



COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 24 MAI 2016

PRESENTS :

Confédération Nationale du logement : Martine Declercq, Agnes Pinard
Syndicat du Logement et de la Consommation : Pierre Spinat, Laura Bonnefond
Consommation Logement et Cadre de Vie : Doris Nicout, Jean-Baptiste Pelletier
Droit au Logement : Guillaume Martinage, Celine Delprat
Association Force Ouvrière Consommateurs : Claude Sopoglian – Rhama Ghatou
Confédération Générale du Logement : Marie-Jeanne Robert, Véronique Antoine (locataire SGJA)
RIVP : Serge Contat, Christine Nassiet-David, Tassadit Cadiou, Olivier Perret, Virginie Blin-Denis
Yann Miginiac, Pierre Grange, Valérie Debord, Christophe Gerbenne

DIFFUSION : MEMBRES DU CCL + ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

DATE DE DIFFUSION : 28 OCTOBRE 2016

Avant d'aborder l'ordre du jour, M. Contat présente M. Pelletier, nouveau membre du CCL représentant la CLCV.

Approbation du Procès Verbal de la réunion du 15 novembre 2015

Le Procès Verbal de la réunion joint au dossier est approuvé. Un retour sera fait à la CNL 75 concernant les modalités de récupération des dépenses relatives aux portes.

Dossiers gestion locative

• **Point sur les charges récupérables 2015**

M. Gerbenne commente les évolutions constatées sur les charges 2015 de 755 groupes, représentant 47 535 logements pris comme référentiels hors logements mis en exploitation ou acquis depuis moins de deux ans.

Il en ressort que :

- tous postes confondus, les charges ont baissé de 0,91% entre 2014/2015
- les frais de gardiennage restent stables
- la mise en place de la télé relève augmente la part des facturations individuelles d'eau froide (+10,32%).

Concernant le **chauffage**, on constate une baisse de 4,79% du coût entre 2014 et 2015 malgré une hausse des DJU de 6,4% : cela s'explique en partie par la renégociation des contrats, notamment celui avec gaz de Paris qui profite pleinement aux locataires (-1,67 % du prix du Mwh). A l'inverse, on constate une augmentation des tarifs du CPCU.

Pour l'eau, on bénéficie de la mise en place des compteurs individuels et on constate une sensibilisation accrue des locataires à leur consommation d'eau :

- -2,45% en global alors que le prix de l'eau a augmenté (+1.55%)
- cela représente 200 000 m3 d'eau en moins sur l'année.

Concernant la **gestion des montants de régularisation de charges**, le nombre de débiteurs importants (+50€) diminue et passe de 19% en 2013 à 6% en 2014, par contre le nombre de créditeurs importants (+70€) reste très élevé (44%).

M. Contat fait remarquer que cette baisse est encourageante pour la RIVP mais pas encore suffisante. Il précise que le poste de gardiennage a été maîtrisé et qu'un compromis doit être trouvé afin de concilier le maintien d'une grande proximité tout en essayant de rationaliser un peu la structure de gardiennage.

Il se félicite que malgré la hausse du degré jour unifié, les charges de chauffage diminuent mais regrette que cela ne soit pas le cas sur la moitié des groupes en chauffage CPCU. Il rappelle que la masse salariale augmente toujours de manière supérieure à l'inflation.

Le DAL regrette qu'aucune information ne soit fournie sur la consommation électrique. La RIVP rappelle que les consommations individuelles en électricité sont payées par le locataire et que les bailleurs disposent juste des données sur les parties communes, car ERDF refuse de les diffuser. Il est précisé que des évolutions réglementaires sont attendues permettant de diffuser ces données lorsqu'il y a plus de 10 locataires dans un bâtiment.

Il est demandé si un bilan après réhabilitation est réalisé pour vérifier que les objectifs en termes de baisse du niveau de charges sont atteints : un retour sera présenté lors du prochain CCL sur les résidences déjà livrées depuis au moins un an (cf point plan Climat).

Concernant les soldes de régularisation des charges supérieurs à 50€, y a-t-il un lissage ou un échelonnement de prévu? le DAL propose d'instaurer un système de glissement, notamment pour les d'immeubles nouvellement acquis par la RIVP.

