

COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 15 NOVEMBRE 2015

PRESENTS :

Confédération Nationale du logement : Martine Declercq,
Syndicat du Logement et de la Consommation : Pierre Spinat, Maouaheb Mouelhi
Consommation Logement et Cadre de Vie : Doris Nicout
Association Force Ouvrière Consommateurs : Claude Sopoglian
Droit au Logement : Guillaume Martinage, Marie Hubain, Celine Delprat, Violetta Jimenez
Confédération Générale du Logement : Marie-Jeanne Robert

RIVP : Serge Contat, Christine Nassiet-David, Tassadit Cadiou, Olivier Perret, Virginie Blin-Denis
Yann Miginiac, Christophe Gerbenne

DIFFUSION : MEMBRES DU CCL + ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

DATE DE DIFFUSION : 15 FEVRIER 2015

Approbation du Procès Verbal de la réunion du 2 juin 2015

Le Procès Verbal intégrant les modifications apportées par le SLC-CSF est diffusé en séance. Les demandes de compléments formulées par le DAL seront intégrées au Compte rendu. Il est rappelé que les organisations doivent transmettre leurs observations en amont de la réunion et non en séance.

Dossiers gestion locative

- **Point d'avancement sur la mise en œuvre des CCL locaux**

Mme Blin-Denis rappelle qu'une réunion s'est tenue le 29 septembre 2015 avec les organisations membres du CCL pour convenir des modalités de mise en place des CCL locaux dans chaque direction territoriale.

Il en est ressorti que les thèmes à aborder lors de ces 2 réunions annuelles seront les charges et le suivi des travaux.

Concernant la participation aux réunions, il est rappelé que le PCL 2015-2019 prévoit que les associations affiliées et celles représentatives au sens de l'article 44 de la loi de 1986 qui sont volontaires pour y participer, devront désigner un représentant titulaire et un suppléant.

Pour pouvoir respecter le calendrier prévu et organiser une première réunion en mai / juin 2016, la RIVP doit donc contacter dès janvier 2016 toutes les associations pour les informer de l'organisation d'un CCL local au sein de leur DT afin de recenser les associations locales intéressées. Les associations non affiliées seront alors invitées à justifier de leur représentativité auprès de la RIVP en démontrant notamment que leurs adhérents représentent bien 10% des locataires de leur immeuble.

Les associations présentes demandent qu'il soit indiqué dans le courrier que toutes les garanties de confidentialité seront prises par la RIVP concernant les locataires adhérents. La RIVP détaille les justificatifs qui seront réclamés. En cas de refus des associations de fournir la liste de leurs adhérents, il est prévu de mandater un huissier de justice qui sera chargé de vérifier que les conditions de représentativité sont bien réunies et dont le nombre d'adhérents ainsi que leur consentement (signature), les frais seront supportés par les associations requérantes.

Pour le DAL, la transmission d'une liste est compréhensible mais il s'oppose à la prise en charge du constat d'huissier par l'association.

M. Contat rappelle qu'il convient d'être soucieux des principes démocratiques et rappelle également la norme CNIL qui n'interdit pas la communication du fichier des adhérents d'une association dès lors qu'il on été préalablement informés et mis en mesure de s'y opposer.

Point de vue des organisations membres du CCL :

DAL : Nécessité que la RIVP « investisse » pour garantir la confidentialité. Il faut éviter de créer un frein à l'entrée d'autant que les frais de cotisation sont faibles, donc refus que les frais soient supportés par les associations.

SLC-CSF : Rappelle que les associations ont fait le choix d'être indépendantes et qu'elles doivent assumer leur indépendance en fournissant les pièces demandée par la RIVP pour attester de leur représentativité

CNL 75 : Rappelle que les associations doivent justifier qu'elles sont représentatives et que cela crée parfois des soucis sur les immeubles entre les associations elles-mêmes, ainsi que pour la RIVP.

CLCV : Rejoint la position du SLC-CSF, d'autant qu'elle constate un manque de bénévoles.

Pour la RIVP, tout le monde doit être responsable de ce qu'il fait et les associations doivent être en capacité de démontrer leur représentativité. Sans cela, elles ne pourront participer aux réunions des CCL locaux. Il y existe plusieurs options possibles et garantir la confidentialité génère des frais, le coût du constat d'huissier. M. Contat propose donc une aide au démarrage pour la première année avec une participation financière de la RIVP au constat d'huissier à hauteur de 50%.

Le but est de responsabiliser les associations et un bilan sera réalisé après au bout d'une année.

Pour répondre au DAL qui ne souhaite pas que les équipes locales aient connaissance du nom des membres des associations, Mme Nassiet-David propose que les informations ne transitent pas via les agences et soient adressées au siège qui centralisera.

- **Conventionnement 2015 : les résultats de la pré-enquête sociale**

M. Gerbenne commente les résultats de la pré-enquête sociale réalisée auprès des 1159 locataires concernés. Le taux de réponse à l'enquête est bon : 57%. Cela s'explique

principalement par la tenue de réunions publiques dans chaque arrondissement où les habitants ont été très présents. On note aussi sur certains sites une mobilisation des associations de locataires qui ont relayé les messages auprès des résidents.

