

COMPTE-RENDU DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 10 MAI 2011

PRESENTS

Confédération Générale du Logement : Jeanne Robert

Confédération Nationale du logement : Michel Chevallier, Oualid Akkari, Martine Declerc

Syndicat du Logement et de la Consommation : Pierre Spinat

Consommation Logement et Cadre de Vie : Georgette Scoury, Christian Boiral, Bruno Tourame, Catherine Bidois

Association Force Ouvrière Consommateurs : Durdica Topolcanji, Rahma Ghiatou

Droit au Logement : Safiatou Fadiga

RIVP : Serge Contat, Caroline Grandjean, Virginie Blin-Denis, Tassadit Cadiou, Isabelle Jegou, Yves Thépault, Germain Sacchettini, Françoise Constandache

EXCUSE

Syndicat du Logement et de la Consommation : Maouaheb Mouelhi

DIFFUSION :

tous les participants + présidents d'amicales et associations de locataires RIVP

Approbation du compte-rendu de la réunion du 1er février 2011

Le compte rendu de la réunion du 1^{er} février 2011 est approuvé par le Conseil.

Projet de Plan de Concertation Locative 2011-2015 : retour sur la réunion du 5 mai 2011

Un projet de Plan de Concertation Locative (PCL) intégrant les modifications validées lors de la réunion du 5 mai 2011 est diffusé en séance.

Parmi les principales novations de ce document, on constate une extension du champ d'intervention du PCL et la fixation de thématiques prioritaires à développer pendant la période 2011-2015 (art 2), la fourniture par les associations membres du Conseil de Concertation Locative (CCL) d'un rapport annuel sur l'utilisation de la subvention qui leur est versée, l'extension de la diffusion des procès verbaux à toutes les amicales ou associations de locataires situées sur le patrimoine RIVP, la fixation d'un délai de 15 jours pour répondre aux courriers des amicales.

La proposition de la CLCV visant à créer des CCL locaux en complément d'un CCL patrimoine n'a pas été retenue, avant tout pour garantir une homogénéisation des réponses apportées aux représentants des locataires, à l'échelle de tout le patrimoine. Le SLC rappelle que le fonctionnement passé a toujours permis aux associations de locataires de rencontrer les représentants de la RIVP quand elles le souhaitent sur des questions « locales » ; les réponses concernant l'ensemble du patrimoine étant évoquée et tranchée au sein du CCL.

Quelques demandes de compléments sur le projet sont formulées en séance et seront réintroduites : prise en compte de l'aspect vie maritale des locataires membres du CCL à la demande de la CNL, intégration de thématiques nouvelles comme la question des antennes, de la fibre optique ou le plan d'action développement durable proposées par la CLCV.

S'agissant plus spécifiquement des antennes, la CLCV informe le Conseil que l'OPH Lille Métropole Habitat a publié un guide sur les antennes relais. Le SLC rappelle qu'il a été acté au sein du CCL RIVP qu'aucune nouvelle installation d'antenne ne serait engagée sans un contact et l'accord préalable des associations de locataires présentes sur les sites.

La principale question restant à trancher concerne l'enveloppe financière allouée chaque année aux associations. Suite à l'exposé des différentes options proposées par les représentants des associations lors de la réunion du 5 mai 2011, M. Contat considère que l'augmentation de l'enveloppe est légitime et propose une actualisation équivalente à une hausse de 10% du budget 2010.

La proposition finale de la RIVP est la suivante :

- Une actualisation annuelle du coût par logement, en fonction de l'IRL
- Maintien d'un coût différencié en fonction de la catégorie de logement (conventionné/non conventionné et ILM 28)
- Tendance à privilégier la répartition de l'enveloppe en fonction des résultats aux élections, mais un consensus doit être trouvé entre les associations sur cet aspect.

La CNL s'interroge sur la représentation sur le terrain des associations de – 10% aux élections. Mme Blin-Denis rappelle que dès lors que ces associations sont affiliées la question de leur légitimité à être membre du CCL n'a pas lieu d'être. L'AFOC reste attaché à la distinction logements conventionnés et non conventionnés. Le SLC rappelle que la concertation se décline sur le terrain et que les moyens octroyés permettent aux associations membres du CCL de faire circuler l'information.

Il est finalement acté que le budget 2011, porté à 119 k€, se répartira en fonction des résultats des élections.

La RIVP formulera une proposition de rédaction sur le volet mis à disposition de locaux, qui sera intégrée dans le plan.

