

COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 31 JANVIER 2017

PRESENTS :

Confédération Nationale du logement : Martine Declercq
Syndicat du Logement et de la Consommation : Pierre Spinat, Maouaheb Mouelhi, Serge Collin
Consommation Logement et Cadre de Vie : Doris Nicout, Catherine Bidois, Jean-Baptiste Pelletier
Droit au Logement : Guillaume Martinage, Celine Delprat
Association Force Ouvrière Consommateurs : Claude Sopoglian
Confédération Générale du Logement : Marie-Jeanne Robert
RIVP : Serge Contat, Christine Nassiet-David, Tassadit Cadiou, Virginie Blin-Denis, Yann Miginiac
Valérie Debord, Christophe Gerbenne

DIFFUSION : MEMBRES DU CCL + ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

DATE DE DIFFUSION : 22 MAI 2017

Avant d'aborder l'ordre du jour, M. Contat souhaite introduire la réunion en précisant que 2 sujets essentiels seront à discuter au cours de cette séance : la mise en œuvre des régularisations de charges dématérialisées à compter de l'exercice 2016 et la fixation des modalités de récupération de la TEOM sur les places de parkings. Sur ce dernier point, il souhaite qu'un groupe de travail soit constitué et accepte que la méthode retenue soit appliquée pour les dépenses 2016.

Approbation du Procès Verbal de la réunion du 28 octobre 2016

La validation du Procès Verbal de la réunion est différée le temps que certaines associations puissent en prendre connaissance compte tenu de sa diffusion tardive.

Dossier Communication

M. Contat précise ses attentes, à savoir, offrir un espace d'expression aux associations de locataires dans le journal de la RIVP, pour leur donner plus de visibilité et que leur action soit mieux connue des locataires. Il regretterait que pour des questions de modalités de mise en œuvre, il ne soit pas possible d'y parvenir : il fixe donc comme objectif d'aboutir à un consensus.

Mme Nassiet-David rappelle qu'un groupe de travail Communication a été constitué lors du CCL du 9 février 2016 et que le sujet de la « tribune » des associations est apparu lors de la

réunion de travail du 11 juillet 2016. Elle reconnaît que les modalités d'expression des associations de locataires dans le journal de la RIVP auraient d'abord dû être restituées au CCL qui doit les approuver avant toute proposition faite aux associations de rédaction d'article.

Le compte rendu est joint au dossier afin de tenir informé le CCL du contenu des réflexions menées au sein du groupe de travail.

Point de vue des associations :

AFOC 75 : Accord sur le principe mais le nombre de caractères proposés (2400) est insuffisant

CLCV : une place insuffisante accordée aux organisations, nécessité de parler de sujet intéressant les locataires de la RIVP pour sortir des problématiques individuelles

SLC-CSF : Pour que cela soit cohérent, il faut se mettre d'accord au préalable sur le mode de fonctionnement : qui rédige ? Qui propose les articles ? Est-ce les associations présentent au CA et donc les 3 élus ? Est-ce les organisations ?, Toutes les associations disposent-elles d'un même nombre de caractères ou est ce en fonction de leur représentativité ? Peut on tout écrire ? Il est probable à ce sujet que la RIVP entendra avoir un droit de regard sur ce que les associations vont écrire.

Le SLC-CSF rappelle que le groupe de travail sur le sujet est une émanation du CCL et qu'il doit donc revenir vers lui pour faire valider les choix proposés.

Il est donc impératif de prendre une décision sur ces différents éléments avant de proposer une intervention des représentants des locataires dans le journal de la RIVP.

Mme Joffre rappelle que la finalité de cette contribution n'est pas de brocarder la RIVP avec un discours trop revendicatif.

Il est constaté en séance qu'il est techniquement impossible de sortir cette tribune pour le numéro des Echos de mars 2017.

