



COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 6 FEVRIER 2020

PRESENTS :

Confédération Nationale du logement : Martine Declercq,
SLC-CSF : Pierre Spinat, Laura Bonnefond, Serge Collin
Consommation Logement et Cadre de Vie (CLCV): Doris Nicout, Catherine Transy, Nicole Baudry
AFOC 75 : Claude Sopoglian, Claude Decaster, Rahma Ghiatou
DAL : Anne-Marie Vafiades, Céline Delprat,
CGL : Marie-Jeanne Robert, Agnès Pinard

RIVP : Serge Contat, Tassadit Cadiou, Virginie Blin-Denis, Valérie Leperlier, Simon Molesin, Franck Charvet,
Nathalie Marivoet,

EXCUSES

Confédération Nationale du logement : Marie-Catherine Marc
DAL : Guillaume Martinage

Validation du procès-verbal de la réunion du 26 novembre 2019

Le procès-verbal diffusé en séance, qui intègre des demandes de modifications proposées par la CLCV, est approuvé.

Résultat de l'enquête SLS/OPS 2020

L'enquête SLS/OPS 2020 a été lancée en octobre 2019 auprès de 37 743 locataires du parc conventionné (17 531 locataires au titre des deux enquêtes et 20 012 locataires au titre de la seule enquête OPS).

T. Cadiou commente les résultats à début février 2020:

- Un taux de réponse de 94%, dont un quart de retours d'enquêtes renseigné par voie dématérialisée
- 90,6% de dossiers complets permettant un examen du dossier
- 4 106 ménages notifiés d'une SLS en janvier 2020 :
 - o 1 526 locataires avec un SLS forfaitaire égal à 41,27€/m² car ils n'avaient pas transmis tout ou partie des documents demandés : début février 2020, 53% pouvaient justifier d'un dossier complet permettant de déterminer, s'ils étaient assujettis ou non au paiement d'un SLS.
 - o 2 670 locataires avec un SLS calculé en tenant compte des pièces fournies, soit 15% des locataires enquêtés et 7% du parc conventionné

- Début février 2020, 67% des locataires assujettis étaient facturés d'un montant mensuel cumulé loyer + SLS, inférieur à 15€/m²

Il est répondu à la CLCV, qui s'interroge sur le nombre élevé de locataires avec un SLS maximum, que ce n'est pas lié à l'application du SLS pour les locataires en loyer dérogatoire. Sur ces locataires précisément, il est indiqué que 250 locataires ont donné congé de leur logement et 900 locataires ont fourni les justificatifs requis permettant le calcul de leur SLS.

M. Contat précise que le décret qui fixera le montant plafonné loyer plus SLS est actuellement examiné par le Conseil national des normes. Il sera appliqué dès sa publication par la RIVP avec prise en compte plafond fixé soit à compter de la date de publication, soit avec un effet rétroactif : c'est le contenu définitif du texte qui le définira. Les informations reçues rapportent que le montant plafonné serait égal à 24,60€/m², ce qui reviendrait à baisser le SLS de 150 locataires en loyer dérogatoire s'il était confirmé (soit un montant moyen de 500€ s'étalant entre 8€ et 4000€/mois suivant les locataires).

La CLCV fait remarquer que certains locataires âgés peuvent oublier de répondre ou mal comprendre ce qu'on leur demande et se retrouver rattrapés par un SLS maximal pour ces raisons. La RIVP indique traiter individuellement les situations de SLS forfaitaires qui se régularisent au fur et à mesure de la transmission des justificatifs par les locataires.

Il est indiqué à l'AFOC que les locataires facturés d'un SLS maximum sont invités à suspendre leur prélèvement automatique et que les services Liaisons sociales examinent la liste des locataires concernés pour identifier ceux dont elles assurent déjà un suivi, afin de les accompagner si besoin pour fournir les pièces manquantes et leur éviter la facturation.

A la demande de la CLCV, il est rappelé que l'argent collecté via l'enquête SLS est reversé pour 85% à la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (CGLLS) pour venir alimenter le FNAP (Fonds national d'aide à la pierre) chargé de verser des subventions d'investissement aux bailleurs pour financer de nouvelles opérations de logement social. La RIVP est un gros contributeur puisque 12 ou 13M€ sont reversés chaque année (les bailleurs parisiens contribuent à hauteur de 50% cette enveloppe). Les 15% restant sont conservés par la RIVP.

La RIVP confirme au DAL que la RIVP n'utilise pas le produit du SLS comme aide en bas de quittance comme le pratiqueraient d'autres bailleurs. Le SLC-CSF rappelle qu'à l'origine, le produit du SLS était utilisé pour financer les investissements des bailleurs sur leur parc.

