

COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 15 OCTOBRE 2013

PRESENTS :

Confédération Nationale du logement : Martine Declercq, Marie-José Mallet, Oualid Akkari
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 : Durdica Topolcanji
Confédération Générale du Logement : Marie-Jeanne Robert, Amel Bouguebah

RIVP : Serge Contat, Christine Nassiet-David, Tassadit Cadiou, Olivier Perret, Christophe Gerbenne, Virginie Blin-Denis, Claire Simon, Laurent Fendelert, Valérie Debord, Hervé Brunet, Gwenaelle Joffre, Sylvie Cohen

EXCUSES

Droit au Logement : Safiatou Fadiga

DIFFUSION : MEMBRES DU CCL + ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

Avant d'aborder l'ordre du jour, M. Contat présente au Conseil Mme Nassiet-David, nouvelle directrice de la Gérance depuis juillet 2013.

La CNL regrette que la charte Qualité de service de la Ville de Paris ait été supprimée de l'ordre du jour de la réunion et que les représentants des locataires n'aient pas été consultés par la ville sur son contenu.

Approbation du compte rendu de la réunion du 4 juin 2013

La version présentée en Conseil intègre les commentaires formulés par le SLC qui sont tous approuvés à l'exception d'un commentaire concernant la présence systématique de deux représentants du CE aux réunions du CCL.

Le SLC considère en effet que la composition du CCL est limitativement précisée par le Plan de concertation locative et que l'élargissement proposé par la RIVP ne pourra être discuté que lors de la renégociation du PCL en 2015. Il évoque également un problème de « symétrie » puisque les locataires ne sont pas représentés au CE de la RIVP.

M. Contat accepte de différer ce point à la renégociation du prochain PCL mais considère que d'ici là, les représentants du CE sont légitimes à participer ponctuellement aux réunions du CCL en tant que personne qualifiée, suivant les thèmes abordés.

Les membres du CCL refusent de valider le procès verbal de la réunion du 4 juin 2013 qui leur a été adressé trop tardivement. Il est donc acté que le PV sera considéré comme approuvé si dans un délai de 15 jours suivant la date de la présente réunion, aucune association de locataires ne formule de demande de correction à apporter au document diffusé en séance.

Par ailleurs, la RIVP s'engage à diffuser le projet de Compte-rendu dans un délai de 15 jours suivant la tenue de la réunion.

Qualité de service :

- **Mise en place du Service Relation Locataires**

M. Contat rappelle que la mise en place du SRL s'inscrit dans un projet d'entreprise axé autour du traitement des demandes et réclamations. Il précise que la RIVP reçoit environ 500 000 appels par an (prestataires inclus) ce qui représente un volume élevé par rapport aux autres bailleurs de taille similaire.

Mme Debord indique que le SRL a été lancé début octobre et que les équipes sont toujours en rodage. Elle rappelle que l'objectif de cette nouvelle organisation est de professionnaliser et de réduire les délais dans le traitement des demandes, et détaille les moyens mis en œuvre par la RIVP pour y parvenir (création d'un service de 25 personnes dédiées pour répondre aux demandes de premier niveau, mise en place d'un outil de suivi, plan de formation des équipes).

Après 15 jours de fonctionnement, le volume moyen d'appels est estimé à 1200/ jours et le temps moyen d'attente est de 3min 15. Toutefois, il a été constaté que les délais varient en fonction de certaines plages horaires.

⇒ une information sera faire dans le journal interne pour orienter les appels des locataires vers les tranches les moins encombrées.

Suite à des remarques concernant le suivi de certains appels, il est indiqué à la CLCV que pour les demandes de niveau 2 (relevant des agences), le SRL doit pouvoir renseigner le locataire sur le délai de traitement de sa demande et qu'il revient aux agences d'être ensuite réactives afin d'éviter les relances.

La CNL considère que les associations de locataires n'ont pas été suffisamment tenues informées et rapporte que les locataires ont beaucoup de difficultés à joindre ce service et regrettent qu'ils n'aient plus l'accès direct aux responsables de l'agence. En plus la plupart des responsables des amicales n'ont pas également l'accès direct aux responsables des agences.

Mme Nassiet-David précise que le SRL n'a pas pour but de couper le lien entre les agences et les représentants des locataires, d'où la consigne donnée aux responsables d'agences de transmettre leurs coordonnées aux présidents d'amicales locales. Elle rappelle également que les gardiens restent et demeurent le premier interlocuteur des locataires en cas d'incident sur le patrimoine.

⇒ Elle propose qu'un groupe de travail soit constitué avant la fin novembre 2013 sous la responsabilité de V. Debord, pour associer les représentants des locataires au suivi de la mise en place du SRL.