⇒ Il est donc validé que :

- Une réunion doit être organisée en février 2017 pour structurer les modalités et les associations devront se prononcer sur les modalités.
- Pour le numéro de mars 2017, il est validé qu'une page sera dédiée aux organisations membres du CCL : cette proposition du DAL est acceptée

Dossiers gestion locative

- Charges récupérables

- Présentation de la procédure de régularisation de charges dématérialisée

M. Gerbenne rappelle qu'une réunion a été programmée sur ce sujet le 24 février 2017 afin de finaliser les modalités pratiques de cette procédure, afin qu'elles soient déployées pour la régularisation des charges 2016 de manière homogène sur les 3 directions territoriales.

- récupération de la TEOM sur les places de parking (demande SLC-CSF)

M. Gerbenne commente la note jointe au dossier et rappelle que la RIVP gère 34 535 parking répartis sur 448 immeubles.

Jusqu'à présent, la RIVP imputait l'ensemble de la TEOM sur les logements sauf sur quelques résidences. Le SLC a interpellé la direction générale pour que cette pratique soit

revue et que la TEOM soit bien imputée en fonction des valeurs locatives prises en compte par les centres des impôts.

Pour faire suite à l'intervention introductive de M. Contat, il est proposé d'enclencher la réflexion sur ce sujet lors de la réunion susvisée. La CNL, l'AFOC 75, le SLC-CSF et le DAL sont volontaires pour y participer.

Il est également pris acte de l'accord de la RIVP pour rectifier les dépenses de l'exercice 2016.

Le SLC-CSF rappelle que ce sujet est à l'étude depuis 5 ans par la RIVP et que ce point de désaccord a été systématiquement enregistré lors des contrôles de charges réalisés.

Il est accepté que le rattrapage de 2016 ne soit pas réalisé lors de la régularisation des charges de mars prochain, mais à posteriori sur avis d'échéance courant 2017, quand un accord sera trouvé sur la méthode. La finalité est de ne pas décaler le déroulement actuel des régularisations. Par ailleurs, le SLC-CSF maintient sa demande quant au remboursement rétroactif.

⇒ En vue de la réunion, il est demandé à la RIVP qu'un état des lieux de l'existant soit adressé aux participants dans les 8 jours précédant la date retenue (nombre de places de parking, nombre de places louées à des extérieurs et aux locataires, taux de vacance...)

- **Télé relève : lancement de la phase 2**

Il est précisé que le nombre d'anomalies (compteurs qui n'émettent pas, absence de relevé...) ne représente plus que 1.17% des compteurs. Pour les locataires qui n'auront pas donné l'accès à leur logement, des forfaits dissuasifs seront appliqués, comme cela a toujours été annoncé.

Concernant la phase 2, il a été décidé de relancer un appel d'offre pour la partie AMOE : le marché devrait être attribué en mars 2017.

Le conseil est également informé de l'affermissement de la tranche 2 pour PROXISERVE et de la décision de lancer un nouvel AO pour la tranche 2 des 2 lots attribués initialement à ISTA que la RIVP n'a pas souhaité affermir (prévu en mai 2017 pour attribution en juillet 2017).

En termes de calendrier :

- La phase 2 de la partie ex ISTA débutera à l'automne 2017 pour s'achever fin 2018.
- La phase PROXISERVE sera lancée en avril 2017 (15 000 compteurs à poser).

Il est précisé que le nouveau marché porte sur 45 000 compteurs et que PROXISERVE comme ISTA peuvent répondre, s'ils le souhaitent.

Le SLC-CSF demande si les mêmes problématiques sont rencontrées dans le cadre du contrat d'entretien robinetterie.

La RIVP confirme au SLC-CSF qu'ISTA reste prestataire du marché robinetterie et qu'il faut attendre le bilan de la 1ère année du contrat pour se positionner sur les suites à donner. La RIVP va demander ces bilans aux prestataires : les locataires sont d'ailleurs invités à alerter la RIVP en cas de problème constaté. Concernant le contrat robinetterie, la CNL et la CGL précisent que les interventions ne se font pas toujours à la demi-journée et les rendez vous ne sont pas toujours honorés.

⇒ Il est indiqué qu'une réunion sur le bilan du contrat robinetterie sera organisée avant l'été 2017, quand bien même les prestataires ont jusqu'au 15 octobre 2018 pour faire le tour de tous les logements, sur le volet préventif.

Le SLC-CSF indique que du retard a également été pris sur l'étiquetage des vannes.

