

**COMPTE-RENDU DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU-
11 MARS 2010**

PRESENTS :

Syndicat du Logement et de la Consommation : Pierre Spinat, Maouaheb Mouelhi

Confédération Générale du Logement : Pierre Pério et Marie-Jeanne Robert

Confédération Nationale du Logement : Michel Chevallier, Oualid Akkari, Martine Declercq

CLCV : Georgette Scoury, Christian Boiral, Serge Bauer

RIVP : Serge Contat, Frédérique Lahaye, Caroline Grandjean, Hubert Grenier, Christophe Gerbenne, Tassadit Cadiou, Laurent Tosello, Isabelle Jégou

Approbation du compte rendu de la réunion du 14 janvier 2010

Sous réserve des modifications apportées d'un commun accord, le compte rendu de la réunion du 14 janvier 2010 est adopté à l'unanimité. La CGL qui n'était pas présente à cette réunion s'abstient.

Projet de Plan Stratégique de Patrimoine du parc conventionné de la RIVP

Après une rapide présentation du projet de PSP du parc conventionné de la RIVP, un échange a lieu sur le classement de l'attractivité et sur la fragilité sociale du parc.

Les associations regrettent que le classement de l'attractivité n'ait pas pris en compte l'avis des habitants. La CNL demande que la sur-occupation des logements soit intégrée dans l'analyse de la fragilité sociale. En ce qui concerne les priorités en terme d'entretien et d'amélioration du parc, il est demandé la position de la RIVP sur la mise en œuvre du décret développement durable qui prévoit une participation des locataires aux travaux d'économies d'énergie. A cette question, il est répondu que ce n'est pas à l'ordre du jour pour l'instant.

Le PSP ne sera pas utilisé comme outil de gestion patrimoniale pour prévoir les GR/GE, immeuble par immeuble. Il est un outil d'orientation technique notamment.

Serge Contat précise qu'en matière d'installation de DAAF dans les logements, des propositions pourraient être faites par la RIVP en complément de la loi de 2010.

La liste des 800 à 900 logements concernés par le plan climat de la Ville de Paris sera fournie dès qu'elle sera validée.

Résultat de l'enquête satisfaction des locataires

Une présentation des résultats de l'enquête de satisfaction réalisée en septembre 2009 est faite par Caroline Grandjean, directrice de la gérance.

Par rapport à 2005, on note une progression des locataires « plutôt satisfaits », grâce notamment à l'amélioration de l'accueil téléphonique et à la mise en place de la plateforme téléphonique.

L'enquête montre des marges de progression en matière de gestion des demandes et de fonctionnement des ascenseurs.

Afin d'améliorer la qualité du service rendu, il est précisé que les critères d'intéressement des salariés aux résultats de l'entreprise seront dorénavant fondés en partie sur l'indice de satisfaction des locataires.

Il ressort des discussions qu'une enquête de satisfaction bi-annuelle est préférable à une enquête annuelle pour pouvoir mesurer les résultats des politiques mises en œuvre.

Les représentants de la CLCV suggèrent que la collecte et l'analyse des réclamations des associations servent de référence pour mesurer les besoins.

Serge Contat demande aux associations si elles sont en capacité de produire non seulement des éléments qualitatifs mais également quantitatifs.

L'idée d'un questionnaire pour les associations de locataires en regard de l'enquête satisfaction des locataires est avancée.

Retour d'expérience sur les nouveaux contrats de chauffe et information sur les nouveaux contrats de chauffage

Les représentants de la CNL et du SLC/CSF protestent contre la tardivité de l'envoi et s'interrogent sur l'objet de la discussion : information ou concertation.

Les représentants de la CLCV relèvent que les contrats d'entretien sont sur une durée de 6 ans ou 10 ans. La fourniture du P1 n'est pas à la charge de l'exploitant.

L'intéressement portera sur le P2 mais une partie de l'intéressement sera rétrocédée à l'exploitant.

Une période probatoire d'un an est prévue pour juger de l'adéquation entre l'objectif de consommation et la réalité.

Le locataire bénéficie de $\frac{2}{3}$ des économies.

Ils insistent sur la nécessité de vérifier les VMC notamment pendant les périodes de chauffe. Laurent Tosello précise que l'entretien de la VMC se fera la première fois au moment de la prise du marché.

Pour les représentants du SLC, il manque les caractéristiques des groupes, les coûts des contrats actuels et les consommations (en annexe).

Laurent Tosello précise que la RIVP a tiré les conséquences des dysfonctionnements de la saison de chauffe. Le rythme de passage en régime de croisière est fixé à 1 semaine au lieu de J+3 ou J+4 car cela paraît plus juste.

