

COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DES 7 ET 19 JUIN 2012

PRESENTS

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,
Association Force Ouvrière Consommateurs : Rahma Ghiatou, Durdica Topolcanji
Droit au Logement : Safiatou Fadiga

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

EXCUSES

Consommation Logement et Cadre de Vie : Georgette Scoury
Confédération Générale du Logement : Marie-Jeanne Robert

DIFFUSION :

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

Approbation du compte rendu de la réunion du 7 février 2012

Avant d'aborder l'ordre du jour, M. Contat rappelle que même si le CCL est un lieu où chacun a le droit de s'exprimer, les débats doivent se dérouler de manière respectueuse, notamment vis-à-vis des individus.

Il est pris acte que le SLC refuse de valider le dernier paragraphe relatif aux évènements qui se sont déroulés lors du dernier CCL. De son côté, la RIVP confirme le maintien au procès-verbal de l'intervention de Mme Grandjean.

En conséquence, le procès-verbal de la réunion du 22 novembre 2011 est approuvé sous la réserve ci-dessus indiquée.

Retour sur le conventionnement PLUS de 832 logements

M. Contat rappelle que le conventionnement en PLUS de ces 832 logements est une des composantes de l'accord passé avec la ville de Paris dans le cadre de la résiliation des conventions. La finalité de ce projet est de pérenniser la vocation sociale de ces groupes.

Une note jointe au dossier rappelle les étapes de ce conventionnement ainsi que les résultats de l'enquête sociale menée auprès des locataires (un taux de réponse de 95%, 40% des locataires entrants dans les plafonds de ressources PLUS, entraînant une baisse de loyer pour le quart d'entre eux, envoi d'un nouveau bail avec prise d'effet au 1^{er} 11 2012).

Il est indiqué à la CNL que compte tenu de la localisation des groupes concernés et afin d'organiser la mixité sociale, les réévaluations de loyer dans le cadre d'une procédure 17c continueront à être mises en œuvre pour les locataires qui dépassent les plafonds de ressources PLUS.

Enfin, pour augmenter l'assiette du logement social parisien, environ 1500 logements supplémentaires vont être conventionnés en PLS, suivant le même principe courant 2012.

A la demande du SLC, la RIVP communiquera aux associations membres du CCL la liste des groupes conventionnés PLS et PLUS.

Enquête de satisfaction 2011

Mme Grandjean présente les résultats de l'enquête menée en septembre 2011 auprès de 2 500 locataires de la RIVP: un taux de satisfaction global de 77% et de 84% sur le logement spécifiquement. Il ressort que des efforts doivent être poursuivis sur l'information en cas de travaux, la propreté des parkings et la gestion des demandes/réclamations.

M. Contat rappelle que cette enquête est un outil de sensibilisation des équipes et de repérage des points à améliorer (les résultats seront ensuite travaillés par Agence). Il souhaiterait que les associations informent la RIVP si ces résultats corroborent les retours qui leur sont faits par les locataires au niveau local.

Pour l'AFOC, l'échantillon reste faible (5% de locataires enquêtés). Le DAL s'interroge si les locataires sont ciblés au hasard et demande si des comparaisons sont faites entre les groupes avec ou sans gardien.

La CNL demande si les données sont croisées avec celles de l'AORIF au niveau régional.

Bilan des mutations de logements 2011

Suite à une demande du CCL, il est présenté un bilan des mutations de logements pour l'année 2011, accompagné d'un rappel des critères retenus par la RIVP pour prioriser les locataires candidats à un échange, et le processus à suivre pour obtenir un changement de logement à la RIVP.

Il est précisé que la question des mutations mobilise fortement les services Attributions et représente des objectifs ambitieux à satisfaire pour la RIVP (20% des attributions sur le contingent ville de Paris d'après la charte des mutations, 20% des attributions sur les programmes neufs, 15% des attributions du parc conventionné d'après la CUS 2011-2016).

