

## **COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 12 FEVRIER 2013**

### **PRESENTS :**

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

RIVP : Serge Contat, Tassadit Cadiou, Olivier Perret, Christophe Gerbenne, Virginie Blin-Denis,  
Claire Simon, Françoise Constandache, Agnes Letellier, Fabienne Boutier, Yann Miginiac

### **EXCUSES**

Confédération Nationale du logement : Oualid Akkari  
Association Force Ouvrière Consommateurs : Durdica Topolcanji

### **DIFFUSION :**

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

## **APPROBATION DU COMPTE RENDU DE LA REUNION DU 18 OCTOBRE 2013**

Le procès verbal est validé. Il intègre les commentaires adressés par la CLCV et le SLC.

## **DOSSIERS GESTION LOCATIVE**

### **- Enquête satisfaction 2012**

Mme Letellier présente les résultats complets de l'enquête satisfaction lancée par la RIVP en septembre 2012, auprès d'un échantillon de 2500 locataires.

Parmi les principaux enseignements relevés :

- La satisfaction globale vis-à-vis de la RIVP et celle sur le logement sont stables par rapport à 2011 ;
- Même si le nombre d'interventions dans les logements ou les parties communes a baissé, le taux de satisfaction progresse, surtout dans les parties communes ;
- Le taux de satisfaction concernant la propreté des parkings continue à diminuer ;

- Malgré les efforts réalisés, les résultats en matière de traitement des demandes ne progressent pas et le taux de relance des locataires reste encore élevé.

Il est précisé que le choix des locataires s'effectue par tirage au sort par AVISO le prestataire, à partir du listing des locataires fourni par la RIVP

L'AFOC s'interroge sur la pertinence de l'anonymat quand il s'agit ensuite de travailler sur les causes d'insatisfaction locales signalées par les locataires. Il est indiqué que 77% des locataires interrogés ont accepté de répondre.

La CLCV regrette que dans l'indice de satisfaction ne figurent pas le respect des dates et l'efficacité des travaux réalisés dans les logements, les parties communes et sur le bâti.

⇒ Les représentants des locataires demandent que la présentation détaille davantage les résultats par direction territoriale. La présentation sera adressée par mail aux membres du C.C.L, accompagnés des données par direction territoriale.

#### **Mise en place d'un Service Relation Locataires**

M. Gerbenne présente le projet de création d'une direction de la Qualité de Service et d'un Service Relation Locataires (SRL) qui va être mis en place au sein de la direction de la gérance, fin septembre 2013. Il précise que ce projet a reçu un avis favorable du CE et du CHSCT RIVP.

La mise en place de ce service va permettre de structurer la démarche de la RIVP en matière de traitement des demandes et de se doter d'outils adaptés.

Même si le gardien demeure le premier interlocuteur des locataires, l'objectif est de garantir un traitement unifié des demandes dites de 1<sup>er</sup> niveau (300 questions identifiées), par un service dédié qui sera accessible sans interruption de 8h30 à 17h30, par un numéro de téléphone unique et gratuit. Le SRL permettra une plus grande traçabilité dans le suivi des sollicitations et les agences assureront les réponses de niveau 2.

Ce projet va s'accompagner en parallèle d'une refonte du site internet RIVP et une réflexion est en cours sur le développement d'une partie « extranet » (possibilité de consultation de son compte locataire, de poser des questions directement par exemple).

Bien évidemment, cette nouvelle organisation n'aura aucune incidence sur les relations avec les associations de locataires et il ne sera pas demandé à un président d'amicale de passer par le SRL pour contacter son agence.

Cette nouvelle direction sera composée :

- d'un directeur de la qualité de service,
- du responsable qualité,
- 2 superviseurs et 20 postes en ETP au sein du SRL

Il est répondu à la CNL que l'économie générée par la suppression du marché SAFIG (centrale d'appel) va permettre de financer 6 ou 7 postes et que 15 postes seront donc à pourvoir en interne. Les assistants techniques et chargés de clientèle sont les catégories de personnels les plus concernées par la création de ce service. Les responsables techniques de secteurs n'ont pas vocation à intégrer le SRL, car cela ne doit avoir aucun impact sur la gestion de proximité.

