

COMPTE-RENDU DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 14 OCTOBRE 2010

PRESENTS :

Syndicat du Logement et de la Consommation : Pierre Spinat, Maouaheb Mouelhi
Confédération Nationale du Logement : Michel Chevallier, Oualid Akkari, Martine Declercq
CLCV : Georgette Scoury, Catherine Bidois
RIVP : Serge Contat, Frédérique Lahaye, Caroline Grandjean, Olivier Perret, Laurent Tosello

Approbation du compte rendu de la réunion du conseil de concertation locative du 14 septembre 2010

Sous réserve des modifications acceptées en séance, le projet de compte rendu est adopté à l'unanimité et joint au présent compte rendu.

Information sur le projet de prélèvement de 2,5 % des loyers et la convention d'utilité sociale

Serge Contat informe le conseil du projet de prélèvement sur les organismes HLM et ses conséquences chiffrées à 5 millions d'euros pour la RIVP. Il indique que dans ces conditions, le conseil d'administration devrait prendre la décision de retirer le projet de CUS envoyé à la préfecture.

Les représentants de la CNL approuvent cette position et demandent d'une part, qu'il n'y ait pas à ce stade de renégociation de la Convention d'Utilité Sociale mais un véritable retrait, et d'autre part ils souhaitent être informés de l'évolution du dossier.

Les représentants du SLC/CSF, s'ils approuvent la démarche de retrait de la Convention d'Utilité Sociale, demandent que les bailleurs, notamment la RIVP, informent individuellement, les locataires du projet de prélèvement et de ses conséquences sur la politique de développement et d'entretien du parc.

Serge Contat indique qu'une telle information ne se fera qu'en concertation avec la Ville de Paris. La question sera posée.

Qualité de service aux locataires – présentation du projet CARL

Caroline Grandjean présente le projet CARL : cap vers l'amélioration du service aux locataires.

Pour l'accueil téléphonique, les représentants de la CLCV évoquent la possibilité d'un numéro unique et de traçabilité des demandes pour améliorer les traitements.

Les serveurs vocaux sont rejetés par les représentants de la CNL.

Les représentants de la SLC/CSF souhaitent que les relations ne soient pas dépersonnalisées. Quels peuvent-être les objectifs de délais de réponse ?

Idéalement, un courrier standard devrait avoir une réponse dans un délai de 15 jours. Néanmoins, en l'état de l'organisation, il est difficile de s'engager.

Les associations souhaitent savoir si les appels téléphoniques en urgence sont tracés ? Ils demandent que les messages par internet soient pris en compte et ils attirent l'attention sur les courriers types mal utilisés.

Bilan de l'application du décret charges du 19 décembre 2008

Le bilan quantitatif de la mise en œuvre du décret charges fait apparaître :

- 162 avenants aux contrats de travail des gardiens ont été passés pour adapter les taux de récupérations des salaires des gardiens (119 modifications d'horaires et 43 grilles de tâches). ;
- 150 000 € passent en non récupérables du fait des modifications de taux de récupérations (soit 390 000 € en annuel, hors remplacements) ;
- 820 000 € des salaires des gardiens sont passés de récupérables en non récupérables du fait de l'application du décret sur les rubriques de salaire qualifiées de non récupérables (mutuelle/prévoyance, versement CE, 1 % logement, visite médicale) ;
- Le coût annuel total de l'application du décret charges à la RIVP (passage de récupérable en non récupérable) :
 - ⇒ au titre de l'année 2009 = ~ 970 000 €
 - ⇒ en année pleine = ~ 1 210 000 €.

Bilan de la mise en œuvre de la grille des charges

Les associations estiment globalement que :

- les rectifications sont plus aisées
- l'envoi book est plus systématique
- ils soulèvent le problème de contrats, des justificatifs d'absence des gardiens et des RTT, quelquefois difficiles à obtenir,

Le problème majeur réside dorénavant dans la justification des salaires des gardiens. Il est proposé d'organiser une réunion spécifique avec un chef d'agence sur cette question.

La CNL remet un arrêt de la Cour d'Appel de Bourges sur ce sujet. Les résultats globaux des DPE sont présentés. Les associations demandent de distinguer pour les DPE en chauffage individuel les résultats par source d'énergie gaz ou électricité et que soient fournis les résultats pour chaque groupe.