En 2011, 430 mutations ont été réalisées, soit 16% des attributions prononcées, principalement sur le contingent de la ville de Paris. Il est relevé que le contingent préfectoral est faiblement utilisé du fait du DALO (9% des mutations malgré la mutualisation des contingents instaurée avec la ville) et que la contribution d'Action Logement reste marginale (les collecteurs refusent les mutations craignant de perdre leurs droits vis-à-vis des entreprises cotisantes).

L'AFOC précise qu'il manque le nombre de propositions par priorité, dans le tableau joint.

Parmi les commentaires relevés :

- La difficulté de procéder aux mutations motivées par une raison de santé et/ou de handicap pourtant ultra prioritaire
- Faire preuve de fermeté lors de l'appréciation des motivations des candidats : 57% des propositions faites ont été refusées par les locataires

Pour M. Contat, il faut qu'une politique responsable soit menée dans ce domaine et tenir un discours de vérité vis-à-vis des locataires. La RIVP attend des associations de locataires qu'elles relaient l'action de la RIVP dans ce domaine. La RIVP n'entend pas faire une information générale sur ce sujet car cela générerait un pic de demandes qu'elle ne saurait satisfaire.

Pour conclure, il est indiqué que la RIVP n'est pas opposée à étendre les aides dont pourraient bénéficier les locataires, notamment pour leur nouvelle installation. La RIVP est dans l'attente des propositions des associations sur les mesures complémentaires qui pourraient être présentées à la validation du Conseil d'administration, pour inciter les locataires à accepter les propositions qui leur sont faites.

Présentation du programme de travaux portant sur les ILM 28

Mme JOLY présente la stratégie de travaux retenue suite à l'audit réalisé par HTC, sur les 27 groupes constituant le parc ILM 28 (soit un volume de 8 000 logements). La présentation est jointe au dossier remis en séance.

Les immeubles ont été répartis en 4 catégories (montants de travaux estimés et donnés à titre indicatif):

- 6 groupes pouvant bénéficier d'une réhabilitation Plan Climat (travaux > 35K€ht/logt)
- 5 groupes à réhabiliter hors Plan Climat (travaux de 20 à 35K€ht/logt)
- 7 groupes sur lesquels seront réalisés des travaux d'amélioration par phases (travaux entre 10 et 20K€ht/logt)
- 9 groupes sur lesquels seront réalisés des travaux de maintenance (travaux < à 10 €ht/logt)

En complément, des travaux sont étudiés sur 6 groupes mitoyens aux ILM28 (soit 1440 logements) et qui ont des besoins de travaux similaires, estimés à 24 M€. Il est indiqué que le groupe Belleville a été retenu comme groupe « pilote » et sera lancé le premier, compte tenu du nombre de logements modeste et de son étiquette énergétique basse.

En termes de calendrier, il est rappelé que :

- la RIVP est dans l'attente des arbitrages de la Ville de Paris afin de valider le schéma retenu concernant les groupes éligibles au Plan climat,
- les travaux seront étalés sur 10 ans (soit entre 2012 et 2021),
- la désignation de l'entreprise pour la 1ere réhabilitation (groupe Belleville) devrait intervenir en juin 2013,
- le phasage des travaux pourra encore subir quelques ajustements mais dans tous les cas, les travaux de sécurité électrique et de désenfumage seront réalisés avant 2016 sur l'ensemble des groupes

La CNL propose de regrouper les interventions plutôt que d'étaler les travaux. Mme SIMON rappelle que pour les réhabilitations complètes, tout sera fait en une seule fois.

A la demande de la CNL, il est indiqué que les portes palières ne seront pas changées systématiquement (leur remplacement sera étudié au cas par cas en fonction de leur qualité en termes de résistance au feu).

Présentation de la démarche RIVP sur les DAAF

Pour rappel, l'art L 129-8 du CCH oblige les locataires à installer dans leur logement au moins un détecteur de fumée normalisé avant mars 2015.

M. Contat expose la proposition de la RIVP qui consiste à installer un DAAF dans les logements au fur et à mesure de leur libération. La signature d'un mandat viendra rappeler que l'obligation d'entretien incombe au locataire. Une participation du locataire d'environ 20€ serait à verser lors de l'entrée dans les lieux (soit un financement pour moitié par les locataires). Une modification du règlement intérieur des immeubles et des baux est également prévue.

