour faire vivre la concertation locative à la RIVP
- Les évolutions apportées au contenu du plan 2019-2023
  - Fixation de nouveaux thèmes : traitement des réclamations et mise en place d'une plateforme collaborative, l'accompagnement des locataires, les installations radioélectriques ...
  - Suppression des CCL Locaux aux niveaux des 3 directions territoriales (après un vote des associations : 3 voix pour la suppression (SLC-CSF, CNL 75, AFOC 75) , 1 voix pour le maintien (CLCV), 1 association ne s'est pas prononcée (DAL)
  - Des moyens portés à 172 280€ pour l'année 2019, soit bien supérieurs aux 2€/logement fixés par la loi Egalité et Citoyenneté

M. Contat souligne le rythme soutenu du travail de concertation sur la période donnée, notamment avec la démultiplication des groupes de travail thématiques. Il rappelle que la concertation locative était quasi inexistante à la RIVP avant 2007 et se félicite que celle-ci se fasse désormais dans un climat serein. Les moyens financiers alloués à la concertation (172 280€ pour l'année 2019) traduisent la volonté de la RIVP de donner aux organisations de locataires, les moyens de travailler au quotidien.

Le projet de plan présenté au CCL ne fait l'objet d'aucun commentaire spécifique en séance de la part des associations de locataires présentes. Il sera donc inscrit en l'état au prochain Conseil d'administration de la RIVP du 24 juin 2019, pour approbation.

Dans le prolongement de cet accord, il est acté que les associations signataires auront jusqu'à la mi-juillet 2019 pour venir signer le PCL 2019-2025 au siège de la RIVP et pour désigner leur représentants (soit deux locataires titulaires et un locataire suppléant).

### **Elaboration de la convention d'Utilité sociale (CUS) 2019-2025**

---

En application de l'article L 445-1 du CCH, les bailleurs sociaux sont tenus d'élaborer une Convention d'utilité sociale (CUS) sur tous les logements de leur parc conventionné. La CUS 2019-2025 portera donc sur le parc de la RIVP au 31 décembre 2018, soit 38 856 logements, ainsi que sur les 8 367 logements –foyers.

La CUS est un document de cadrage signé entre la RIVP, l'Etat et la commune de Paris qui va fixer les orientations stratégiques des bailleurs sur la période 2019-2025, à partir de 11 d'indicateurs:

- 7 indicateurs en matière de politique patrimoniale et d'investissement :
  - offre nouvelle de logements familiaux et de logements foyer
  - nombre de logements rénovés au sens du Grenelle ou réhabilités via un prêt CDC
  - nombre de logements rendus accessibles
- 4 indicateurs en matière gestion sociale :
  - relogements des ménages relevant du premier quartile de revenu Hors QPV (moins de 778€/UC/mois – valeur 2018)
  - attributions en faveur des candidats labélisés DALO
  - affectation des logements repris en faveur des DALO et des publics prioritaires au sens du CCH
  - attributions en faveur de candidats déjà locataires du parc social

La RIVP rappelle le calendrier contraint d'élaboration de la CUS 2019-2025, à savoir :

- Relance du processus d'élaboration par délibération du CA du 9 avril 2019 (la précédente délibération était devenue caduque)
- Information des collectivités locales sur lesquelles la RIVP détient du patrimoine du lancement de la CUS, afin qu'elles se manifestent si elles souhaitent être signataire
- Présentation du projet de CUS pour approbation lors du CA du 24 juin 2019
- Transmission du projet de CUS au préfet de Paris au plus tard le 30 juin 2019
- Signature de la CUS par le Préfet, avant le 30 décembre 2019

Une réunion d'échange avec les associations de locataires volontaires s'est tenue le 16 avril dernier afin de discuter du futur contenu de la CUS, à partir des éléments de cadrage en possession de la RIVP (présentation d'une ébauche de plan et des différents indicateurs à renseigner).

La RIVP n'est pas en mesure de présenter un projet de CUS finalisé lors du Conseil de Concertation Locative car le cadre définitif des CUS n'est pas encore stabilisé, puisqu'un décret d'application est attendu courant juin 2019, afin de fixer :

- le nombre définitif d'indicateurs à renseigner (ajout possible d'un indicateur sur les coûts de gestion)
- la périodicité de leur restitution par les bailleurs aux partenaires.

Par ailleurs, des réunions de cadrage sont programmées avec la Ville de Paris et la DRIHL Ile de France d'ici le prochain conseil d'administration, afin de discuter du contenu et des engagements chiffrés qui seront pris par la RIVP.