Le DAL intervient sur la question des forfaits dissuasifs et affirme est contre cette solution: la RIVP indique qu'il n'y a pas de forfait quand la cause est technique mais qu'un forfait + 50% est appliqué quand cela est du fait du locataire. La RIVP rappelle que les organisations de locataires ont un rôle à jouer pour inciter les locataires à ouvrir leur porte pour permettre l'installation des compteurs.

Le DAL émet également des réserves sur :

- L'émission des ondes : la RIVP renvoie vers le FAQ adressé aux locataires qui aborde ce point
- La fiabilité et la protection des données et demande si les transmissions de données sont codées : il est indiqué que les marchés mis en place intègrent les mentions CNIL ad hoc et que les modalités de transmission des données ont été validées par le référent CNIL.

Il est rappelé qu'en cas de doute du locataire sur sa consommation, il est toujours possible d'obtenir un détail jour par jour mais celui-ci ne peut être demandé au prestataire qu'après accord express du locataire (mail, courrier).

Concernant la transmission des données mensuelles, une réflexion est en cours pour que les données soient déposées sur un site sécurisé qui offrira des garanties supplémentaires de confidentialité. Le DAL demande communication de ce dossier.

La RIVP propose qu'un point CNIL soit prévu à l'occasion d'un prochain CCL pour tenir informés les membres du CCL sur ces sujets sensibles.

A la demande de la CLCV, il est répondu que les locataires électro sensibles (attestation médicale) et qui refusent l'installation, se feront appliquer un forfait mensuel estimé sur une consommation standard. Il ne sera pas possible de procéder de manière unitaire à des régularisations de charge semestrielles.

La CLCV rappelle le jugement du Tribunal de Grande Instance de Grenoble du 17 novembre 2016, et précise que les locataires reconnus hyper électro-sensibles devront pouvoir disposer d'un compteur mécanique et bénéficier d'une facturation réelle comme lorsque la cause est technique.

Le SLC-CSF demande que le planning soit diffusé aux membres du CCL avant le démarrage de la phase 2 et rappelle qu'il faut avancer sur la question des multi groupes par rapport à la pose de compteurs divisionnaires pour bien identifier les consommations par résidence, d'autant plus que la RIVP s'était engagée à traiter ces problèmes dès le début de la phase 1.

Sur ce dernier point, M Miginiac précise que la question sera traitée en début de phase 2 et que pour les dossiers les plus délicats nécessitant des investissements, des études sont à mener pour vérifier si le double réseau serait la solution. Sur ce dernier point, le SLC-CSF fait remarquer qu'il n'y aurait pas de sens à doubler les réseaux et qu'il suffirait de mettre des compteurs en pied de chaque immeuble. La RIVP rejoint le SLC-CSF sur le non sens lié au double réseau mais précise qu'il n'y aura pas d'autre choix dans certains cas où les colonnes d'eau des groupes sont imbriquées (foyers soleil, village saint paul...).

Concernant la facturation, il est rappelé que la RIVP s'est engagée à fournir 2 fois par an les index de compteur : l'envoi est prévu courant février 2017 pour la période de juillet à décembre 2016. Parallèlement nous poursuivons les études pour permettre une communication mensuelle des index.

Dossiers techniques

- **Présentation du Plan stratégique de patrimoine 2016-2025**

Pour rappel, le PSP vise à donner de la lisibilité sur les grandes orientations stratégiques sur le patrimoine de la RIVP : un budget de 1 111M€ sur les 10 ans à venir a été prévu. La présentation de la démarche et le résultat du diagnostic ont été présentés lors du CCL du 9 février 2016.

Il en était ressorti que sur le thème de :

- L'attractivité du parc = risque faible
- L'occupation sociale du parc = risque moyen
- L'état technique du parc = risque moyen
- L'éclairage économique = risque faible

A l'issue de la seconde phase de la démarche, 4 orientations ont été définies :

- Finaliser les actions engagées dans le cadre du PSP 2010
- Maintenir à niveau le patrimoine pour répondre aux obligations réglementaires et sécuritaires
- Investir sur le patrimoine à forts enjeux pour améliorer les prestations techniques
- Adapter le patrimoine aux enjeux de vieillissement, d'attractivité et de regroupement des chambres de bonnes

En termes de montage financier, 78% du budget est financé par la RIVP, le solde provient de financements complémentaires (subventions ville de PARIS, 3^e ligne, TFPB, CEE...).