Pour la CNL, une des explications au grand nombre d'appels évoqué ci-dessus s'explique par le nombre important de groupes sans gardiens.

Suite à une intervention de la CGL qui s'interroge sur les modalités d'archivage des demandes, il est répondu que l'historique est conservé dans l'outil depuis le 30/9/2013 et que ce point a été validé avec la CNIL. Il est par ailleurs précisé qu'aucune affaire n'est créée dans l'outil lorsqu'il s'agit d'un dossier suivi par le Contentieux ou par un service Liaisons Sociales.

⇒ Un rappel des règles liées à la confidentialité des informations sera réalisé dans le prochain numéro des Echos de la RIVP.

- **Enquête satisfaction 2013**

Mme Nassiet-David commente les premiers résultats de l'enquête satisfaction 2013 menée auprès de 2 506 locataires.

Même si la satisfaction globale des locataires est satisfaisante (80,4%), il y a un décalage avec les résultats sur le traitement des demandes (46,9% de locataires satisfaits) et sur la qualité des informations fournies (51,2% de locataires satisfaits).

Parmi les axes de progression, on retrouve :

- Les équipements des logements
- L'isolation intérieure des logements
- Le coût des charges
- Le fonctionnement des ascenseurs
- L'état des caves

⇒ Le document diffusé en séance sera adressé aux membres du CCL.

Dossiers Gestion Locative :

- **Point sur l'état d'avancement du groupe de travail sur les charges**

Mme Cadiou rappelle que le groupe de travail constitué en décembre 2012 avait un double objectif :

- Rappel de la réglementation en termes de régularisation de contrôle de charges et de règles de récupération
 - Faire évoluer, si nécessaire, les documents existants (grille de charges, Questions/réponses RIVP sur décret gardien)
- La grille des charges récupérables est validée moyennant les commentaires suivants :
- Page 5 : Accessoire de menuiseries : référence aux menues réparations qui sont récupérables
 - Page 7 : suppression de la prime fixe R (demande SLC)
 - Page 14 : serrure –Équipement commun : suppression du terme « inclus »
- Les Questions-réponses Gardiens modifiées sont validées. A noter que les points de discussion ont porté sur :
- Notion de 60 lots (Q/R 7) : la règle a été maintenue mais il a été précisé qu'elle pouvait être adaptée localement avec les associations de locataires compte tenu des caractéristiques du site.
 - Cas de dispense en cas d'incapacité physique temporaire (Q/R 20) : refus de valider la rédaction faisant référence à 12 mois glissant et confirmation qu'il faut raisonner par exercice civil.
- Dans le cas de dispenses supérieures à 3 mois continus ou discontinus, la RIVP précise que le recensement des absences discontinus n'est pas automatisé et donc difficile à appliquer. Le SLC précise que le discontinu vise par exemple les dispenses coupées par des congés et sont donc à prendre en compte.
- Il est proposé de reprendre ce point lors de la prochaine réunion du groupe de travail.

⇒ Une nouvelle version de ces documents sera transmise aux membres du CCL et diffusée aux équipes de la RIVP.

- A compter de 2014 (régularisation des charges de l'exercice 2013), le calendrier des régularisations de charges a été précisé comme suit :
 - Notification des régularisations en mars/ avril
 - Envoi d'un courrier commun aux 3 DT adressé aux présidents d'associations ou de groupement de locataires pour les inviter à contrôler les charges :
 - Prise de rendez vous avant le 30/6 par le représentant de l'association ou du groupement de locataire sur l'immeuble
 - Achèvement des contrôles au 30/10 afin d'éviter de désorganiser les équipes
 - Modalité de diffusion du book des charges

Les associations locales affiliées qui souhaitent que les books soient transmis à une autre personne que leur représentant local sur l'immeuble doivent adresser à la RIVP (à l'attention du Responsable d'agence) une demande formelle attestant de leur accord pour déléguer l'envoi des documents. Un seul exemplaire du book sera adressé. Le contrôle des charges nécessite la présence d'un locataire résidant sur le site concerné par le contrôle qui pourra se faire assister par tout expert de son choix.

Pour la CNL, le calendrier présenté par la RIVP n'engage que la RIVP étant donné que les amicales peuvent contrôler les charges à n'importe quel moment de l'année. La CNL refuse que ce calendrier soit une obligation pour les amicales de locataires.

La RIVP confirme qu'elle ne souhaite pas que ce sujet constitue un point de blocage avec les représentants des locataires. Toutefois, au-delà des dispositions législatives et réglementaires, ce calendrier (qui laisse de mars à octobre aux associations pour procéder aux contrôles) est nécessaire pour mieux organiser le travail des équipes et leur permettre de préparer dans des conditions sereines la régularisation de charges de l'exercice suivant.