La RIVP précise qu'aucune installation de DAAF ne sera réalisée dans les parties communes, la priorité étant le désenfumage et l'efficacité des portes coupe-feu.

Position des locataires :

La CNL considère que la proposition est d'une portée limitée et ne la soutient pas. Considérant que les locataires doivent être encadrés dans la pose du matériel, l'association propose qu'une campagne d'installation du matériel soit menée par la RIVP sur tout le patrimoine, formalisée par un accord de patrimoine, avec participation financière des locataires.

D'abord favorable au rééquipement à chaque changement de locataire, le DAL est d'accord pour une installation sur tout le patrimoine mais pas pour le remboursement par les locataires.

La CLCV et l'AFOC 75 donnent un accord de principe sur cette contreproposition, sous réserve d'en préciser les modalités.

Au préalable, le SLC souhaite connaître le bilan de l'expérimentation sur les chambres de bonnes menée par la RIVP. Mme Grandjean expose le constat suivant :

- difficulté à rentrer dans les logements pour l'installation et encore plus pour l'entretien
- nécessité de faire preuve de pédagogie vis-à-vis des locataires en plus de l'installation.

Concernant la proposition faite par la RIVP, le SLC pense que l'intervention à la rotation ne va guère motiver les locataires à s'équiper, d'autant qu'il reste 3 années aux locataires pour se mettre en conformité avec la réglementation. Le SLC n'émet pas d'opposition formelle à la contreproposition formulée en séance.

M. Contat précise que pour les locataires récalcitrants refusant l'installation, la loi s'appliquera de droit à leur encontre.

Il résulte des échanges :

- Un consensus sur le principe d'une installation de DAAF sur l'intégralité du parc locatif de la RIVP, formalisé par un accord de patrimoine
- Les modalités restent à convenir, notamment sur la participation financière des locataires
- La signature d'un mandat individuel par le locataire demeure requise pour rappeler au locataire son obligation d'entretien et pour acter la refacturation de la dépense.
- Calendrier : signature de l'accord lors du CCL du 18/10/2012.

Point d'information sur les dossiers en cours :

- **Marché Entretien ménager**

Mme Simon informe le conseil que le nouveau marché EM/OM est déployé depuis du 1^{er} juin 2012. 11 prestataires se sont vus attribué un lot, avec un contrat d'une durée d'une année, renouvelable trois fois. Concernant le lot Parking de la DT Nord, il a été affecté aux régies de

quartier des 11,20 et 19^{ème}, constituées en groupement avec la Régie de Quartier Saint Blaise comme mandataire commun.

Il est précisé qu'avec l'allotissement, les rapports de force avec les prestataires seront améliorés.

La CNL fait remarquer que les locataires ont été écartés de l'attribution des marchés. M. Contat réaffirme que si le niveau de prestation et les objectifs de coûts doivent être discutés en CCL, les pièces des marchés n'ont pas à être communiquées, sachant que les marchés sur les dépenses dites récupérables sont consultables lors des contrôles de charges.

Il est par ailleurs confirmé à la CLCV que le changement de prestataires va générer un surcoût et impactera les charges supportées par les locataires.

Pour le SLC, il est nécessaire de travailler sur l'identification des besoins avec les associations représentatives des locataires. Il regrette le changement de méthode survenu à la RIVP depuis quelques années et que les associations ne contribuent plus à la mise au point des marchés.

La séance est suspendue par M. Contat suite aux critiques récurrentes sur la dégradation de la qualité des relations et des modalités de travail avec les associations de locataires, au sein du CCL.

L'étude de l'ordre du jour s'est poursuivie lors de la réunion du 19 juin 2012.