La RIVP répond que le lissage du solde dû par les locataires n'est pas fait systématiquement mais sur demande. Toutefois, dans un contexte de hausse du taux d'impayés, elle n'est pas opposée à réfléchir à le généraliser.

→Des propositions seront faites par la RIVP sur la faisabilité de les automatiser sachant que les 2 systèmes ne peuvent cohabiter et que le refus du lissage par le locataire deviendrait l'exception. Une question se pose, le montant de 50€ est-il trop élevé ?

La CNL 75 demande comment sont récupérées les charges sur les parkings non loués et si elles sont payées par les locataires : la RIVP répond que la taxe est affectée aux logements occupés. Le SLC-CSF rappelle que le débat sur la récupération de la taxe OM des parkings existe depuis plus de 2 ans et qu'il n'a jamais été tranché et précise qu'il est toujours en attente d'une réponse de la part de la RIVP

Le SLC-CSF fait remarquer qu'il y a des progrès dans la présentation des données. Dans le tableau comparatif des prix de l'énergie le SLC-CSF propose de prendre pour le CPCU comme pour le gaz, le prix du Mwh et non celui de la tonne vapeur (tarif 200). Concernant la TVA, il est anormal que la CPCU n'ait pas répercuté la baisse de la TVA appliquée et que cela n'ait donc pas bénéficié aux locataires (Cf point modalité d'achat de l'énergie, page 6) Pour l'eau, il souhaite que les acomptes demandés soient bien ajustés tous les ans sur le prix réel de l'eau : la RIVP confirme que les acomptes d'eau sont déjà déterminés comme cela.

Le coût annuel du chauffage est dépendant des conditions climatiques et varie donc nécessairement d'une année sur l'autre. Aussi, le SLC-CSF propose que les acomptes chauffage soient établis pour l'ensemble de l'année sur la base de la valeur moyenne de 2100 DJU.

La CGL est favorable au maintien des acomptes sur la base des 2100 DJU. Pour les compteurs d'eau, il faudrait que la consommation soit inscrite sur la quittance. Pour la réponse, cf point relatif à la télé relève, page 4.

Pour la CLCV, la température des logements a baissé et cela nécessite parfois l'achat de système d'appoint. 19° n'est pas suffisant, surtout pour les personnes âgées.

L'AFOC comprend que toutes ces actions s'inscrivent dans une logique d'économie d'énergie même si sa représentante n'en constate pas les effets sur son groupe. Ils souhaitent savoir si cette baisse est due à la diminution de température dans les logements ou aux actions menées par la RIVP. Pour les grosses réhabilitations, il serait opportun de trouver des solutions permettant aux locataires de chauffer en fonction de leurs besoins.

La RIVP confirme que tous les acomptes chauffage sont calculés sur la base d'un DJU = 2100 depuis 2015 et un bilan est réalisé par le pôle fluide à l'issue de chaque période de chauffe. La température dans les logements est supérieure à 19° et varie entre 20/21°. Il est rappelé que le responsable d'agence assure le suivi de ces dépenses et peut toujours recalculer les acomptes de chauffage en cours d'année. Les groupes sont donc traités de la même manière sachant que le montant est défini au niveau du groupe par le responsable d'agence.

Pour conclure, il est annoncé la mise en place d'un book des charges dématérialisé : un test est en cours de développement à la DTN sur 3 groupes. M. Perret précise que le recépage est en cours avec la DSI et que ce travail a été mené en lien avec le SLC-CSF. Le déploiement sur les 2 autres DT est prévu en 2017 et il est précisé qu'une clef USB sera adressée à tous les présidents d'association locale qui en feront la demande.

→ Les modalités de procédure restent maintenant à organiser et seront présentées lors d'un prochain CCL.

La CNL rappelle que le book de charges est à reprendre car il y a une incohérence sur les dépenses de porte. La RIVP fait le nécessaire pour clarifier le document sur ce point.

- **Point sur la télé relève**

Il est indiqué que le nombre d'anomalies (compteurs qui n'émettent pas, absence de relevé...) a fortement diminué depuis 2015 : 828 cas sur les 34 000 compteurs posés, soit 2,37% et 1% des locataires de la phase 1.