Calendrier : une dernière réunion de relecture sera organisée en vue de la présentation de la version finalisée du PCL 2011-2015 au Conseil d'Administration du 22 juin 2011

Convention d'Utilité Sociale 2011-2016 : état d'avancement du dossier

M. Contat informe le conseil que les discussions ont repris avec la préfecture de PARIS concernant la CUS 2011-2016 en vue de sa signature avant le 1^{er} juillet 2011. Il rappelle que le projet de taxation des loyers, qui avait motivé son retrait en octobre 2010, devrait

finalement avoir un impact nul pour la RIVP compte tenu du dispositif gouvernemental actuellement envisagé.

Le projet de CUS a été actualisé à partir des données 2010. Les principaux apports sont détaillés en séance : intégration des ILM 28 dans le patrimoine conventionné, modulation du SLS pour tenir compte de la baisse des plafonds de ressources, exclusion du champ du SLS du patrimoine parisien situé dans le périmètre d'un GPRU et sur la commune d'Aubervilliers, fixation d'engagements en termes de qualité de service sur la patrimoine en ZUS afin de pouvoir bénéficier d'un abattement de 30% de la TFPB.

Le principal point de discussion porte sur la fixation d'un objectif annuel d'attributions pour le public labellisé DALO, qui relève de la seule responsabilité de l'Etat. M. Contat précise qu'il n'est pas question que la RIVP s'engage sur un objectif d'accueil et qu'une formulation de clause commune à tous les bailleurs franciliens est actuellement en cours de préparation sous l'égide de l'AORIF, avec la détermination d'un pourcentage indicatif dont la RIVP se contentera de prendre acte.

Il est confirmé à la CNL que le projet de CUS ne revient pas sur le refus de la RIVP d'engager un processus de vente de logements Hlm, y compris en banlieue.

La CNL, après avoir rappelé sa position générale vis-à-vis des CUS, s'interroge sur l'absence de remarques de l'Etat sur la question de la vente de logements et souligne le caractère inacceptable du projet de taxation des loyers qui reviendra à être financé par les locataires.

Point d'information sur les justificatifs des charges relatifs aux salaires des gardiens

Mme Grandjean commente le contenu d'un courrier de réponse adressé au SLC sur la justification des charges gardiens, dont une copie est jointe au dossier.

Le SLC a souhaité que le « récapitulatif des bulletins » présenté lors du contrôle des charges soit plus détaillé. M. Sacchetti indique que la RIVP a étudié les évolutions demandées par le SLC. Une nouvelle version, qui réintègre la base de cotisation sociale employeur et fait apparaître le taux appliqué, permettra une lecture plus approfondie des bulletins, au risque d'y perdre en clarté. Il est rappelé que les informations sur la répartition et les montants effectivement récupérables sont intégrés dans le book des charges.

Toujours dans un souci de plus grande visibilité, un document complémentaire sera proposé en 2012 pour clarifier le montant de l'OD de régularisation des cotisations sociales afférentes à du brut non récupérable.

Il est également rappelé que la cotisation FNAL (Fonds National d'Aide au Logement) est une charge récupérable sur les locataires (le décret prévoit que seule la participation de l'employeur à l'effort de construction ne doit pas être intégrée aux charges récupérables).

La question de la récupération des avantages en nature pendant les périodes de congés des gardiens fait également débat. Dans les faits, les avantages en nature des gardiens sont déduits pour les gardiens logés pendant leurs congés (cf convention collective). Le SLC conteste que ces charges soient récupérées auprès des locataires. La RIVP a saisi la CNC pour permettre de trancher sur ce point.

Selon le SLC, certaines primes octroyées aux gardiens sont récupérées à tort auprès des locataires, car elles ne sont pas conventionnelles. Le SLC reconnaît le droit à la RIVP de

mener sa propre politique salariale, mais conteste la récupérabilité des primes qui ne seraient pas conventionnelles.

Pour M. Contat, bien que le système de rémunération à la tâche des gardiens puisse apparaître archaïque, il s'impose à la RIVP. Si certains éléments de la rémunération des gardiens ont fait l'objet d'un accord de non récupération auprès des locataires (ARTP, essentiel des éléments de l'accord d'harmonisation), le décret charges ne limite pas le salaire récupérable aux seuls éléments conventionnels. La politique salariale de la RIVP a, depuis quelques années, visé à améliorer globalement le service rendu aux locataires par l'adéquation du travail des gardiens aux besoins des locataires.

La CNL s'interroge sur la récupérabilité des éléments suivants :

- Cotisation forfait social, qui est lié à la prévoyance
- Taxe sur prévoyance, qui est liée à la part patronale de la mutuelle et de la prévoyance
- Déduction des indemnités journalières de la Sécurité Sociale ou de DEXIA dans les charges récupérables.