PRESENTS

Confédération Générale du Logement : Marie-Jeanne Robert, Amel BOUGUEDAH
Confédération Nationale du logement : Oualid Akkari, Martine Declercq, Michel Chevallier
Consommation Logement et Cadre de Vie : Bruno Tourame,
Droit au Logement : Safiatou Fadiga

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

EXCUSES

Association Force Ouvrière Consommateurs : Durdica Topolcanji, Rahma Ghiatou
Syndicat du Logement et de la Consommation : Pierre Spinat, Maouaheb Mouelhi
Consommation Logement et Cadre de Vie : Georgette SCOURY

Avant d'aborder l'ordre du jour, M. CONTAT souhaite intervenir sur l'incident qui est survenu lors de la dernière réunion. Il explique que l'épisode est clos avec le SLC et qu'il en a tiré deux enseignements :

- La concertation doit se poursuivre sereinement au sein du CCL
- Un travail plus approfondi doit être mené entre les équipes de la RIVP et les associations sur la question des Régularisation de charges et de la consultation des marchés.

Il considère qu'il faut compléter la bible des charges et apporter des précisions complémentaires sur les aspects qu'il a omis d'évoquer (détail des pièces qui doivent être fournies par la RIVP en amont et lors du contrôle, calendrier, ..). Il propose de créer un groupe de travail pour que les points puissent être mis en œuvre à compter de janvier 2013.

La CNL est d'accord pour travailler sur cette évolution mais refuse que cela soit un prétexte à une dématérialisation des régularisations de charges, comme cela peut être pratiqué par certains bailleurs.

Pour la RIVP, la finalité est de rappeler la réglementation en matière de contrôle de charges et de règles de récupérabilité et de faire évoluer les documents existants (book des charges, document type, grille des charges) de sorte que la pratique RIVP soit harmonisée.

Concernant les marchés et les contrats, la CNL demande qu'une distinction soit faite entre ce qui doit être communiqué aux associations membres du CCL et les amicales locales.

Point d'information sur les dossiers en cours :

- **Compteurs d'eau**

Mme Simon informe le CCL des premiers résultats de l'analyse des offres qui est actuellement en cours de réalisation, concernant le tarif des abonnements proposés :

- Radio relève = entre 10€ et 15€ par compteur et par an
- Télé relève = entre 15 et 20€ par compteur et par an

Le résultat fait apparaître environ 5€ d'écart entre la télérelève et la radio relève, soit un peu moins de 2m³ d'eau froide, sachant que des économies sont attendues :

- en termes de responsabilisation des locataires (7% d'économie annoncés),
- du fait de la présence d'une alerte fuite en cas de télé relève,
- de la pose de kits économiseurs d'eau (cf note jointe).

Au total, environ 2 millions d'euros seront investis par la RIVP pour la pose des compteurs, auxquels s'ajoutent environ 1.5M€ pour les kits économiseurs d'eau (qui seront supportés financièrement par la RIVP, sous réserve de l'accord des locataires pour leur installation dans leur logement).

Pour conclure, la RIVP réitère qu'elle est favorable au comptage par télé relève, car les compteurs par groupe sont déjà en télé relève et qu'il s'agit d'une option d'avenir favorisant la maîtrise des charges d'eau.

La CNL rappelle qu'elle est favorable au radio relevé considérant qu'il est dans l'intérêt des familles de réduire le coût de l'abonnement qu'elles supportent entièrement. Concernant les fuites, l'association préfère discuter sur la mise en place d'un contrat de robinetterie avec intervention d'une entreprise mandatée par la RIVP, d'autant que les sinistres ne sont pas tous causés par des fuites. La CNL propose donc de démarrer avec la radio relève, quitte à faire évoluer le système vers de la télé relève (il s'agit d'un boîtier à installer).

Pour la CGL, la méthode de télé relève est intéressante pour la détection de fuites. Le DAL se prononce pour le radio relevé.

Concernant les joints, l'option envisagée ne sera pas retenue car le changement ponctuel de joint en cas de fuite est inclus dans le marché.

Calendrier de déploiement :

- 1ere phase = septembre 2012/2013
- 2eme phase = septembre 2013 sur 2 ans (porte sur 50 000 logements)

- **Marché Astreinte Nuit/Week-end**

Le nouveau marché prévoit une prestation clé en main : MAISONNING assure la permanence téléphonique et dispose de ses propres prestataires pour les interventions sur site, ce qui devrait accroître la réactivité et améliorer la qualité du service. Ce changement de prestataire est transparent pour le locataire (n° d'appel inchangé)

Il est demandé aux locataires de faire remonter à la RIVP tout dysfonctionnement éventuel rencontré.