- Arbitrages sur les documents mis à disposition des associations de locataires lors des contrôles :
 - Mise à disposition des contrats = les contrats seront tenus à disposition des associations lors des contrôles conformément à la réglementation. Pas de copie des contrats. Toutefois, dans l'attente de la GED la synthèse des contrats réalisée par DT (disponible sur ISIDOOR) pourra être remise.
 - Communication des grilles d'UV = Accord de la RIVP pour que les grilles d'UV soient communiquées aux amicales lors des contrôles

La CNL insiste sur le fait que les contrats (charges récupérables) soient à la disposition des amicales avec une copie aux amicales qui les réclament. Les grilles d'UV doivent être communiquées aux amicales à tout moment et non pas lors des contrôles des charges (transparence).

La RIVP maintient sa position sur la diffusion des contrats et accepte que les associations de locataires soient tenues informées des modifications intervenues en cours d'année sur les grilles d'UV, sans attendre le contrôle de charges suivant.

Mme Nassiet-David rappelle qu'un état des lieux est en cours sur le travail des gardiens le samedi et plus généralement sur l'évolution du coût des dépenses relatives au poste de gardien, sous la responsabilité de M. Brunet

- **Information sur le bilan du conventionnement PLS et PLUS de 1 050 logements**

Mme Blin-Denis présente le bilan du conventionnement réalisé sur 18 groupes, soit 1 050 logements. Il ressort de l'enquête sociale que 72% des locataires respectaient les plafonds de ressources et 7% de ces locataires ont vu leur loyer baisser pour être ramené au loyer fixé par la convention. 974 locataires ont reçu un nouveau bail courant septembre 2013.

Conformément à la réglementation, la CLCV demande, à nouveau, que le décompte de surface utile et le DPE soient joints au bail.

La CNL considère que la RIVP devrait davantage communiquer auprès des locataires pour les informer de la possibilité de réclamer ces documents. La RIVP en prend acte.

La CLCV demande la communication, lors d'un prochain CCL, de l'enquête sur l'occupation sociale des logements.

Dossiers techniques :

- **Comptage individuel de l'eau par télé relève**

Avancement du projet:

- 22 000 compteurs posés à ce jour (soit avancement à 80% pour la phase 1)
- Environ 90 groupes réceptionnés sur les 300 groupes de la phase 1
- Début de la facturation en janvier 2014 = Mention d'une ligne dédiée sur l'avis d'échéance avec indication de la consommation réelle (avis d'échéance de février 2013)

Actions de communication prévues fin 2013 à l'attention des locataires :

- Explication sur le relevé et la lecture des index
- Présentation de la facturation mensuelle qui commencera en janvier 2014
- Rappel de l'application de forfaits dissuasifs pour les locataires qui n'auraient pas donné l'accès à leur logement aux prestataires (20€/mois pour un studio ⇒ 60€/mois pour F6 et +).

Mme Scoury de la CLCV rapporte les dysfonctionnements relevés sur son immeuble :

- Pas d'information du gardien
- Affichage tardif pour le 2^e passage
- Pas de visite technique
- Pas de vidange de la colonne
- L'index des nouveaux compteurs n'est pas toujours visible
- Selon le prestataire « l'installation des éco plaquettes ne se fait plus »
- Pas de fourchette horaire sur les jours passages (matin ou après midi)

La Direction Technique interroge l'entreprise et le MOE en charge des travaux sur ces dysfonctionnements et fera un retour au CCL rapidement.

La CLCV souhaite également des informations sur les points suivants :

- Quel est le prix du m3 d'eau ?

Suite à la décision du CCL des 7 et 19/6/2012, le prix de l'eau froide est de :

- Paris : 3 € / m3
- Banlieue : de 3.89 à 4.16 € / m3

L'eau chaude est à 9,5 € / m3.

Il n'y a pas eu d'actualisation en 2013. Pour info, sur le site de Eau de Paris, le tarif 2013 est à 3,1123 € / m3

- Informer les locataires sur le relevé d'index : cela est prévu en décembre 2013.

- Fournir aux locataires les documents Eau de Paris sur la qualité de l'eau

S'agissant des « alertes fuites », le SLC demande des précisions quant à la répercussion de l'information auprès des locataires. Mme Simon informe le Conseil que la RIVP va recevoir l'information, mais ne sait pas comment elle sera répercutée aux locataires. A ce sujet, elle informe le CCL qu'il est envisagé de mettre en place un contrat Robinetterie au 1^{er} trimestre 2014. Le SLC s'étonne qu'aucune concertation préalable concernant ce contrat n'ait eu lieu. La RIVP propose qu'un groupe de travail spécifique soit prochainement constitué sur ce thème.