Comme elle l'avait indiqué lors de la réunion thématique sur la CUS du 16 avril dernier avec les associations membres du CCL, la RIVP confirme qu'aucun engagement en termes de vente de patrimoine locatif n'est prévu. Les associations présentes réitèrent également la position qu'elles ont défendue lors de la réunion du 16 avril dernier, visant à refuser que la nouvelle politique des loyers soit mise en œuvre dans le cadre de la CUS de la RIVP.

⇒ Un retour sera fait aux organisations lors de l'envoi du dossier au Conseil d'administration de la RIVP du 24 juin prochain, afin de les tenir informés du contenu du document qui sera déposé à l'Etat.

## Dossiers techniques

---

- **Point d'information sur les certificats d'économie d'énergie (CEE)**

S. Molesin commente le document joint au dossier concernant la valorisation des CEE.

Le dispositif des CEE, s'appuyant sur le principe du pollueur-payeur, fait reposer sur les vendeurs d'énergie le fait de promouvoir des actions d'économies d'énergie auprès des ménages, des collectivités ou des professionnels. La RIVP peut ainsi valoriser les travaux qu'elle réalise sur son parc et qui ouvrent droit à des CEE (remplacement des chaudières individuelles, rénovation des chaufferies, réhabilitations énergétiques...).

Une stratégie de valorisation a été mise en place en interne adaptée aux différents type de travaux :

- Valorisation directe : les CEE permettent de couvrir, en partie, la fourniture de l'équipement d'énergie par une minoration des coûts des équipements prévus dans les marchés (exemple : rénovation de chaufferie collectives) ⇒ cela permet de faire plus de travaux (600 000€ en plus du budget initial)
- Réalisation de travaux gratuits : les CEE compensent une partie des travaux (exemple le calorifugeage des réseaux chauffage et eau chaude sanitaire) et peuvent même générer un gain
- Valorisation à posteriori des travaux réalisés lors des réhabilitations énergétiques : l'appui d'un prestataire spécialisé, intéressé à la valorisation, est nécessaire.
- Travaux du plan de travaux pouvant générer des CEE : l'appui d'un prestataire est également requis compte tenu l'évolution permanente des travaux éligibles

Une mise en concurrence a été menée par la RIVP afin de sélectionner un Assistant Maître d'Ouvrage, choisi à partir d'un critère technique et financier (soit le prix optimal du rachat proposé) : cela a débouché sur la signature d'une convention de partenariat avec Loris afin de faciliter le travail des collaborateurs RIVP dans la valorisation des CEE (optimisation des travaux éligibles, valorisation des CEE et accompagnement à la vente).

Les premiers résultats sont les suivants :

- Vente d'actifs : plus de 1M€ en 2018
- Minoration des coûts de travaux dans les appels d'offre pour augmenter le volume de travaux (exemple pour les changements de chaufferie)
- Travaux « gratuits » : 1<sup>er</sup> test mené sur l'immeuble Porte de Saint Cloud Paris 16<sup>e</sup> (300 000€ de travaux supplémentaires ont pu être réalisés en plus).

Pour 2019, les perspectives sont la formation de l'ensemble des collaborateurs et le recensement des opérations à valoriser.

Pour M. Contat, ce qui rend les choses compliquées, c'est la variation de la liste des travaux éligibles, suivant les priorités que se fixe l'Etat.

Le DAL demande s'il existe un service dédié à la RIVP afin de pouvoir répondre avec réactivité sur les sujets qui sont financés. S. Molesin répond que Loris, le prestataire retenu par la RIVP, connaît le plan de travaux interne et qu'il n'y a pas de gain à internaliser cette mission. Pour l'AFOC 75, les AMO sont dotés de compétences et d'un savoir-faire sur le sujet.

Pour M. Contat, il est important de démarrer comme cela, avec un appui externe, mais la question sera à se poser à terme sur l'acquisition d'un savoir-faire interne.

S. Molesin précise qu'une prestation globale a été prévue et que le système retenu est efficace au regard de l'expertise nécessaire pour le traitement des dossiers. Le prestataire est rémunéré en fonction des CEE valorisé au profit de la RVIP ce qui constitue une incitation forte pour ce dernier.

- Présentation du plan de travaux 2019

Avant de présenter le plan de travaux 2019, S. Molesin rappelle que le plan stratégique de patrimoine prévoit un investissement de 1,1 milliard d'Euros sur 10 ans, soit en annuel :

- **50 millions d'euros pour le plan de travaux**

Pour 2019, les caractéristiques sont les suivantes :

- o le niveau d'investissement est préservé malgré les impacts de la loi de finance,
- o La réalisation du plan « Réparer embellir » de la ville de Paris : travaux de rénovation de parties communes ou des espaces extérieurs en cours sur 200 immeubles couvrant 15 000 logements (pour rappel = la subvention obtenue permet de financer environ 10M€ de travaux sur 2 années).
- o Confort d'été : lancement d'une réflexion sur une campagne de mise en place d'occultation pour répondre aux enjeux du confort d'été. L'étude a été lancée pour être mise en œuvre en 2020. Des actions ont également été prévues pour les immeubles neufs (préconisations techniques).