Questions diverses

- **Modalité d'accès aux tarifs sociaux électricité et gaz**

Le SLC a saisi la RIVP pour connaître les modalités d'information mises en œuvre par la RIVP pour informer les locataires de l'existence de ce dispositif. Outre la formation sur la précarité énergétique faite à certains collaborateurs, Mme Simon rappelle que les services Liaisons sociales de la RIVP ont été sensibilisées à l'existence de cette mesure dont peuvent bénéficier les locataires les plus démunis.

Chaque gardien disposera des informations nécessaires qui lui permettront de renseigner les locataires (note mise à disposition sur l'intranet courant octobre).

- **Information sur le tarif eau chaude / eau froide**

La dernière révision date de janvier 2010 avec un coût actuellement de 8,50€. L'alternative consiste soit à appliquer un tarif conforme à la réalité, soit à fixer un tarif unique pour les locataires.

Les parties se sont mises d'accord pour fixer le tarif à 9,50€ par m³ ; l'idée étant de fixer un tarif qui se rapproche le plus du coût réel, afin de responsabiliser les locataires. Ce tarif sera réévalué une fois par an.

- **Retour sur l'expérimentation Voltalis réalisée sur les groupes Hauteformes Baudricourt et Hénard Vivaldi.**

M. Miginiac présente le dispositif qui consiste à réaliser des micro delestages grâce à un boîtier installé sur le tableau électrique du logement et branché sur les lignes de chauffage électrique et du ballon d'eau chaude : la finalité est d'effacer les pointes de consommation électriques.

L'expérimentation porte sur 33 locataires volontaires depuis 6 mois.

Les premières conclusions révèlent 10 minutes de microcoupure /jour réparties comme suit : ¼ sur l'eau chaude et ¾ sur le chauffage, ce qui correspond à 22€ d'économie par logement sur la période. A noter qu'il est possible pour les locataires équipés de suivre leur consommation sur INTERNET.

Il est indiqué que la composition de la famille n'influe pas trop sur la consommation (car la consommation est assez régulière au cours de l'année). C'est le chauffage qui est le poste le plus impacté. Les micro-coupures d'1h40 sur 24 heures ne sont pas perceptibles par les locataires.

Mme Declercq signale que, si le locataire n'est plus volontaire pour utiliser ce dispositif, le boîtier est désactivé mais pas retiré du tableau électrique. Par ailleurs, elle signale qu'il y a eu des problèmes avec Voltalis lors du déploiement, notamment la réalisation de porte à porte pour vendre ce dispositif. La RIVP confirme que les actions commerciales vis-à-vis des

locataires pour les inciter à accepter l'installation ont été stoppées aussitôt que nous en avons eu connaissance.

6 mois après cette expérimentation, une enquête de satisfaction va être réalisée auprès des locataires équipés du dispositif. Mme Declercq demande que le questionnaire de satisfaction lui soit envoyé au préalable.

Concernant les informations collectées, il est précisé que la RIVP a accès à la moyenne agglomérée des consommations et que seul l'opérateur a la capacité de connaître les consommations du locataire. Il est enfin rappelé que ce service est totalement gratuit pour le locataire ; Voltalis se rémunérant auprès de RTE sur les économies de consommation électriques réalisées.

Le DAL propose de faire une comparaison entre un logement équipé et un non équipé sur un même groupe, à l'issue des 6 mois.

Il est demandé à la RIVP de monter un rendez vous avec Voltalis. Ce rendez vous aura lieu après la réception des questionnaires de satisfaction des locataires équipés.