Des difficultés ont été rencontrées avec les prestataires dont on peut regretter le peu de réactivité : un site de suivi des anomalies a été mis en place avec ISTA et PROXISERVE, seront prochainement rencontrés pour échanger sur les conditions de mise en œuvre de la phase 2. Il est précisé que s'ils venaient à refuser les conditions prévues dans l'avenant au marché proposé pour la phase 2, un nouveau marché sera lancé.

Les conditions de cet avenant sont les suivantes et s'inscrivent dans les conditions financières préexistantes:

- respect de la procédure interne
- marché prolongé jusqu'en 2018
- mise en place de nouvelles pénalités
- nouvelles règles de gestion sur les délais de réponse
- création d'un extranet dédié

Concernant les fuites, les cas sont marginaux mais il convient de les faire remonter s'ils ne se soldent pas.

Concernant l'affichage de l'index sur les avis d'échéance, l'informatique ne le permet pas pour l'instant. Pour contourner cette difficulté, un récapitulatif des index figure dans la notification semestrielle. A noter que les index devraient être remontés à terme dans l'extranet locataire.

- **Point sur les occupations illicites et Airbnb**

M. Contat rappelle que les occupations illicites sont interdites et que des actions contentieuses en résiliation de bail seront engagées systématiquement lorsqu'elles seront détectées. Cette position s'inscrit pleinement dans la ligne défendue par la ville de Paris sur les locations touristiques qui sont estimées à 50 000 sur Paris, soit 5% du parc parisien de résidence principale. Les efforts collectifs en termes de développement de l'offre de logement social ne doivent pas être détournés par des occupations illicites de type Airbnb.

Mme Blin-Denis précise que :

- 179 dossiers d'occupation illicite sont suivis par les services contentieux (14 pour de la location touristique)
- 21 expulsions ont été prononcées pour ce motif en 2015 (dont 2 liées à de la location touristique)

Pour l'AFOC, cela reste marginal.

Lors du dernier Conseil d'administration, il a été décidé qu'une information individuelle devait être faite aux locataires rappelant que la sous-location de logement social est prohibée.

→Le conseil valide l'envoi d'un courrier personnalisé plutôt qu'une information sur l'avis d'échéance des locataires.

La CLCV demande quel rôle pourraient jouer les associations de locataires dans les cas de sous location ?

Pour le DAL, le développement de ce phénomène est en lien avec l'évolution de la société et il faut faire la distinction entre ceux qui le font par nécessité et les marchands de sommeil.

Pour les 1^{er} cas, l'expulsion n'est pas la solution

En conclusion, M. Contat réaffirme que l'on ne résout pas les problèmes d'impayés avec de la sous location. Pour rappel, dans les cas de mutation vers un logement plus petit, le prix du loyer le plus avantageux est retenu.

- **Point sur le conventionnement 2015 de 1191 logements en PLA/PLUS/PLS**

Ce conventionnement s'est articulé en plusieurs phases :

Une pré-enquête sociale auprès des locataires en place →taux de réponse = 57% et 97,8% des locataires avec un dossier complet se sont vu affecter un régime juridique conforme à leurs revenus.

- Signature de 45 conventions APL en décembre 2015
- Lancement de l'enquête règlementaire (janvier 2016) →taux de réponse = 60% portant le taux de retour final à 84% des locataires en place.
- Résultats :
 - o 41% des locataires respectent les plafonds et recevront un bail conventionné,
 - o 34% des locataires devraient voir leur loyer baisser pour être aligné sur celui du loyer conventionné ; les autres locataires verront leur loyer maintenu.
- Prochaine étape : envoi des baux aux locataires en juin 2016 pour prise en compte des nouveaux loyers, avec effet rétroactif au 1^{er} mars 2016, en juin ou juillet 2016.

→ Il est confirmé qu'il n'y aura pas de conventionnement en masse en 2016.

- **Présentation de la mise en œuvre de la nouvelle classification gardiens**

M. Havet rappelle que les gardiens RIVP relèvent de la convention collective de l'immobilier dont la spécificité est de fonctionner avec un système d'UV où chaque tâche correspond à des points : c'est cette grille d'UV ainsi qu'un coefficient (classification) qui définissent la rémunération des gardiens. En 2015, cette convention collective a évolué avec un nouveau système de classification des emplois fixé par l'avenant 86 à l'article 21 de la CCN.