Le PSP sera présenté pour approbation au Conseil d'administration de juin 2017. D'ici là, les documents remis en séance ne doivent pas être diffusés.

Le DAL demande que les données groupe par groupe soient communiquées et demande que les documents soient tenus à disposition des locataires concernés et de leurs représentants conformément aux nouvelles dispositions en vigueur depuis le 27 janvier 2017 (loi Egalité et Citoyenneté).

Il est répondu que les données groupe par groupe ne seront pas communiquées car le PSP s'inscrit dans la stratégie générale de l'entreprise, laquelle sera ensuite déclinée dans le plan de travaux. S'agissant de la mise à disposition des documents aux associations de locataires locales, cela est déjà prévu dans la charte réhabilitation.

La CLCV fait remarquer qu'il subsiste des pannes récurrentes sur certains ascenseurs : il est répondu que la mise aux normes est achevée et que le taux de disponibilité des ascenseurs s'élève à 99%. Bon nombre des dysfonctionnements sont liés à des actes de vandalisme. Il est rappelé qu'en cas de problème sur un appareil, le prestataire doit intervenir (contrat 24h/24h).

Il est par ailleurs précisé qu'il est impossible de transformer les chambre de bonnes en locaux associatifs car les chambres libérées permettent, après regroupement, d'accroître l'offre de logements sociaux.

Sur les demandes de locaux, l'agence et la direction territoriale sont les correspondants des associations locales : chaque dossier est traité au cas par cas. La RIVP accepte de diffuser la liste des LCR disponibles sur son parc.

Il est précisé que la DT est également le contact pour les changements d'usage de loge de gardiens. S'agissant du projet loge, la RIVP réaffirme qu'elle reste sensible au confort de ses salariés dans leurs conditions de travail.

Concernant l'entretien des réseaux EC/EF sous dalle, il est répondu au DAL une étude sur la sinistralité est en cours pour vérifier quels sont les immeubles concernés et convenir des actions à mener.

- **Lutte contre les nuisibles (souris, punaises de lit)**

M. Miginiac commente le document joint au dossier :

- modalités du contrat 3D
- hausse des réclamations des locataires sur la question des punaises de lit et mobilisation attendue sur le sujet
- détail de la stratégie de la RIVP axée sur la connaissance du risque, les modalités d'intervention et la sensibilisation des locataires.
-

Il précise que la cartographie réalisée à partir des réclamations locataires révèle que 10% des groupes RIVP sont concernés mais moins de 1% des logements sont touchés.

Le DAL évoque l'envahissement de souris dans les logements du quartier Python Duvernois. La RIVP répond que cela s'explique par la défaillance d'un prestataire dont le contrat a été résilié et qu'un nouveau contrat va être passé avec un nouveau prestataire.

Un groupe de travail est constitué en séance pour aborder le contenu du nouveau contrat 3D et échanger sur les modalités de récupération. Sont intéressés pour y participer : CLCV, DAL, SLC-CSF, CGL et CNL 75.

⇒ Une réunion sera organisée sur ce thème courant mai 2017.

- **Marché EM/OM**

Deux réunions se sont déjà tenues pour la mise au point de ce marché avec les représentants des locataires.

Pour l'attribution des lots, la RIVP va mettre en œuvre une nouvelle procédure de mise en concurrence avec négociation, qui va permettre de négocier avec les candidats directement sur l'organisation, les critères techniques.

Pour rappel, le marché porte sur 13 lots Habitation et Parking : 10 candidatures ont été reçues pour l'habitation et 5 sur les parkings. Il n'y aura pas plus de 3 lots pour un même prestataire.

Le calendrier est le suivant :

- Réception des offres : mi février 2017
- Analyse : mars 2017
- Négociation écrite (1^{er} tour)
- Négociation orale (2^e tour)
- Sélection finale : avril 2017

En conséquence, les marchés actuels seront prolongés jusqu'en mai 2017.

