

COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 7 FEVRIER 2012

PRESENTS

Confédération Générale du Logement : Marie-Jeanne Robert
Confédération Nationale du logement : Oualid Akkari, Martine Declercq, Michel Chevallier
Syndicat du Logement et de la Consommation : Pierre Spinat, Maouaheb Mouelhi
Consommation Logement et Cadre de Vie : Bruno Tourame, Désiré Houssou, Georgette Scoury
Association Force Ouvrière Consommateurs : Rahma Ghiatou
Droit au Logement : Safiatou Fadiga

RIVP : Serge Contat, Caroline Grandjean, Tassadit Cadiou, Olivier Perret, Christophe Gerbenne
Virginie Blin-Denis, Claire Simon,

EXCUSE

Association Force Ouvrière Consommateurs : Durdica Topolcanji

DIFFUSION :

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

Approbation du compte rendu de la réunion du 22 novembre 2011

Le procès verbal de la réunion du 22 novembre 2011 est approuvé. Il intègre les commentaires qui ont été adressés par la CLCV et le SLC. Une version définitive du procès verbal sera adressée aux membres du CCL.

Information sur la résiliation des conventions avec la ville de Paris

Avant d'aborder l'ordre du jour, M. CONTAT souhaite intervenir sur deux points d'actualité :

- 1/ la résiliation des conventions avec la ville de Paris
- 2/ la protection des données personnelles des locataires à la RIVP, au regard de la mise en demeure récente de Paris Habitat par la CNIL pour atteinte à la vie privée de ses locataires.

1/ Le CCL est informé que le Conseil d'administration de la RIVP du 5 décembre 2011 a approuvé la sortie du régime des conventions immobilières conclues en 1979, 2000 et 2002 avec la ville de Paris; celles-ci n'étant plus compatibles avec les dispositions du CGCT. Cela s'est concrétisé par la signature d'un protocole de résiliation fin 2011 et la signature d'une trentaine de conventions APL.

Pour rappel, ces résiliations achèvent un projet en préparation depuis 2007 qui avait débuté avec la fusion de la RIVP avec la Société Jeanne d'Arc, le remboursement par anticipation des avances à la ville en deux fois (souscription d'un prêt aidé auprès de la CDC pour les logements conventionnés et d'un prêt bancaire pour le reste du parc), et enfin le conventionnement des ILM 28.

Pour arriver à un accord sur les conditions de sortie des conventions, des efforts ont été consentis par la ville et la RIVP afin de permettre à la société de continuer à assurer sa vocation sociale. En effet, les contraintes sont fortes en termes de gestion et elles appellent à la prudence. Pour information, la RIVP se caractérise par un fort endettement et un autofinancement très faible du fait du volume important de nouvelles opérations et de l'application de loyers maîtrisés (par exemple, 22 000€/dette par logement pour les OPH contre 50 000€ pour la RIVP).

Le consensus de négociation respecte des fondamentaux de l'entreprise :

- A compter du 1^{er} janvier 2012, les redevances conventionnelles annuelles versées à la ville sont abandonnées ce qui conduit la RIVP à assumer, seule, les risques de la gestion du patrimoine alors inclus dans ces conventions ;
- un équilibre a été trouvé avec la signature de nouveaux baux emphytéotiques assortis d'une revalorisation des loyers payés à la ville (+ 10M€) ;

Cette opération s'accompagne du conventionnement de 832 logements libres en PLUS afin de confirmer la vocation sociale de ce parc situé dans des secteurs en déficit de logements sociaux et un programme de conventionnement d'environ 1500 logements est envisagé pour 2012 et 2013.

Ce conventionnement à l'APL n'a pas d'impact sur les niveaux de loyer des locataires en place (sauf pour ceux dont les revenus sont en dessous des plafonds de ressources PLUS et dont le loyer serait supérieur au loyer conventionné : pour ceux-là, le loyer sera revu à la baisse).