S'il est nécessaire de traiter en premier les groupes les plus énergivores, il est demandé de ne pas se limiter à ceux là et que les engagements pris en matière de ravalement soient respectés.

La question est posée de connaître la politique de la RIVP pour les chauffages électriques et leurs changements.

Il est répondu qu'il n'y a pas de grands programmes de changement de radiateurs électriques. Quand il y a nécessité de remplacement, les radiateurs à panneaux rayonnant ne sont mis en œuvre que pour des pièces de grande taille.

Il est demandé de communiquer le plan de travaux et que plus systématiquement lorsque les engagements ne sont pas respectés, les raisons en soient données.

Présentation du marché chauffage

Ce marché de fourniture en gaz naturel, passé en renouvellement de contrats à échéance fin 2010/2011, concerne 16 groupes soit 930 logements (avec chauffage collectif) relevant du secteur « dérégulé ».

Deux types de marchés/contrats coexistent pour mémoire selon les groupes RIVP :

- les marchés/contrats à prix de marché (dérégulés) dont les prix/caractéristiques sont définis par les fournisseurs et qui sont à renouvellement ;
- les contrats à tarifs réglementés dont les évolutions sont validées par l'Etat sur avis de la Commission de Régulation de l'Energie et qui sont à tacites reconduction.

Conformément aux échanges intervenus dans le cadre de la concertation locative, les contrats à tarifs réglementés sont systématiquement reconduits (reconduction tacite) et tout renouvellement de contrats à prix de marché fait l'objet d'une mise en concurrence.

La stratégie d'achat adoptée est de procéder par appel d'offres mutualisé pour renouveler tous les contrats arrivant à échéance la même année (effet volume).

Dans le cadre du renouvellement des contrats arrivant à échéance fin 2010/2011, un appel d'offres a donc été publié le 4 octobre dernier afin de prendre date sur une remise des offres, fixée au 16 novembre prochain, permettant de viser une prise d'effet du marché au 1^{er} janvier 2011.

Information sur le renouvellement des contrats fournitures de gaz « à prix de marché »

Les associations de locataires ont été associées, en mars dernier, à la passation du marché de maintenance et d'exploitation des installations de production thermique et VMC en remplacement des contrats d'entretien à échéance en 2010 (*cf Annexe 1 – Note « Marché de maintenance et d'exploitation en remplacement des contrats d'entretien à échéance en 2010 pour les installations de production thermique et VMC » présentée en Conseil de Concertation Locative du 11 mars 2010*).

Ce marché de maintenance et d'exploitation passé, en vue de la saison de chauffe 2010/2011, concerne 32 groupes avec chauffage collectif (soit 3 074 logements), 46 groupes avec chauffage individuel (soit 1 511 logements) et les installations de VMC de 88 groupes en chauffage individuel électrique (soit 3 261 logements).

Dans l'objectif d'améliorer en permanence la qualité de service offerte aux locataires, la stratégie mise en œuvre en 2009 a été globalement reconduite en renforçant les clauses et fréquences d'entretien des installations VMC (prise en compte des problèmes d'humidité et de condensation), en intégrant les retours d'expériences des premiers mois de pilotage des marchés 2009 ainsi que les contributions dont vous nous avez fait part dans le cadre du Conseil de Concertation Locative du 11 mars dernier (*cf Annexe 2 – Mail RIVP du 23 mars 2010 en retour de vos contributions sur le cahier des charges du Marché de maintenance et d'exploitation en remplacement des contrats d'entretien à échéance en 2010 pour les installations de production thermique et VMC*).

Le marché a été alloté en 6 lots répartis selon les équipements (chauffage, ECS, VMC) et la localisation des groupes concernés.

Point d'avancement du projet de modernisation

RIVP 4 ⇒ Le calendrier des opérations de mise aux normes des 127 derniers appareils est présenté..

Compteur d'eau

Publication de marché à venir prévue au printemps 2011.

Sont joints au présent compte rendu :

- l'arrêt de la Cour d'Appel de Bourges du 3 juin 2010 sur la justification des salaires des gardiens transmis par les représentants de la CNL ;
- la grille de vétusté des logements SAGI et le projet d'accord collectif SAGI sur les états des lieux et les réparations locatives, transmis par les représentants de la CLCV.