⇒ Une réunion de lancement est à prévoir avec les organisations de locataires et un bilan sera réalisé dans les 6 mois du déploiement.

- **Antennes relais (demande de la CLCV)**

La CLCV souhaite connaître le parc d'antennes de manière régulière que s'exerce une concertation avec les locataires sur les sites et que le produit des redevances soit remboursé aux locataires des immeubles concernés. Elle expose un désaccord sur les modalités de consultation des locataires d'un immeuble du 15^e.

M. Miginiac précise que sur ce dossier, la RIVP a respecté les engagements et préconisations figurant dans la charte de la téléphonie de la ville de Paris et ceux pris lors des CCL du 21 septembre 2011 et du 15 octobre 2013. .

Il est par ailleurs répondu à la CLCV qu'un locataire qui deviendrait électro sensible sur un immeuble, pourrait être éligible à une mutation interne, sur présentation des justificatifs médicaux.

La CLCV considère qu'un bailleur ne peut imposer une installation en cas de refus des locataires.

Concernant la liste des installations, la RIVP confirme qu'il n'y en a pas eu de nouvelles depuis la liste diffusée aux organisations membres du CCL en octobre 2013. A fin 2016, la liste communiquée est donc toujours d'actualité.

La CLCV demande que les projets en cours pour 2017 soient diffusés, que les modifications apportées soient substantielles ou pas, et invoque le non respect par la RIVP du décret de 2016 sur l'information du public. Elle souligne que grâce à la loi Abeille (Art. R. 20-13-1. – I.) – Le dossier d'information .., y compris la simulation, sont mis à disposition des habitants de la commune (...) au plus tard dix jours après la réception du dossier par le maire. Pour autant, la Mairie de Paris n'informant pas les riverains, malgré le décret de 2016, la CLCV demande que la RIVP informe ses propres locataires de tout projet déposé par les opérateurs sur son patrimoine.

La RIVP fait vérifier le contenu du texte par son service juridique pour vérifier s'il s'applique bien aux bailleurs.

Dossiers Qualité de service : bilan de l'extranet locataires

Mme Debord indique que 16% des locataires RIVP ont créé leur compte. Depuis le lancement, 12 000 paiements ont été réalisés en ligne et plus de 4000 demandes ont été déposées.

Questions diverses

Les points suivants sont reportés au prochain CCL : résultats de l'enquête satisfaction et, politique en termes d'occultation

- **Calendrier des réunions 2017**
 - Mardi 16 mai 2017 à 9H30
 - Mardi 10 octobre 2017 à 9H30

Il est validé en séance qu'une 4^e date de réunion sera proposée au 2eme semestre 2017, afin d'alléger l'ordre du jour des réunions.

- **Point sur les groupes de travail thématiques**

Récapitulatif des réunions de travail à programmer au cours de l'année 2017

- Communication
- Procédure régularisation de charge dématérialisée
- Récupération de la TEOM sur les parkings
- Contrats 3D/Nuisibles
- Déploiement du futur marché EM/OM
- Projet de marché Espaces verts : définition des besoins
- Bilan du contrat robinetterie

- **Subvention 2017 versée aux associations membres du CCL**

Pour 2017, le montant de la subvention versée aux organisations membres du CCL s'élève à 154 505 €.

- **Budget participatif**

Mme Nassiet-David expose les modalités de mise en place du budget participatif à la RIVP, instauré en réponse à l'avis citoyen du 5 février 2016. La finalité est de recueillir les idées des habitants, d'étudier la faisabilité des projets et de les soumettre au vote des locataires. L'expérimentation va être menée sur 10 sites représentant 4 253 logements. Un budget de 200k€ a été validé.

En terme de calendrier, une communication sera lancée auprès des habitants mi février 2017 pour un lancement en mars/avril 2017.

Il est répondu au SLC-CSF qui s'interroge sur la place des associations de locataires dans ce dispositif, qu'une réunion sera programmée, sous l'égide des responsables d'agence.

**Prochaine réunion du Conseil de Concertation Locative
16 mai 2017**