Les principaux effets du conventionnement sont les suivantes :

- Révision des loyers au 1^{er} 2012
- Remboursement d'un mois de dépôt de garantie
- Baisse des loyers des locataires dont les revenus sont inférieurs aux plafonds PLUS et dont le loyer est supérieur au loyer maximum
- Un bail dérogatoire sera proposé aux locataires qui dépasseront les plafonds de ressources
- Maintien des accords pris en matière de réévaluations de loyer selon la procédure 17C

La CNL fait observer qu'il ne faut pas qu'avec la fin de ce régime favorable, la RIVP privilégie maintenant la recherche d'économie (cf surveillance du site de Compans dans le 19e). M. CONTAT rappelle que les engagements pris ne seront pas remis en cause notamment en termes de maintien de l'emploi, de maîtrise des ratios de gestion et que le solde perçu par la vente du siège social sera réinjecté dans le développement de la RIVP.

2/ Concernant les difficultés rencontrées par PARIS HABITAT suite aux contrôles réalisés par la CNIL sur l'application de la loi Informatique et Liberté, il est indiqué que le logiciel de la RIVP est ULIS (outil développé par SOPRA et utilisé pour la gestion de 800 000 logements sociaux en France).

Il est également précisé que malgré l'informatisation des loges mise en place depuis 3 ans, les gardiens n'ont pas accès à ULIS. Il a été créé un module spécifique qui leur permet de consulter les informations suivantes : nom des titulaires, date d'entrée dans les lieux, fourniture ou non de l'attestation d'assurance (chaque gardien ne peut accéder qu'aux données de l'agence dont il relève).

Des points de vérifications sont actuellement en cours ;

- Régime des déclarations CNIL
- Aspect contentieux
- « protection de la vie privée »
- Toilettage des données

Il est confirmé à la CNL que les gardiens n'ont pas accès aux comptes des locataires.

Il est également précisé que le logiciel ULIS permet aux collaborateurs de la RIVP d'inscrire des commentaires. Toutefois, la RIVP fera un rappel à ses collaborateurs sur ce qui peut être ou non écrit.

Présentation des résultats SLS 2012

Il est joint au dossier une synthèse des premières données chiffrées concernant l'enquête SLS 2012.

- 14 585 locataires concernés par l'enquête en 2012
- 97% de dossiers complets
- Un taux de non réponse = 0,3%
- 2 134 locataires assujettis à un surloyer au 1 1 2012 (80% pour dépassement des plafonds et 20% pour non réponse ou dossier incomplet)

Le SLC considère qu'il y a eu des dysfonctionnements du prestataire, et précise qu'il a particulièrement été sollicité cette année contrairement aux autres années. Il signale notamment le cas de 3 locataires qui se seraient vus appliquer un SLS maximum alors qu'ils auraient fournis l'intégralité des documents. Il est indiqué qu'un bilan de l'externalisation du traitement de l'enquête sera dressé par la RIVP avec les équipes de gestion, lorsque la campagne OPS 2012 sera achevée (soit courant mars 2012). Pour la CNL, l'externalisation du traitement des enquêtes SLS et OPS est la traduction d'un recul pour la RIVP.

Information sur le pôle Achat RIVP

Mme SIMON informe le CCL de l'arrivée de M. TURRIES en tant que responsable du Pole Achat au sein de la direction technique : ce service a vocation à rédiger les pièces techniques et administratives des appels d'offres lancés par la RIVP, de les analyser et plus généralement de concevoir une stratégie d'achat. Il a également une mission d'évaluation des fournisseurs de la RIVP.

Marchés en cours

- **Marché entretien ménager**

Il est indiqué que suite à différents rappels à l'ordre, il a été décidé de ne pas poursuivre au-delà du 31 mai 2012 le contrat EM/OM passé avec TFN. Un nouveau marché va donc être

lancé pour une mise en place à compter du 1^{er} juin 2012. La fiche de synthèse de ce marché est jointe au dossier remis en séance.