Prochain Conseil de Concertation Locative

Mardi 18 octobre 2012 à 9 h 30

Liste des groupes ayant fait l'objet d'un conventionnement PLUS en 2012

Groupe	Adresse principale	Code Postal	Type conv.	Total habitations
11014	38-40 Rue François Miron 75004 PARIS	75004	PLUS	12
11017	21 Rue Saint Paul 75004 PARIS	75004	PLUS	93
11074	22 bis Rue du Pont Louis Philippe 75004 PARIS	75004	PLUS	25
11075	84 Rue Mouffetard 75005 PARIS	75005	PLUS	22
11805	100 Rue Mouffetard 75005 PARIS	75005	PLUS	15
15003	25-27 Rue Mouffetard 75005 PARIS	75005	PLUS	12
15021	11 Rue Mirbel 75005 PARIS	75005	PLUS	14
15024	12 Rue des Bourdonnais 75001 PARIS	75001	PLUS	28
15036	106 Rue Falguière 75015 PARIS	75015	PLUS	27
15038	5-7 Rue Neuve Saint Pierre 75004 PARIS	75004	PLUS	15
15066	47 Rue des Trois Frères 75018 PARIS	75018	PLUS	20
15074	4 Rue Piémontési 75018 PARIS	75018	PLUS	10
15096	160 Rue Marcadet 75018 PARIS	75018	PLUS	26
15220	13 Avenue de Verzy 75017 PARIS	75017	PLUS	22
16002	1 Boulevard Diderot 75012 PARIS	75012	PLUS	9
70002	21 Rue Saint Médard 75005 PARIS	75005	PLUS	33
71002	109 Rue de l'Hôtel de Ville 75004 PARIS	75004	PLUS	26
71003	91 Rue de l'Hôtel de Ville 75004 PARIS	75004	PLUS	24
71004	95 Rue de l'Hôtel de Ville 75004 PARIS	75004	PLUS	36
72002	7 Rue Saint Paul 75004 PARIS	75004	PLUS	17
72003	10 Rue des Jardins Saint Paul 75004 PARIS	75004	PLUS	66
72006	14 Rue des Jardins Saint Paul 75004 PARIS	75004	PLUS	29
72008	3 Rue de l'Avé Maria 75004 PARIS	75004	PLUS	22
72009	16 Rue des Jardins Saint Paul 75004 PARIS	75004	PLUS	9
72011	1 Rue de l'Avé Maria 75004 PARIS	75004	PLUS	5
75001	14 Rue André Antoine 75018 PARIS	75018	PLUS	16
75002	20-22 Rue Descartes 75005 PARIS	75005	PLUS	8
75015	2 bis Rue des Arquebusiers 75003 PARIS	75003	PLUS	11
75018	281 Rue Saint Jacques 75005 PARIS	75005	PLUS	6
75021	2 Rue de l'Arbalète 75005 PARIS	75005	PLUS	6
215502	81 Boulevard de Port-Royal 75013 PARIS	75013	PLUS	34
215503	6 Rue Eginhard 75004 PARIS	75004	PLUS	14
215517	83 Boulevard de Port-Royal 75013 PARIS	75013	PLUS	22
275502	123 Avenue Ledru Rollin 75011 PARIS	75011	PLUS	79
275801	15 Rue du Regard 75006 PARIS	75006	PLUS	19

Liste des groupes ayant fait l'objet d'un conventionnement PLS en 2012

GROUPE	ADRESSE	CP	TYPE CONV	TOTAL HABITATION
8013	120/122/126-132 Rue Nationale/76-80	75013	PLS	138
8015	rue Clisson	75013	PLS	139
8016	147-171 V. Auriol/163 à 167 Nationale	75013	75013	375
10029	20-26 bd d'Algérie	75019	75013	62
015010	16/18 Dunois – 30bis-34 Charcot	75013	75013	16
015035	97-105 rue Joncquière, 2-8, 4-20 Bessieres	75017	75019	103
015093	8-22 André Suares / 9 av Pte Clichy	75017	75013	67
015103	10-14 rue Fontaine à Mulard	75013	75017	20
015112	9-9bis rue Primatice	75013	75017	12
015163	2 – 6 rue Fontaine à Mulard	75013	75013	19
214540	61-77 et 66-72 Armand Carrel	75019	75013	79
215501	109-121 bd Mortier	75020	75013	390
215511	5-9 Pauline Kergomard	75020	75019	47
215513	17-19 rue Courat	75020	75020	76