Le SLC-CSF demande si la création de cette nouvelle structure va affecter le fonctionnement des agences. La RIVP confirme que ce nouveau dispositif ne modifiera pas le fonctionnement actuel.

Le service URGENC'IMMO est maintenu et interviendra en relai du SRL.

- **Bilan de l'activité DSU en 2012**

Mme Boutier présente le bilan des actions ayant bénéficié d'une subvention de la part de la Commission de Soutien aux initiatives locales de la RIVP, en 2012.

Le budget, qui s'élève à 110K€, est voté par le CA et vise 2 types de projets :

- Les projets à l'initiative des associations
- Un appel à projet thématique portant sur le lien social ou le développement durable.

Pour rappel, la commission est composée d'un responsable d'agence RIVP, d'un représentant de la direction de la gérance, d'une CESF et du responsable DSU.

27 projets ont été financés en 2012 pour un montant de 86 K€ : 6 projets étaient portés par des amicales de locataires RIVP et 3 projets ont été refusés. Dans le cadre de l'appel à projet, une subvention de 10K€ a été attribuée à l'association CNP Val de Seine pour son projet « Biodiversité à tous les étages » dans le 13<sup>ème</sup>. Au final, même si le budget n'a pas été intégralement consommé en 2012, le montant total versé s'élève à 96,4K€, soit une hausse de 16% par rapport à 2011.

La CLCV demande si pour obtenir une subvention, celle-ci doit être complétée par un financement complémentaire de la ville. M. Perret confirme que même si le projet doit être pérenne, le but de la subvention est avant tout d'accompagner l'émergence d'une initiative et non d'en assurer un financement de fonctionnement permanent.

Même s'il est possible de financer des projets pluriannuels, la participation de la RIVP sera alors dégressive et devra être relayée par la DPVI.

Bien évidemment, pour qu'une initiative soit éligible, il faut qu'elle présente un intérêt pour les locataires d'un immeuble RIVP ou pour le quartier.

- **Point d'avancement sur l'harmonisation des règles en matière de régularisation de charges**

Mme Cadiou indique que le compte-rendu de la réunion du 18 décembre 2012 est joint au dossier pour informer le CCL de l'avancée des discussions. Une nouvelle réunion de travail est fixée au 25 février 2013.

- **Point sur le SLS 2013**

Mme Blin-Denis commente les principales données qui sont indiquées dans la note jointe au dossier.

- 15 104 locataires enquêtés
- 95% de dossiers complets (97% en 2012)
- Forte hausse des non-réponses = 4%, contre 0,3% en 2012
- 2 551 locataires assujettis à un SLS au 1<sup>er</sup> janvier 2013
  - o 1748 locataires pour dépassement des plafonds de ressources
  - o 803 locataires pour non réponse ou dossier Incomplet (facturation d'un SLS maximum égal à 22.86€/m<sup>2</sup> + frais de dossier de 25€).
- 1062 locataires en statut dérogatoire enquêtés pour la première fois en 2013 : 85% de taux de retour

## **DOSSIERS TECHNIQUES**

- **Plan de travaux pour l'année 2013**

M. Miginiac détaille le plan de travaux 2013 qui prévoit 51 Millions d'euros d'investissement dans l'amélioration du patrimoine. Il est prévu d'intervenir sur plus de 400 groupes, répartis sur quasiment tous les arrondissements parisiens.

M. Contat précise qu'en ajoutant les réhabilitations Plan Climat, le montant d'investissement est élevé puisqu'il s'élève à 1216€/TTC par logement et que le niveau d'entretien annoncé est proche de celui pratiqué par les autres bailleurs sociaux.

Il est souligné qu'il reste encore des travaux conséquents à mener sur les ascenseurs (levée de réserves des contrôles techniques réalisées en 2012 et réfection des ascenseurs des IGH).

Deux tendances sont à observer pour l'avenir :

- Poursuite des travaux plans climat
- Renouvellement des composants de certains groupes

A la CNL 75 qui fait remarquer que le budget 2013 est similaire à celui de 2012, il est indiqué qu'il faut surtout signaler les progrès réalisés en termes de consommation de ces budgets, par rapport aux exercices précédents.