Le détail du plan de travaux est précisé dans le document présenté, il en ressort :

- o Une baisse des budgets liés à la maintenance/entretien suite à la renégociation du marché des standards à la relocation
- o Une hausse du programme relatif aux travaux de chauffage
- o Les budgets sur les ascenseurs et le contrôle d'accès sont stables
- o La finalisation de la pose des compteurs d'eau cet été devrait venir clôturer ce chantier lancé depuis plusieurs années
- o Le plan Accessibilité/adaptation se poursuit afin de respecter les objectifs fixés dans la convention signée avec la ville de Paris

- **20 millions d'euros pour le plan ILM28**

Le projet démarre sur le groupe Brunet (19<sup>e</sup>).

Les travaux se poursuivent sur les groupes suivants : Porte de Saint cloud (16<sup>e</sup>), Ménilmontant et Pelleport (20<sup>e</sup>) et Brancion (15<sup>e</sup>).

- **40 Millions d'euros** au titre des opérations Plan climat

La liste des opérations programmées et financées est remise en séance : 15 à 20 opérations sont menées de front chaque année. Le choix des opérations est déterminé à partir du PSP 2016-2025.

La CLCV demande si des travaux d'éclairage par détection des personnes peuvent être financés dans le cadre du projet « réparer et embellir ». S. Molesin rappelle que la réfection de l'éclairage sur certains immeubles est prévue mais qu'il n'est plus possible de modifier la programmation, puisqu'elle a été approuvée par le Conseil de Paris de décembre 2018.

## Présentation des résultats de l'enquête Plan climat réalisées sur les opérations livrées en 2017

---

V. Debord présente les résultats de l'enquête réalisée en 2018 auprès des 205 locataires des 3 opérations Plan climat qui se sont achevées courant 2017. Il est précisé qu'une enquête papier estadressée et que le choix de la dématérialisation n'a pas été retenu afin de privilégier un taux de retour élevé.

Il en ressort :

- Le taux de réponse est de 31%
- Un taux de satisfaction globale qui progresse, soit 73%
- Un net recul de la satisfaction concernant l'amélioration du confort thermique (65%)

L'AFOC rappelle que cet indicateur est très subjectif. Il est par ailleurs précisé que cette impression peut être vérifiée à posteriori lorsque l'immeuble est en chauffage collectif, mais que cela est bien plus difficile lorsqu'il s'agit d'une installation individuelle, puisque le bailleur n'a pas connaissance du détail des factures réglées par les locataires à l'issue des travaux.

A la CLCV, qui souligne que les locataires de l'immeuble d'Aubervilliers se plaignent toujours d'avoir froid, M. Contat rappelle qu'en France la température obligatoire dans les logements est de 19° et qu'à la RIVP, elle tourne autour de 21/22°.

Au final, il est constaté que les résultats ne sont pas toujours homogènes d'une opération à l'autre mais que la qualité du travail réalisé par l'entreprise et la nature même des interventions réalisées peuvent avoir un impact réel (positif ou négatif) sur la satisfaction finale des locataires.

Il est indiqué à la CLCV qui s'interroge sur la méthodologie retenue, qu'il existe 4 échelles de satisfaction. Le % de satisfaction est obtenu en divisant le nombre de [satisfaits + très satisfaits] par le nombre des retours. La CLCV souligne que l'échantillon est faible et que faire une moyenne sur 3 résidences de nombre de logements très différents n'a guère de valeur statistique. Il serait préférable de présenter les résultats pour chaque résidence.

Madame Cadiou indique que la RIVP dispose des résultats par opération. L'agrégation des résultats de plusieurs résidences permet d'avoir un échantillon plus large et donc plus représentatif, même si les opérations sont différentes, et de dégager ainsi une tendance.

Pour le SLC-CSF, l'enquête conduit à mesurer un ressenti : il serait peut-être plus utile de vérifier que les aspects techniques viennent confirmer (ou pas) le retour des locataires, en s'appuyant notamment sur les dispositions de la charte réhabilitation interne. Il précise également que l'efficacité des travaux réalisés doit également se mesurer sur la quittance du locataire.