Même si le process est lourd pour les équipes, il a permis d'atteindre pour partie les objectifs en ajustant la répartition globale (30 % de PLAI, 40 % de PLUS, 30 % de PLS) en fonction de l'occupation sociale.

Le SLC-CSF souhaite plus d'informations, notamment sur les affectations de régime juridique, le type de conventionnement qui sera attribué aux locataires en loyer dérogatoire et s'étonne de la répartition présentée, qui est différente de celle évoquée lors d'un CCL précédent.

Il est rappelé que la démarche de pré enquête consistait bien à ajuster les répartitions et que les personnes au-dessus des plafonds étaient bien placées en priorité et dans la mesure du possible sur le régime juridique PLS.

Une note de synthèse avec les résultats et la méthodologie seront diffusées ultérieurement aux membres du CCL.

- **Présentation des nouveaux baux**

Les trames sont jointes au dossier. Pour le bail libre, il intègre les modificatifs issus de la loi ALUR (annexe réglementaire). Le SLC, relayé par l'AFOC, réitère sa demande, que la date d'entrée dans les lieux figure dans les baux issus des conventionnements en masse.

La RIVP rappelle les contraintes déjà exposées sur la fiabilité de l'information renseignée dans le système d'information et qu'une phrase générique a été introduite suite au dernier CCL. La RIVP est d'accord pour qu'une zone soit ajoutée dans le corps du bail pour permettre aux locataires qui le souhaitent de l'ajouter à la main. La RIVP regarde comment introduire cette zone.

Concernant l'annexe réglementaire, il est répondu au DAL qu'il n'est pas possible d'ajouter leur organisation en page 28 car le texte est normalisé et les bailleurs ne peuvent y apporter de modificatifs.

Pour conclure, il est indiqué à la CNL qu'il n'y a pas d'autres conventionnements de prévus pour l'instant.

Dossiers techniques

- **Présentation du concept Espace d'accueil**

M. Miginiac présente le projet et indique que 3 loges ont été rénovées et 15 nouvelles le seront avant la fin de l'année. Le budget est de 15k€ / loge. Celles qui seront réalisées en 2016 sont en cours d'identification.

Une date sera proposée début décembre 2015, pour visiter une loge.

Il est annoncé que les tableaux d'affichage pour les associations locales seront conservés. Il est également annoncé qu'une étude est en cours pour insérer des zones d'affichage dans le cadre de l'habillage des cabines d'ascenseurs. Cela servirait pour les informations ponctuelles et viendrait en complément de l'affichage permanent existant.

- **Présentation de l'Observatoire des incivilités**

La finalité de cet observatoire est de suivre et tracer les faits survenant sur le parc RIVP. Il a été généralisé en novembre 2014. Le 1^{er} bilan de cet observatoire est joint au dossier : il révèle que 60% des déclarations renseignées concerne des faits d'incivilité.

Le gardien fait une déclaration lorsqu'il est confronté à un tel événement. Les objectifs à court terme et à moyen terme sont à développer, mais il n'est pas constaté plus d'incidents en ZSP qu'ailleurs (11% des déclarations alors que les ZSP ne représentent que 8% du parc).

La RIVP prend référence de l'observatoire de l'USH pour se comparer : moins de plaintes pour agression sont constatées à la RIVP mais même tendance que les autres bailleurs sur les typologies d'agression et la location des agressions dans les parties communes.

La CLCV demande qui porte plainte? Il est répondu que c'est la personne agressée mais que la RIVP peut également porter plainte. En cas de dégradation des biens, cela relève du RTS.

Il est précisé que l'outil n'est pas nominatif, on déclare l'agression pas l'agresseur. Le modérateur est pris en charge par la référente sécurité.

- **Dossiers en cours**

- ✓ **Bouclage du projet DAAF**

Une seule même base de données a été créée et 6 500 DAAF restent à envoyer par l'ESAT : le taux de proposition est de 93% et d'équipement de 87%.

Le process de bouclage est une déclinaison de la méthode retenue sur la place de Vanves en juin 2015 : Envoi d'un courrier aux locataires pour les responsabiliser, avec possibilité de récupérer le DAAF en se rapprochant de l'entreprise ESAT. Le projet de courrier est joint au dossier et les organisations peuvent formuler leurs éventuelles demandes de compléments à M. Miginiac

Le DAL demande si l'aide à la pose est toujours possible? Oui, pour les personnes âgées ou handicapées mais il faut en faire la demande et il y a un délai d'intervention. Il est rappelé que c'est gratuit pour les personnes handicapées chez certains bailleurs.

La RIVP confirme à la CLCV que la pose reste facturée et que cette position n'a pas vocation à être remise en cause.