Des passages plus fréquents pendant le premier mois de la période de chauffe sont prévus.

Le fichier DPE est à fournir mais la RIVP précise que la liste est non fiabilisée pour l'instant. Pour les associations, la question qui se pose est de savoir quand les ravalements avec isolations thermiques vont commencer à être mis en œuvre sachant que 800 à 900 logements par an c'est peu.

Pour la CNL, les têtes de robinet doivent être prises en charge par l'exploitant et non seulement le volant.

Les contrôles de températures ne doivent pas se limiter à des autocontrôles réalisés par l'exploitant. Le contrôle doit être réalisé par des bureaux d'études indépendants, sans que l'exploitant soit prévenu.

Serge Contat indique que les impératifs du calendrier n'ont pas permis un envoi plus rapide. Laurent Tosello devra fournir la liste des groupes avec leurs caractéristiques. La cartographie DPE sera envoyée dès qu'elle sera fiable.

Annuellement, 800 à 900 logements devront répondre aux caractéristiques du Plan Climat (80 kwh) mais la politique de la RIVP ne se limite pas à cela. Le principe est posé selon lequel dès que l'on touche à un élément de l'enveloppe de l'immeuble on se met en situation de faire des travaux qui entraînent des économies d'énergie à terme à 80 kw/h.

Certains projets de ravalement ont été décalés pour intégrer cet objectif d'économie d'énergie. Il est hors de question en revanche de limiter la politique de travaux de la RIVP à la mise en œuvre du plan climat.

La RIVP confirme que les objectifs du plan climat ne remettront pas en cause des travaux qui doivent être fait. Les engagements pris seront tenus.

Dans le CCAP « VMC » article 10 paragraphe 5, cas de force majeure, la CLCV précise qu'il ne semble pas que ce point soit adapté à un lot d'entretien de VMC mais à la conduite de chauffage. Cela crée une ambiguïté pour l'application de la clause d'adaptation de la facturation en cas de non fonctionnement de longue durée des installations". A Saint-Charles Leblanc, la CLCV demande à voir le problème de chauffage.

De plus, la CLCV indique que dans le CCTP. article 3 paragraphe b concernant la vérification et la reprise des réglages..., cette clause, indispensable pour assurer une meilleure performance, sera peut-être difficile à appliquer car cela suppose de pouvoir pénétrer dans les logements tous les semestres. De plus, elle n'est pas reprise dans le tableau de l'échéancier de l'annexe 2.

Page 7 : tous les trois ans, l'exploitant procèdera au nettoyage, dégraissage..... : La CLCV précise qu'il faut apporter plus de précisions notamment sur le nettoyage des entrées d'air et des bouches d'extraction dans les logements (démontage, lessivage des bouches pour les dégraisser etc..).

La CLCV remarque aussi que le document n'indique rien sur les modalités d'affichage : avis de passage et lettres de rappel en cas d'absence du locataire. Un passage tous les trois ans dans les logements est conforme au règlement sanitaire départemental de Paris. Il faut que les modalités mises en place permettent de s'approcher des 100% de bouches contrôlées précise-t-elle.

La CLCV indique qu'il est important que ce soit contractualisé car c'est le niveau de prestation visible pour les locataires.

Comptage de l'eau

Les projets de radios relevés sont reportés à l'envoi le 15 avril du CCTP et du CCAP.

Le SLC insiste pour que les délais soient tenus dans la mesure où certains locataires attendent la pose de ces compteurs depuis près de deux ans.

Information sur la gestion des aides au logement

La Caisse d'Allocations familiales n'informerait pas les allocataires des nouveaux montants d'allocation logement.

Le SLC demande qu'à l'avenir la RIVP, lorsqu'elle dispose de l'information, informe les locataires, et qu'en cas de gros écarts, échelonne automatiquement le remboursement de l'avance faite.

Serge Contat écrira au directeur général de la Caisse d'allocations familiales pour avoir des informations.

Régularisation 2008/2009

S'agissant de la régularisation des charges 2009, 14 000 logements posent problème quant au mode de répartition des charges.

La régularisation des charges 2009 a donc été reportée d'un mois. Toutefois, afin de ne pas retarder d'avantage cette régularisation, il est proposé de mettre en « exception » ces logements et de régulariser les charges locatives 2009 des autres logements selon la nouvelle présentation.

Cette proposition est retenue.

La prochaine réunion plénière du conseil de concertation locative aura lieu le

Mardi 11 mai 2010 à 9 h 30.