- **Déploiement du marché sur les DAAF**

Avancement du marché :

- 12 000 DAAF posés soit 16% du patrimoine
- Refonte du process d'installation suite aux dysfonctionnements constatés

Actions de communication prévues fin 2013 :

- Envoi du FAQ mis à jour aux locataires (communication prévue tous les 6 mois)
- Présentation de la facturation qui commencera en janvier 2014 (Rappel = 0.29€/mois)
- Explication sur l'évolution de la procédure d'installation suite aux difficultés rencontrées sur le début du déploiement du marché.

Il est rappelé qu'un courrier sera adressé par la RIVP aux locataires qui souhaitent installer le DAAF eux-mêmes, afin de leur rappeler l'échéance réglementaire

M. Spinat du SLC indique que depuis le 18 juin 2013, il n'y a eu aucun nouveau passage du prestataire sur son groupe et qu'il y a eu des problèmes au moment de l'inscription des locataires. Mme Robert de la CGL indique que l'installation s'est bien déroulée sur son immeuble.

⇒ Les documents FAQ et nouvelle procédure seront adressés aux membres du CCL.

- **Antenne relais (demande CLCV)**

La CLCV rappelle qu'elle est opposée à la pose de toute nouvelle antenne et à la hausse des fréquences et explique les raisons dans une déclaration, qu'elle souhaite voir annexée au PV.

Elle demande à la RIVP de respecter, notamment :

- la loi SRU en consultant le CCL avant toute décision en matière d'installation d'antennes relais ;
- la charte de Paris en tenant compte des réunions d'information sur les sites concernés par un nouveau projet ou une transformation significative comme le passage en 4G ;
- d'utiliser une partie des loyers versés par les opérateurs pour assurer la protection des locataires.

Mme Simon fait un point sur les installations sur le parc existant :

- 75 relais GSM présents sur 70 groupes
- Redevance annuelle perçue= 930 k€ HT

- 52 sites sont concernés par les travaux liés à l'évolution du 3G au 4G : il ne s'agit pas de nouvelles installations et un tiers des travaux sont déjà réalisés.
- 31 demandes de nouvelles implantations sont en étude, dont 4 assez avancées.

Le SLC rappelle que la RIVP s'est engagée à informer en amont les associations de locataires présentes sur un groupe concerné par des travaux sur les antennes relais et que conformément aux décisions prises en CCL, en cas d'opposition, il n'y aura pas d'installation.

La RIVP confirme que lors du CCL du 21 septembre 2011, il a été précisé que les associations de locataires présentes sur les sites seront tenues informées de tout projet d'installation et souhaite rappeler que conformément à la charte de la Ville de Paris signée en décembre 2012, en cas d'opposition des locataires, la décision finale sera prise par la commission de concertation de la Ville de Paris.

Les membres du CCL considèrent qu'une information par affichage et mise à disposition du dossier est insuffisante et non conforme à l'esprit de la charte de la Ville de Paris (même pour les cas d'évolution d'une antenne existante) : il faut donc prévoir une réunion d'information préalable pour tout nouveau projet. Ils souhaitent également que la RIVP les informe sur les projets d'antennes qui seraient situés au voisinage des groupes RIVP afin que des mesures puissent être réalisées si besoin afin de rassurer les locataires.

La CLCV rappelle le rôle essentiel de la mairie concernant le développement d'implantations nouvelles dans des secteurs déjà fortement couverts. Il est précisé que la carte 4G sur Paris concentre les installations sur les 18, 20 et 13èmes arrondissement et que le plan d'implantation des antennes sur Paris (existant et projets) est disponible sur le site de l'ANFR.

La CLCV signale qu'un récent affichage de l'ANFR, informe les riverains, de possibles perturbations sur la réception de la TNT, suite au déploiement de la 4 G.

⇒ La RIVP s'engage à communiquer aux membres du CCL la liste des groupes pour lesquels les travaux d'évolution de 3G en 4G sont prévus et ceux sur lesquels de nouvelles implantations sont à l'étude.

Questions diverses

- **Présentation du projet de refonte du site internet RIVP**

La direction de la Communication présente le projet de nouveau site INTERNET qui sera mis en ligne le 6 décembre prochain. La finalité est de passer d'un site institutionnel à un site tourné vers ses utilisateurs. Il est précisé qu'un extranet avec des services supplémentaires est envisagé pour 2014.

- **Bilan de l'expérience Voltalis**

Ce point a été reporté à une prochaine réunion.

La réunion s'achève après une visite des locaux du SRL.

Prochain Conseil de Concertation Locative

Lundi 10 février 2014 à 9h30