2 nouveaux avenants datés de janvier 2016 viennent compléter ce nouveau dispositif ; ils portent sur :

- Le remaniement de la rédaction générale de la CCN : peu de changements
- La fixation des valeurs permettant le calcul des salaires pour 2016.

Le nouveau système de classification repose maintenant sur 6 critères classants (relationnel, compétences techniques, administratives, supervision, autonomie et formation), évalués sur 5 niveaux. Il n'y a pas de modification des grilles d'UV. Les gardiens SGJA sont également concernés.

Au sein de la RIVP, un travail paritaire a été engagé pour rédiger et coter 6 emplois-type avec un socle commun et des spécificités pour chacun. Un accord a été trouvé sur la méthodologie suivante, à savoir réalisation par les équipes de gérance (Agence/RTS) :

- de la classification des postes
- du positionnement individuel des titulaires sur l'un des 6 emplois-type :

Point en cours de discussion avec les syndicats concernant la construction d'une nouvelle grille de rémunération RIVP, en juillet 2016.

Un retour sera fait aux collaborateurs pour leur présenter leur nouvelle classification, accompagnée, le cas échéant, d'un plan de montée en compétence afin de s'assurer que les personnes sont au niveau de la qualité de service attendue. Les efforts en termes de formation s'étaleront sur 3 ans.

En réponse à une question de l'AFOC, M. Havet rappelle que le but est de faire progresser le collaborateur.

Quel est l'impact sur les coûts de gardiennage ? Mme Nassiet-David indique que la façon de penser le métier de gardien varie nettement avec celles des petites copropriétés et qu'il y a un décalage des gardiens RIVP par rapport à la classification. Il faut repenser le métier de gardien et penser qualité de service, d'où l'importance de prendre le référentiel pour construire ces emplois-type : il convient juste de trouver un équilibre pour un meilleur niveau de qualité et un coût maîtrisé.

Il est confirmé à la CNL 75 que le nombre d'UV ne changera pas et que ce projet pourra aboutir pour certains gardiens à un changement de groupe. En effet, ce projet s'inscrit dans un travail collectif de management : de quel type de poste a-t-on besoin sur cet immeuble, est ce que la personne en place est à sa place (positionnement individuel).

Le SLC-CSF souhaite savoir la méthode retenue pour définir les profils de poste et demande que les emplois-type soient communiqués aux représentants des locataires. Concernant l'étalement sur 3 ans, il demande de la visibilité sur le coût global.

M. Havet précise que la rotation de personnel présente à la RIVP d'une marge de manœuvre afin de ne pas alourdir le coût global et rappelle que le but est d'apporter plus de services aux locataires. Le plan de formation sera sans impact pour les locataires. Mme Nassiet-David précise que le but n'est pas de faire de la sur-qualité et M. Contat complète

en rappelant que les discussions en cours concernent les salaires minimum or les salaires RIVP sont souvent supérieurs, ce qui représente un atout.

Le DAL souhaiterait connaître quelle est la représentativité des syndicats à la RIVP : un retour sera fait sur ce point.

Le système de prime d'ancienneté est maintenu.

→Le CCL sera tenu informé des évolutions de ce dossier.

Dossiers techniques

• **Modalités d'achat de l'énergie**

M. Miginiac rappelle que la loi oblige à déréguler l'ensemble des achats de **gaz**. Début 2015, un nouveau marché a été passé pour 2 ans avec Gaz de Paris (qui fournit l'ensemble de nos chaufferies en gaz) et les tarifs ont diminué de 20%. Une nouvelle mise en concurrence est prévue fin 2016 pour toutes les chaufferies gaz avec effet au 1^{er} janvier 2017.

Depuis janvier 2016, le **CPCU** (énergie vapeur) a atteint un seuil de 50% d'énergie renouvelable dans son mix énergétique, ce qui lui permet d'appliquer une Tva à taux réduit de 5,5%. Cette baisse de -14% ne sera pas totalement répercutée puisque le CPCU a annoncé en parallèle, qu'en raison des investissements réalisés, le tarif HT allait augmenter de 8%, portant la baisse finale à seulement 2% en 2016 pour l'utilisateur. La CPCU s'est engagée à ce qu'il n'y ait plus de hausse dans les années à venir.