⇒ Les locataires demandent que les données présentées soient complétées des indications suivantes :

- Nombre de logements concernés par des travaux, par arrondissement
- Mode de financement
- Liste des groupes concernés par une opération Plan Climat

- **Nouvelle convention CPCU**

Mme Simon présente le projet de convention de gestion qui vise à améliorer la performance des installations raccordées au CPCU. La liste des groupes et le projet de convention ont été diffusés en amont.

Avant d'échanger sur son contenu, les précisions suivantes sont apportées suite aux observations formulées par le SLC sur le projet :

- Sur la liste communiquée en annexe du projet de Convention : c'est bien cette même liste qui sera annexée à l'identique à la Convention signée
- Sur la consultation de la CPCU lors de la vente des CEE: la RIVP consultera la CPCU et d'autres organismes lorsqu'elle jugera opportun de vendre ses CEE afin de pouvoir les vendre au mieux des intérêts de la RIVP
- Accord de la RIVP :
  - o pour supprimer le dernier paragraphe à l'article 3 concernant « *la formation technique assurée par la CPCU au personnel RIVP* »  
Pour insérer un paragraphe intitulé « Contrôle préventif des postes de livraison » à l'article 3 *dans lequel la CPCU s'engage à procéder tous les ans à des audits techniques portant sur un panel d'une dizaine d'installations dont la liste sera définie d'un commun accord avec le comité de pilotage, afin d'analyser le bon fonctionnement des installations, fonctionnement qui relève pleinement de la responsabilité de la CPCU.*
  - o pour revoir la rédaction des articles 4-3 et 5-4-1 et 5-4-2. :
    - o Compléter la phrase, « la CPCU s'engage à réaliser..... sur le patrimoine de la RIVP. » par « **et à transmettre les résultats à la RIVP lors des comités de pilotage.** »
    - o 5-4-1 : faire commencer le dernier paragraphe par :  
« Une puissance estimée sur la base des études énergétiques de l'opération sera définie conjointement entre les parties et appliquée dès

la date de réception des travaux. *Les consommations et puissances appelées seront suivies..... »*

- 5-4-2 : introduire et intitulé « sites raccordés au réseau urbain »  
« les sites raccordés au réseau de chaleur, durant toute la durée d'application de la présente convention pourront, à la demande du comité de pilotage, faire l'objet d'une mesure de puissance selon les modalités prévues à l'article 5.3 »
- Faire référence à la politique de développement durable et de maîtrise des charges de la RIVP dans le préambule

La CNL 75 se demande si cette nouvelle convention ne risque pas d'être trop favorable à la CPCU, et ce au détriment des locataires. La RIVP rappelle que pour toute nouvelle installation, une étude comparative en coût global des différentes solutions de chauffage est réalisée afin de choisir la plus avantageuse.

Pour le SLC, compte tenu des abus passés, il convient d'être vigilant par rapport à la CPCU afin d'éviter son côté hégémonique, car le chauffage constitue une charge importante pesant sur les locataires. M. Contat rappelle que la RIVP est garante que chaque option prise préserve l'intérêt des locataires et contribue à la maîtrise des charges. Il propose d'ailleurs d'ajouter un article rappelant que la RIVP est engagée dans le dispositif du Plan Climat de la Ville de Paris et qu'elle a le souci de maîtriser les charges des locataires.

Pour le SLC, ce sont les pratiques liées à l'abonnement et à la notion de prime qui justifient le surcoût, alors même que le KW est identique entre la CPCU et GDF. Le CPCU est plus cher donc prudence et il faut négocier sans se retrouver en état de dépendance. M. Contat rappelle que la finalité de la RIVP n'est pas d'être en situation de dépendance par rapport à un fournisseur.

La CLCV demande que des réflexions soient menées pour privilégier les énergies renouvelables.

Pour la CNL 75, les grands bailleurs sociaux et la ville de Paris, en tant que grands utilisateurs de combustibles, devraient intervenir de manière concertée pour obtenir une baisse de la TVA à 5.5%.

Moyennant les observations formulées ci-dessus, le projet de convention est validé. La version finale de la convention sera adressée aux associations membres du CCL. L'intervention de la CLCV sera diffusée aux membres du CCL.