La CLCV demande si un bilan intermédiaire est réalisé en cours de chantier. Pour M. Contat, l'enquête menée s'inscrit comme une démarche d'analyse et d'adaptation des moyens mis en œuvre. Il précise que lorsque des difficultés surviennent en cours de chantier, la RIVP a la capacité d'ajouter des moyens supplémentaires pour les supporter. Il n'est donc pas sûr de la pertinence de se doter d'outils d'évaluation en cours de chantier. Par contre, de tels outils sont plus utiles pour mieux suivre la qualité du travail réalisé par les entreprises, détecter les thèmes qui viendront améliorer les futurs projets ou seront intégrés dans les prochains CCP.

Pour le SLC-CSF, il faut un vrai bilan des opérations Plan Climat. S Molesin indique que, pour les opérations achevées n'ayant fait l'objet d'évaluation, les nouveaux prestataires sous marché ont été mandatés pour la réalisation de ces évaluations.

La CLCV réaffirme qu'un bilan intermédiaire est nécessaire car sur certaines opérations menées par la RIVP, rien ne va. S Contat juge la formulation excessive car elle décrédibilise le travail des équipes et il refuse que l'on fasse des généralités.

## Questions diverses

---

- **Le suivi des chartes d'engagements (demande CLCV)**

La CLCV indique qu'il existe des chartes très précises et bien écrites fixant des engagements à la RIVP lors des Plans Climat et qu'il conviendrait de procéder à l'évaluation du suivi de celles-ci car dans la réalité elles ne sont pas toujours respectées. La CLCV mentionne que l'on peut observer des dysfonctionnements et remet un compte rendu de visite d'un chantier qui pose problème.

La CLCV signale qu'en particulier, les visiophones chez les occupants ont été posés très bas au motif du respect d'une norme handicap. Pourtant la configuration des immeubles ne permet ni la circulation, ni l'occupation par des personnes en fauteuil roulant. Ce choix va donc à l'encontre de la prise en compte du vieillissement de la population (obligation de se courber ou de plier les genoux).

M. Contat indique que sur les interphones, il y a une obligation réglementaire d'installation entre 90cm et 1m30. Vérification faite, la pose se fait à 1m30 à la RIVP.

La CLCV demande à M Contat de bien vouloir préciser les voies de recours des locataires dans ce type de situation. M. Contat rappelle que de par son organisation déconcentrée, le premier contact des locataires est le responsable d'agence, puis le directeur territorial, y compris pour ce type de réclamations liées à un chantier.

La CLCV considère également que le livret fourni aux locataires lors du démarrage des travaux est toujours trop optimiste car il y a toujours trop d'aléas sur un chantier : il faudrait donc davantage cibler son contenu sur la réalité et le vécu. S Contat admet qu'il y a peu de chantiers sans aléa et que cela se travaille avant tout au moyen d'un cahier des charges précis concernant les attentes demandées aux entreprises et dans le suivi de leurs actions sur site.

Le SLC-CSF rappelle que 18 mois de travaux ont été nécessaires pour aboutir à la charte réhabilitation de la RIVP et qu'il faudra des années pour que cette charte soit appliquée, du fait notamment que les entreprises de travaux ne sont pas suffisamment armées pour travailler en milieu occupé : s'il y a un travail à mener, c'est de faire appliquer les outils que prévoit déjà la charte.

Pour le SLC-CSF, il faut se focaliser sur le suivi des chantiers et insister sur le recrutement de collaborateurs, au sein de la RIVP, qui soient en capacité de faire le poids vis-à-vis des entreprises, car les locataires sont parfois démunis vis-à-vis de celles-ci.

L'ordre du jour étant épuisé, la signature de l'accord de patrimoine sur le traitement des punaises de lit débute.

Pour rappel, l'accord de patrimoine est le résultat de discussions au sein d'un groupe de travail constitué du SLC-CSF, de la CNL, de la CLCV, de l'AFOC et du DAL, et qu'il va permettre de faire avancer la situation des locataires confrontés à ce fléau.

Le DAL confirme qu'il est contre cet accord car il refuse que les locataires aient à payer, car il s'agit d'un problème de santé publique. M. Contat regrette ce refus car la question n'est plus de savoir si cela relève de la responsabilité du locataire ou du bailleur. Il ne faut pas perdre de temps car le sujet à traiter est sérieux et nécessite de la réactivité.