Concernant la **fourniture d'électricité**, remise en concurrence des tarifs jaune et vert (qui représentent 40% des consommations électriques) : Engie a été retenu pour 2 ans, soit jusqu'à fin 2017. Le tarif des abonnements a diminué de 11% (hors acheminement et taxe).

• **Individualisation des frais de chauffage et clause d'intéressement**

M. Miginiac précise qu'un décret est attendu sur **l'individualisation des frais de chauffage**.

La RIVP souhaiterait connaître la position des représentants des locataires sur ce point.

→ il en ressort qu'aucune association n'est favorable à l'individualisation des frais de chauffage.

Pour la CNL 75, cela résulte d'un fort lobbying pour inciter à poser des compteurs et aboutirait à augmenter les charges des locataires (location de compteur)

Pour l'AFOC, cela n'a d'intérêt que si les immeubles ont été rénovés. La RIVP précise que cela peut avoir parfois un intérêt sur le parc le plus consommateur.

Comment sont calculées les **clauses d'intéressement** qui permettent d'intéresser l'exploitant au bon entretien des chaufferies?

Chaque année, un objectif cible est fixé aux prestataires : l'écart de consommation réel par rapport à cet objectif permet de fixer le montant de l'éventuel intéressement

Il existe 3 cas de figure :

1. l'écart se trouve dans la zone de neutralisation (-4% et +4% de l'objectif) : on ne bouge pas
2. consommation > 4% : le prestataire assume et prend à sa charge 100%
3. consommations < de 4% : le gain par rapport à la consommation estimée est réparti 1/3 sur l'exploitant et 2/3 sur la RIVP/locataire.

- Analyse menée par la RIVP sur 82 contrats d'exploitation représentant 13 000 logements :
- 5 contrats se trouvent en cas 2 : déduction d'une pénalité d'un montant total de 11 000€ déduite aux exploitants
 - 20 contrats se retrouvent en zone de neutralisation (cas 1)
 - 55 contrats se trouvent en cas 3 : 80 k€ seront reversés aux exploitants (règle des 1/3) et les 160 k€ bénéficieront aux locataires, puisque ce sont des économies de consommation qu'ils n'auront pas à supporter.

L'AFOC demande si les 11 000€ reversés à l'exploitant sont visibles sur l'état des dépenses lors de la régularisation de charges ?

- **Plan climat et livraisons 2016**

La liste des groupes relevant des plans Climat 2015 est jointe au dossier remis en séance : cela concerne 1 655 logements, 2 011 logements ont fait l'objet d'un début de travaux et 867 ont été livrés.

Pour 2016, 1 500 logements vont faire l'objet d'un dépôt de financement, un début de travaux est prévu pour 1 500 logement et 530 logements devraient être livrés.

→ Pour un prochain CCL, il est prévu une présentation des retours des enquêtes satisfaction menées auprès des locataires, ainsi qu'un retour d'expérience sur les opérations achevées. En effet, la RIVP commence à se doter d'un observatoire de « l'efficacité » des plans Climat. Le DAL demande qu'y figurent également le montant des investissements et la durée moyenne des travaux.

Dossiers Qualité de service

- **Point sur les engagements de qualité de service et la charte de la ville de PARIS**

Mme Debord rappelle la démarche participative visant à définir les engagements de qualité de service offerts aux locataires, s'appuyant sur des ateliers menés avec les collaborateurs, des membres du CCL et des fournisseurs.

Le lancement des engagements était prévu en 2016, mais compte tenu de la démarche d'écoute remontante de la ville de Paris, il ne sera réalisé qu'en fin d'année. Ce nouveau planning permet de s'assurer de la prise en compte des attentes de la ville de Paris et de celles exprimées dans l'avis citoyen.

→ A ce stade, la démarche prévoit 15 engagements de qualité de service, (répartis en 6 thèmes) et déclinés en 39 actions qualité (détail dans le support joint au dossier).

Elle permet de mieux faire connaître ce que la RIVP fait déjà : en effet, 70% des actions sont déjà en place, et les autres seront déployées au cours du dernier trimestre 2016.

La finalisation de la démarche doit également permettre de mettre en place des indicateurs de suivi avant le lancement officiel début 2017.

Prochaine réunion du Conseil de Concertation Locative
28 Octobre 2016