#### - **Marché DAAF**

Mme Simon commente la note qui a été communiquée au CCL, accompagnée d'un projet d'accord de patrimoine actualisé. Il est rappelé que la finalité du projet est d'achever l'équipement du parc de la RIVP avant mars 2015. L'appel d'offre a déjà été lancé et 11 offres ont été déclarées recevables sur les 20 réceptionnées. L'analyse réalisée aboutirait à ne retenir qu'un seul prestataire pour la totalité de la RIVP, avec un prix unitaire par DAAF fourni et posé égal à 23,70€. Le matériel proposé est certifié NF avec fixation par vis et est garanti 10 ans.

Jusqu'à présent, et à la demande des représentants des locataires, le marché n'a pas été notifié dans l'attente de la publication de l'arrêté. Comme les offres seront bientôt caduques, et que le contenu de l'arrêté est connu (et a été intégré au cahier des charges), la RIVP propose aux associations membres du CCL de ne pas attendre la parution de l'arrêté et de lancer le marché.

Après discussion, les associations présentes préfèrent différer leur réponse, le temps de se concerter en interne. La RIVP s'engage à se rapprocher des associations sous 8 jours afin de diffuser une version quasi définitive de l'accord, notamment en termes de tarifs, afin que chaque association puisse se prononcer définitivement et en toute connaissance de cause.

- **Avenant à la convention NUMERICABLE**

Le CCL est informé que Numéricâble accepte de renouveler le contrat Télévision collective qui arrive à échéance en janvier 2014. Ce contrat, d'une durée de 5 ans renouvelable, va bénéficier aux 26 000 logements déjà raccordés. Les conditions restent inchangées : redevance mensuelle valeur 2013 = 0.88€/HT/mois et par logement. Le projet de convention est joint au dossier remis en séance.

Il est également précisé que pendant la durée du contrat, les locataires qui auront, à titre individuel, souscrit un abonnement Numéricable, bénéficieront d'une remise mensuelle équivalente à cette redevance mensuelle de 0.88€/HT, non cumulable avec les tarifs Packs. A la question posée par le SLC-CSF, la RIVP précise qu'il est prévu dans la convention une clause qui impose à Numéricâble de ne réaliser aucun démarchage vis-à-vis des locataires en vue de leur vendre un service supplémentaire. Une clause concernant les agréments de sous-traitants y sera également ajoutée.

## **QUESTIONS DIVERSES**

- **Calendrier des réunions du CCL en 2013**

- ✓ Mardi 4 juin 2013 à 9h30 au siège de la RIVP (semaine 23)
- ✓ Mardi 15 octobre 2013 à 9H30 au siège de la RIVP (semaine 42)

- **Subvention 2013 versée au CCL**

La subvention 2013 versée aux associations membres du CCL s'élèvera à 133 095 €, soit une hausse de 6% par rapport à 2012. Il est rappelé que pour obtenir le paiement de cette subvention, chaque association doit fournir un rapport d'activité visant à justifier l'utilisation des fonds versés en 2012 par la RIVP.

- **Réflexion sur la mise en place de CCL locaux**

A la demande de la CLCV, ce point a été inscrit à l'ordre du jour de la réunion. La RIVP confirme que dans l'immediat il n'est pas envisageable d'instaurer des CCL locaux, tant à l'échelle de la Direction territoriale que de l'agence. La CLCV regrette que ce point ne puisse être débattu en raison d'un ordre du jour trop conséquent et demande que la réflexion écrite, qui accompagnait la demande d'inscription à l'ordre du jour, soit communiquée aux autres représentants des locataires. Il est admis que les ordres du jour des réunions doivent être moins denses afin de débattre de manière plus approfondie des sujets. Par ailleurs, il est rappelé que les responsables d'agence demeurent le principal interlocuteur des associations locales sur leur territoire.

Les autres associations présentes confirment vouloir privilégier un fonctionnement avec un CCL unique.

Pour conclure, M. Contat indique que dans le cadre de la préparation des élections des représentants des locataires de 2014, il a été décidé de consacrer le prochain numéro du journal interne Les Echos de la RIVP aux associations de locataires.

**Prochain Conseil de Concertation Locative**

Mardi 4 juin 2013 à 9h30