Le détail précis des prestations et leur fréquence de réalisation sont décrits par site et une grille avec 10 points de contrôle a été prévue. Le SLC demande à connaître les 10 points de contrôle retenus et la grille de notation définie dans le cahier des charges. La RIVP s'engage à les adresser.

La CNL regrette que le document présenté en séance soit si peu détaillé et rappelle que la RIVP a eu 3 prestataires ménage en 3 ans, ce qui conduit à s'interroger sur le caractère réalisable ou non des appels d'offre lancés et si les moyens de contrôle existent vraiment.

Il est précisé qu'entre octobre et décembre 2011, des centaines de contrôles ont été réalisés par les responsables technique de secteur (RTS) de la RIVP auprès de TFN et que la difficulté rencontrée concernait surtout l'absence d'auto contrôle chez TFN (la RIVP ne pouvant se substituer intégralement à son prestataire sur le volet contrôle).

Par ailleurs, il est manifeste qu'avec la création des RTS et du pôle achat, la RIVP est désormais mieux structurée sur le volet encadrement des entreprises intervenantes.

Le DAL rappelle que les difficultés remontées concernaient surtout les groupes sans gardien. La CLCV tient à souligner que certains intervenants sur site étaient sans contrat de travail et parfois pas payés : la RIVP est intervenue sur ce point auprès de TFN pour faire cesser ces situations, dès qu'elle en a eu connaissance.

La CNL demande que le détail des prestations soit affiché dans les halls et propose que pour les groupes sans gardien, il soit instauré un système de fiche à cocher pour procéder au traçage des passages des entreprises sur les sites.

- **Appel d'offre sur les compteurs d'eau**

Mme SIMON commente la fiche de synthèse jointe au dossier. Le SLC demande que la note soit complétée en ajoutant que le marché comprend 3 lots répartis géographiquement. (et qu'un prestataire peut se faire attribuer 2 lots maximum).

Le calendrier de déploiement est rappelé :

- 1^{ere} phase = à partir de mai 2012 (durée : 1 an)
- 2^{ème} phase = à partir d'avril 2013 (durée : 2 ans).

Il est indiqué que les offres doivent être remises à la RIVP pour la mi mai 2012.

Il est précisé que le changement des joints de compteurs au bout de 5 ans, à titre préventif, est intégré au marché en option. Le SLC demande si le changement des joints des compteurs est bien prévu dans le marché, indépendamment d'un changement généralisé au bout de 5 ans. La RIVP confirme que le marché prévoit en base l'intervention du prestataire en cas de fuite sur un joint de compteur. Le SLC précise que dans la mesure où le changement des joints de compteurs est bien prévu dans le marché il n'est pas favorable à l'option.

Il est indiqué au SLC qui en fait la demande que dans le cas des ensembles multigroupes la fourniture et la pose d'un compteur général par groupe est intégré dans la phase n°1 du marché.

- **Marché de surveillance**

Une note jointe au dossier détaille les différents contrats existant à la RIVP pour assurer la sécurisation des sites, ainsi que les coordonnées des référents en interne.

Depuis le 1^{er} février 2012, le marché de surveillance par rondes de nuit a été confié à la société FIDELIA CORP et la société FIRST SECURITY intervient pour la surveillance des parkings Ilot Say, Bayet et Auriol. Pour rappel, en cas de problème nécessitant une intervention ponctuelle sur un site, les locataires doivent s'adresser au gardien ou au service d'astreinte.

Il est constaté un relâchement au niveau du GPIS par la CNL qui déplore le manque de rapidité d'intervention. La RIVP confirme son insatisfaction sur le fonctionnement actuel du GPIS qui a été confronté à des problèmes de personnel et de sous effectif rendant son taux de couverture faible. Il est rappelé également la présente forte sur les sites de PARIS HABITAT au détriment de ceux des autres bailleurs. La liste des groupes sur lesquels le GPIS intervient sera jointe au présent PV, sachant qu'elle reste limitée aux sites difficiles.