La RIVP précise que lorsqu'un gardien est malade, son salaire brut est réduit des IJSS, et les cotisations sociales sont donc également réduites. Les charges récupérables sont donc automatiquement réduites lorsqu'un gardien est malade. Par ailleurs, si la prévoyance a bien été retirée des charges récupérables, la RIVP va procéder à des recherches concernant la taxe sur la prévoyance.

Fibre optique : bilan des démarches effectuées auprès de SFR et de l'ARCEP (demande de la CLCV)

Comme convenu, la liste du patrimoine déployé en fibre « FTTB » au titre de la convention cadre ex-ERENIS, est joint au dossier.

La CLCV rappelle que SFR a informé ses abonnés qu'il envisageait de couper définitivement le service fibre optique en raison de la non compatibilité du réseau actuel avec la dernière génération de fibre optique.

Cette annonce constitue un manquement à la convention signée avec la RIVP en 2007 pour l'exploitation du réseau. L'impact pour les locataires est réel car ils ne sont pas assurés de pouvoir conserver leur numéro de téléphone et des frais de résiliations leur seraient parfois réclamés, alors qu'SFR s'est engagée à ne pas en facturer. En terme de concurrence, les locataires ont comme option soit de changer d'opérateur, soit d'accepter l'offre ADSL SFR.

La RIVP s'est rapprochée directement de SFR pour leur rappeler les termes de la convention de 2007, notamment la durée de celle-ci (5 septembre 2013). L'ARCEP, l'instance de régulation, a également été avisée des difficultés rencontrées avec SFR et sur le constat de carence de l'accord de mutualisation entre SFR/FREE et ORANGE/FREE

Au sujet des coupures de lignes par SFR des abonnés RIVP ex-ERENIS, Monsieur THEPAULT informe les participants avoir reçu la veille au soir un appel téléphonique d'un responsable SFR qui suite aux courriers RIVP, lui a garanti le maintien en service des lignes. Le SLC demande qu'une information soit faite aux locataires à ce sujet par la RIVP dès confirmation écrite de cette nouvelle.

En cas d'absence de réponse écrite de SFR et de coupure de ligne, la RIVP se retournera vers SFR en saisissant la juridiction compétente pour obtenir l'exécution de ses obligations. Le SLC souhaite qu'en cas d'action judiciaire des dommages intérêts soient demandés à SFR en réparation des préjudices subits par la RIVP et les locataires.

M. Contat propose qu'une information locataire soit menée pour leur préciser ce que peuvent ou non faire les opérateurs, et qu'une relance soit faite vis-à-vis de l'ARCEP et des trois opérateurs pour que la mutualisation puisse fonctionner.

Interrogé sur l'existence du moratoire sur le déploiement de la fibre optique dans les immeubles RIVP, M. THEPAULT rappelle qu'un cahier des charges est en cours de préparation pour le choix du ou des opérateurs qui auront en charge la reprise de ce déploiement (inclus 4 fibres par logement, pré équipement des logements par immeuble). Le lancement de l'appel à candidature est prévu pour septembre 2011, après présentation et discussion avec les représentants des locataires.

Pour conclure, il est rappelé que NUMERICABLE va stopper la diffusion de la TV par le système analogique à partir du 1^{er} juillet 2011 et que la RIVP était en discussion avec eux pour proroger, par avenant, les deux contrats-cadre signés par la SAGI et la RIVP pour la fourniture du service d'antenne collectif via le câble, qui arrivent à terme en 2011.

Point d'information : projet de réorganisation de la direction de la gérance

Les principaux objectifs de ce projet sont rappelés par Mme Grandjean, à savoir:

- amélioration de la réponse aux locataires avec création d'une fonction de manager de proximité des gardiens (management resserré)
- volonté de professionnalisation de la filière technique (plan de travaux, fibre, compteurs) :
- optimisation de la gestion des commerces compte tenu potentiel financier que génère cette activité
- révision du périmètre des agences pour coller aux arrondissements

Il ne s'agit pas d'une refonte de l'organisation mais d'une adaptation de celle-ci : la structuration en trois divisions est conservée et le maintien de l'emploi est préservé. Le déploiement de cette nouvelle organisation est fixé en septembre 2011.

La CLCV demande que les locataires soient tenus informés en cas de changements de leurs interlocuteurs habituels.