- ✓ **Déploiement sur le contrôle d'accès**

Présentation par M. Miginiac du marché contrôle d'accès (816 groupes, 2 500 porte d'accès, 400 portes de parking) qui rappelle les 2 objectifs du marché :

- Avoir une installation en bon état et fonctionnelle
- Simplifier la programmation des badges avec à terme, la mise en place d'une base unique.
-

Depuis juin 2014, 2 prestataires (SOTRELEC et TBES) sont chargés de :

- Réaliser un diagnostic des installations en place
- Assurer la maintenance et le dépannage des installations
- Récupérer les bases de données existantes (500 bases identifiées)

Il en ressort que 74% des installations sont correctes mais que 23% méritent des travaux (3,6M€ sur 5 ans) : la programmation est en cours avec les agences, mais un budget de 300k€ a été dégagé en 2016.

Pour les serrures spéciales demandées par les locataires, pas de refus de principe mais les locataires doivent les payer. Les demandes doivent rester raisonnables et ne doivent pas altérer la vie dans l'immeuble.

✓ **Point sur le contrat robinetterie**

M. Miginiac rappelle que 4 associations se sont positionnées sur l'option 3 (SLC-CSF, CNL, CLCV et AFOC)

Les prix seront fixés par agence, laquelle représente un lot auquel est affecté un des 4 prestataires retenus (PROXISERVE, ESPECA EURO SERVICE, ISTA, ISERBA).

Le contrat débutera début 2016 : il est prévu de rencontrer les prestataires pour travailler sur le déploiement du marché (partie curative). Le 26/11, une réunion en deux temps est programmée :

- modalités de déploiement du marché
- rencontre avec les prestataires

Les associations membres du CCL pourront y participer.

La partie préventive se mettra en place progressivement : Des sites pilotes seront à identifier avec présence d'une association de locataires.

Le DAL demande que les groupes où des tuyaux en dalles sont encastrés soient identifiés car cela crée de vraies difficultés en cas de dégâts des eaux.

Concernant le volet assurance, les locataires ne connaissent pas la démarche à suivre en cas de dégâts des eaux : vers qui se tourner quand les dégâts des eaux sont récurrents sur un groupe ? Quelles voies de recours ? Il est répondu qu'il existe des fiches sur cela dans les loges des gardiens.

Le SLC-CSF rappelle que le marché ne pourra fonctionner que si l'information est générale

Dossiers qualité de service

- **Présentation de l'extranet locataires**

Il s'agit d'un nouveau canal de communication avec les locataires qui n'a pas vocation à se substituer aux gardiens et aux agences.

L'espace privatif est propre au locataire et propose de nouveaux services, comme le paiement en ligne, l'avis d'échéance dématérialisée, réponse en ligne aux enquêtes. Possibilité est donnée de consulter son compte locataire, des documents comme la notification de charges, et fournir des informations générales comme les dates de début de travaux par exemple.

Retour d'expérience de Mme Declerq (CNL), qui a pu tester l'outil : quelques problèmes à la connexion et seule l'adresse principale du groupe est indiquée dans la partie mon immeuble. La phase test se poursuit jusqu'en janvier 2016.

L'ouverture aux locataires est prévue au printemps 2016. Les locataires devront s'approprier ce nouvel outil (10% des locataires l'utiliseraient chez les autres bailleurs).

Pour le paiement en ligne, le SLC-CSF demande s'il est possible de rentrer le montant que l'on veut payer : la RIVP le vérifie.

Un courrier va être adressé aux présidents d'associations locales.

- **Présentation du nouvel avis d'échéance**

La nouvelle version de l'avis d'échéance est jointe au dossier. Elle intervient suite au changement de façonnier. Un retour est attendu des associations notamment sur la partie verso du document qui fournit des informations relatives à la bonne compréhension des rubriques de facturation. Un travail sera ensuite engagé sur la notification de charges d'eau.

Le SLC demande l'ajout de l'index d'eau. Il est répondu que cela pose un problème car il y a généralement plusieurs compteurs, et l'affichage des différents index rendrait illisible l'avis d'échéance.

Il est confirmé que la demande initiale du SLC consistant à fournir 2 fois par an un document récapitulatif avec les index de la période écoulée est en cours de réalisation. Par ailleurs, cette information sera également accessible via l'extranet dont le déploiement est prévu au cours du 1^{er} semestre 2016.

Pourquoi maintient t-on la TVA sur les loyers d'habitation ? Cette colonne est alimentée notamment pour les commerces et constitue le « pré imprimé » standard. Pour une meilleure lisibilité, il sera déjà supprimé l'affichage des 0. La question de la suppression de cette colonne sera vue en lien avec la DSI.

Questions diverses

- **Effets de la canicule et aménagements à prévoir dans les années futures (demande de la CNL 75)**

Il est indiqué que la canicule risque d'être un phénomène récurrent dans les prochaines années et il convient d'anticiper les effets de celle-ci, qui plus est compte tenu du vieillissement de la population.

Il est donc demandé de lancer un recensement des occultants sur les immeubles et lors des réhabilitations, et d'étudier les protections adéquats avec la priorité pour les façades Sud / Sud Ouest pour le traitement.

M. Contat admet qu'il s'agit d'un projet assez lourd et un chantier à mettre en œuvre.