Pour la CLCV, les problèmes de sécurité sont d'autant plus difficiles à traiter quand ce sont les enfants des locataires qui sont en cause. Il est rappelé que les moyens qui peuvent être mis en œuvre par la RIVP sont limités: une procédure d'expulsion pour trouble est toujours possible sous réserve de disposer de preuves tangibles sachant que les témoignages sont très difficiles à obtenir dans ce type de situation, compte tenu du risque de représailles.

- **Consultation opérateur fibre optique**

Mme SIMON commente la note jointe au dossier sur la stratégie de déploiement et rappelle qu'un appel à candidature va être lancé courant mars 2012, pour les 32 000 logements qui doivent encore être reliés. Le déploiement est prévu à compter du 2^{ème} semestre 2012.

Il est indiqué qu'une option « fibre bailleur » est à l'étude afin de permettre à la RIVP de s'adapter à de nouveaux moyens de communication, notamment vis-à-vis des locataires.

Le SLC s'interroge si les candidats retenus seront d'accord pour déposer le matériel qui ne leur appartient pas sur les sites équipés mais non connectés au réseau.

La CNL regrette que le projet ne prévoie pas d'amener la fibre jusque dans les logements, comme cela est prévu pour les logements neufs.

- **Marché Astreinte Nuit/Week end (Urgence Immo)**

Le contrat actuel s'achève au 30 juin 2012. Un appel d'offre est à lancer début avril 2012.

2 options se présentent:

- Maintenir le système actuel avec une plateforme qui centralise les appels et fait intervenir les entreprises proposées par la RIVP
- Opter pour une prestation « Clef en main » où le prestataire fait intervenir ses propres entreprises.

Les représentants des locataires sont unanimes sur la qualité défectueuse du service actuellement proposé.

Pour la CNL, la principale difficulté rencontrée est liée à l'accès aux immeubles. La RIVP confirme qu'un état des lieux des prestations et des équipements est à mener afin d'harmoniser les accès ainsi que leur maintenance.

Le SLC demande à ce qu'un bilan détaillé des interventions de Urgenc'immo soit réalisé.

La RIVP propose que les associations fassent un retour sur les dysfonctionnements repérés d'URGENCE IMMO. Il semblerait qu'ils soient plus réactifs quand le problème est ciblé et localisé dans les parties communes.

Questions diverses

- Tarifs CPCU 2012

Il est joint au dossier un courrier du CPCU précisant les nouveaux tarifs applicables à compter du 1^{er} février 2012.

- Présentation de la pancarte « absence des gardiens »

Il est indiqué au CCL que depuis le 12 janvier 2012, une pancarte absence momentanée du Gardien permet de signaler aux locataires l'absence du ou des gardiens, en précisant l'heure approximative de leur retour.

- Validation du calendrier des réunions du CCL en 2012

Les dates de réunions sont les suivantes :

- Jeudi 7 juin 2012 à 14H30 à la DTS
- jeudi 18 octobre 2012 à 9H30 au siège de la RIVP

- Charte de la téléphonie mobile

La CLCV rappelle que les négociations ont repris entre la ville et les opérateurs de téléphonie mobile. La RIVP rappelle qu'un accord sera donné aux opérateurs qui sollicitent la RIVP pour les études de faisabilité, mais que toute installation nouvelle sera refusée tant qu'un accord n'est pas signé entre la ville et les opérateurs.

Qualité des échanges et du dialogue dans le conseil de concertation

Suite à des propos inadmissibles tenus en séance par certains représentants des locataires et visant le professionnalisme des équipes de la RIVP, les directeurs territoriaux mis en cause ont quitté la salle. La directrice de la gérance rappelle que ces réunions sont des lieux d'échange où correction et respect mutuel doivent être la règle. Le conseil de concertation sera suspendu si une telle situation se reproduisait.

Prochain Conseil de Concertation Locative

Mardi 7 juin 2012 à 14 h 30 à la direction territoriale Sud Porte d'Italie 75013 PARIS