Le SLC considère que le choix du regroupement des inspecteurs chauffage au siège est peu pertinent compte tenu de la masse de travail et du développement de leur mission : le risque de perte de réactivité est réel. Pour Mme Cadiou, la position retenue par la RVP vise à positionner leur rôle davantage en préventif qu'en curatif, et seul un regroupement de ces fonctions le permettait.

A la question de la CLCV qui s'interroge sur la création d'un service commerces et la répartition des charges entre locaux d'habitation et d'activité sur un même immeuble, M. Contat rappelle que la constitution d'un service dédié se justifie du fait de la spécificité du cadre juridique de cette activité et du chiffre d'affaire qu'elle représente. Mme Cadiou précise que l'aspect administratif de la gestion de cette activité reste assuré au niveau du chef d'agence et que la responsabilité de la régularisation des charges est maintenue sous sa responsabilité.

La CNL regrette également le regroupement au siège des fonctions chauffage/ascenseur et de leur éloignement du terrain. Selon lui, ces deux pôles sont indispensables dans les divisions et il existe un risque de perte de connaissance.

Mme Cadiou rappelle que ce point a fait l'objet d'un long débat en interne sur le volet chauffage. Mme Grandjean souligne qu'actuellement ces spécialistes apportent des réponses de premier niveau aux locataires alors que leur vocation est principalement d'intervenir en amont des projets et d'animer cette activité. Le risque de cette option est connu et la volonté de la RIVP est de le minimiser au maximum. Il est précisé que cela n'est pas la même chose s'agissant des ascenseurs (car ce ne sont pas les mêmes délais) Pour conclure, il est indiqué qu'un comité de suivi de la réorganisation sera mis en place et que le process mis en œuvre est évolutif et pas fermé.

Le SLC aborde le contrat de remise en état des locaux vacants qui a été renégocié en 2009, dont le mauvais fonctionnement générerait l'insatisfaction des locataires et de la vacance technique pour la RIVP. M. Contat admet que cela ne fonctionne pas bien partout mais ne souhaite pas que ce constat soit généralisé sur l'ensemble du patrimoine. Pour Mme Grandjean, même si le délai de relocation (égal à 100 j en moyenne) reste élevé, aucune hausse significative liée à ce nouveau marché a été constatée.

Mme Jegou précise que l'une des entreprises défaillantes a été remerciée et son marché résilié. M. Contat a conscience que ce cas précis donne une mauvaise image de la société et qu'après deux années d'expérience le bilan est contrasté : l'économie attendue, estimée à 10%, ne sera vraisemblablement pas atteinte. Il indique qu'un renforcement des clauses a été mis en place dans les marchés pour permettre d'en sortir plus facilement en cas de défaillance.

Questions diverses :

- **Mise en œuvre du dispositif de libération des logements sous occupés**

La RIVP a lancé début mai 2010 la première phase du dispositif visant à contacter les locataires en situation de sous occupation pour les inciter à libérer leur logement pour un appartement plus petit (mise en œuvre de l'article L 482-1 du CCH).

Les 1 920 locataires recensés comme étant en situation de sous occupation sur le patrimoine conventionné de la RIVP seront contactés en 4 phases suivant la typologie du logement occupé (F5 et plus / F4) et le régime juridique dudit logement (logement conventionné / HLM 28).

Compte tenu du caractère incitatif et non coercitif souhaité par la RIVP dans la mise en œuvre de ce dispositif, les locataires âgés de + 65 ans et les locataires en sous occupation habitant un patrimoine situé en ZUS ont été destinataires du courrier, alors même qu'ils entrent dans les exceptions prévues par le CCH. Un bilan de ce dispositif sera présenté lors d'un prochain Conseil.

- **Conventionnement des ILM 28 : Restitution des dépôts de garantie**

Mme Grandjean indique qu'un solde de dépôt de garantie équivalent à un mois de loyer a été versé courant mai à 5 693 locataires de logements ILM 28, pour un montant total de 1 813k€.

Elle précise qu'une rencontre a été programmée avec la CAF pour le passage de l'AL à l'APL, afin que les locataires concernés ne soient pas pénalisés.

- **Augmentation des tarifs CPCU pour 2011**

Il est joint au dossier un courrier du CPCU informant la RIVP des nouveaux tarifs appliqués à compter du 1^{er} mai 2011, marqués par une augmentation de 4%. Cette hausse a été intégrée

par les agences dans le budget des charges. Il est également rappelé que le pôle fluide de la RIVP est en charge des discussions sur le contenu de la convention CPCU, qui reste à finaliser.

Prochain Conseil de Concertation Locative
Mardi 20 septembre 2011 à 9 h 30 au siège de la RIVP
4 place St Thomas d'Aquin