Il est répondu à la CLCV que tous les points évoqués dans le mail adressé le 13 mai au soir à la RIVP (et que la RIVP accepte de joindre en annexe) ont déjà été vus lors des discussions au sein du groupe de travail. Le scénario de récupération prévoit que chaque locataire participe aux frais (même quand son immeuble n'est pas infesté) à hauteur de 40% pour les locataires et 60% pour le bailleur, soit une contribution de 2,13€/logement/an au regard des dépenses engagées en 2018 (et dans tous les cas, limitée à 4€). La récupération intervient lors de la régularisation des charges annuelles. M. Contat précise qu'il n'y a pas de récupération de la partie Etudes et que les frais engagés au titre de la convention de recherche avec le CSTB (afin de trouver de nouvelles méthodes de détection) seront sans répercussion sur les locataires.

Bien qu'ayant participé au groupe de travail sur le sujet, la CLCV refuse de signer l'accord considérant qu'il s'agit d'un simple accord financier qui n'apporte aucune garantie aux locataires. M. Contat en prend acte et rappelle que chacun doit prendre ses responsabilités.

Il précise juste que les parties ont essayé de mettre en place des solutions pour traiter au mieux le quotidien des locataires confrontés aux punaises de lit, car au-delà de l'accord qui va être conclu, le sujet reste devant nous pour plusieurs années encore puisque les méthodologies de traitement se cherchent : l'accord apporte donc une réponse opérationnelle rapide et de qualité.

En terme de communication, une information sera faite sur le site internet de la RIVP et le mode opératoire retenu fera l'objet d'un article dans les Echos de la RIVP et de campagnes d'information dans le prolongement de la signature de l'accord.

La CLCV demande si les locataires seront prévenus individuellement de l'accord financier. La RIVP indique qu'une information est donnée aux locataires via le site internet de la RIVP, dans le cadre du dispositif global d'information des locataires sur le sujet.

Pour conclure :

- 3 organisations acceptent de signer l'accord : la CNL, le SLC et l'AFOC.
- 2 refusent de signer : CLCV et DAL

L'accord de patrimoine est donc approuvé.

PROCHAIN CCL  
MARDI 17 SEPTEMBRE 2019

## La CLCV UD PARIS soumet sa signature de l'Accord collectif de patrimoine – Traitement des punaises de lit

### Aux conditions suivantes

- Obtention d'un rapport détaillé du bilan 2018 (nombres de logements traités et résultats, leur localisation - pénalités oui ou non- process mis en place par la RIVP)
- Il y a-t-il à ce jour, une étude prévisionnelle des infestations ?
- Quel budget a provisionné la RIVP pour 2019 ? Quel est la part du fond de soutien à l'innovation ? ou est-il hors budget ?
- Quelle serait la participation des locataires en 2019 ? entre les 2,13€ ou moins ? et les 4 € seuil maximum ?

Obtention des cahiers de charges des entreprises : qui précisent certainement les délais d'intervention, les process, les prises des rdv avec les locataires... etc

A part les plaquettes génériques annexées au projet d'accord, quelle serait la campagne de sensibilisation des locataires que le projet d'accord ne définit pas.

Quel process a défini la RIVP pour les locataires qui signalent la présence de punaises de lit ?

Si par tel comme préconisé dans la plaquette quelles réponses est-il en mesure de recevoir ? Le personnel de l'accueil aurait-il une formation à ce sujet ? Afin de donner des premières informations pour sécuriser le locataire ? est ce envisagé ?

Si le locataire adresse sa demande via l'extranet qui relaie ou bien est ce traité comme un autre sujet ? Y a-t-il une possibilité de rajouter dans le bandeau « punaises de lit » ?

En cas d'absence de la personne qui gère le niveau déclenchement du diagnostic il nous apparaît inconcevable dans le contexte de ne pas recevoir de réponse évasive. (Du type Mr ou Mme X est en congés et vous contactera dès son retour)

Nous souhaitons donc connaître le process de bout en bout que la RIVP mettra en œuvre pour les logements occupés ainsi que ceux remis à la location.

Obtention d'une commission de suivi de l'accord au moins une fois par an présentant le bilan des interventions, le coût, leur nombre, les pénalités, voire les dysfonctionnements des entreprises ou de la RIVP.

Les articles 6 et 8 de l'accord doivent être remplacés dans le sens où l'accord peut- être dénoncé par une partie des associations de locataires, et introduire l'idée d'avenant si nécessaire à la fin des 2 ans

La date de la signature de l'accord doit être celle de sa mise en œuvre.

Enfin de préambule nous lisons « un accord collectif visant notamment, à répartir le coût des prestations de manière équilibrée entre bailleurs et locataires »

C'est bien là le sens de la démarche de la CLCV de viser l'équilibre, et d'exiger pour cela les informations et documents nécessaires pour une signature de l'accord et représenter les locataires et les 40% du coût du financement.