Présentation des résultats de l'enquête satisfaction 2019

T. Cadiou présente les résultats de l'enquête inter bailleur qui a été réalisée en septembre 2019 auprès de 5 128 locataires de la RIVP (10% des locataires pour chaque bailleur).

Il en ressort que les résultats globaux de la RIVP progressent légèrement et restent les plus élevés du groupement de bailleurs.

- Satisfaction globale = 83,3% (82,1% en 2018 et 80,6% en moyenne bailleur)
- Les points forts restent la qualité des contacts téléphoniques (impact du SRL = 85,3%) et la relation avec les gardiens (89,9% de satisfait)
- Les menuiseries restent le principal point faible de la RIVP (58,3% de satisfaits)

Les efforts réalisés pour rattraper le retard en termes d'investissement tardent à trouver une traduction dans la satisfaction des locataires (30 groupes seront traités en 2020): désormais si les bâtiments ne sont pas traités via des opérations plans climat, ils le seront au cas par cas, suivant les pathologies propres (exemple: traitement des joints)

Les explications sont multiples : Age moyen du parc élevé (années 30), les campagnes de changements de fenêtres menées dans les années 80 (Palulos) commencent à dater notamment pour les fenêtres en PVC, la RIVP a peu investi dans les années 80/90 ou alors de manière aléatoire.

La CLCV demande si la RIVP pense à faire jouer les garanties décennales après la pose de nouvelles fenêtres. Il est répondu que la garantie n'est que biennale.

- Les points de vigilance concernent :
 - o la propreté des parties communes (fléchissement car 76,1% contre 77% de satisfait en 2018 alors que le groupement de bailleur progresse) et celle du local poubelle (72,6%). A noter que 45% des locataires motivent leur insatisfaction par l'incivilité de certains locataires ou visiteur et 24% par la fréquence du nettoyage jugée insuffisante
 - o Le traitement des demandes (66% de satisfait contre 67% en 2018) avec notamment une baisse de la satisfaction en cas d'interventions dans les logements ou la question du respect des créneaux horaires, c'est-à-dire ce qui est réalisé par nos prestataires: cela s'explique en partie par le renouvellement de nombreux marchés en 2019, ayant nécessité une période d'ajustement pour mettre en place une nouvelle organisation

Concernant les incivilités constatées sur les groupes, la CLCV s'interroge comment améliorer les choses : il est proposé qu'un groupe de travail thématique soit lancé sur ce sujet car il s'agit d'un thème de plus en plus présent aussi bien à l'échelle de l'immeuble que du quartier. M Contat propose de réfléchir sur les questions spécifiques du nettoyage, afin de bien caller le message à l'attention des locataires avec un nouvel angle, plus orienté vers les locataires qui font bien.

Un débat a eu lieu sur les notes liées à l'enquête : pour la RIVP, l'intérêt de la note est limité, c'est plus leur évolution qui permet d'avancer pour mieux repérer les axes d'amélioration qui seront déclinés ensuite par les agences: Au-delà de la note, il est important de s'interroger à quoi les notes vont servir et c'est pour cela notamment qu'il a été décidé d'étendre l'échantillon.

Concernant la méthodologie de l'enquête, la CLCV s'étonne qu'on puisse rendre une note sur 10 alors qu'il n'y a que quatre catégories de réponse de nature qualitative. La RIVP répond que la société en charge de l'enquête applique un correctif pour mieux rendre compte du résultat moyen.

La CLCV demande également comment on peut avoir une analyse de la dispersion des résultats à partir de cette note moyenne, c'est à dire l'écart entre les moins satisfaits et les très satisfaits.

Concernant les prestataires, il est rappelé qu'un séminaire a été organisé avec les prestataires de la RIVP récemment pour leur expliquer nos attentes en terme de service rendu.

Pour conclure, il est indiqué que la prochaine enquête sera organisée en juin 2020.

Conclusion du groupe de travail Mise en place d'un marché Curage des canalisations

S. Molesin rappelle qu'un groupe de travail s'est réuni à trois reprises avec les représentants des organisations membres du CCL volontaires, afin de réfléchir sur les modalités de mise en place de ce nouveau marché.

La finalité était double :

- disposer de prestataires sous marchés, avec des délais d'intervention et des prix contractuellement encadrés
- réaliser une remise à niveau des installations les plus problématiques = identification de 50 immeubles représentant 15 927 logements (essentiellement les immeubles de plus de 150 logements, de plus de 5 ans et n'ayant pas fait de rénovation récente)

Les caractéristiques du marché sont présentées en séance :

- pour tous les groupes : intervention 7/7 jours et 24/24h avec un délai d'intervention de 4 heures
- pour les 50 groupes prioritaires identifiés, une remise à niveau sera réalisée
- un suivi des prestataire a été mis en place : remise d'un rapport dans le délai d'un mois suivant réalisation de l'intervention de remise à blanc + résiliation du contrat si 80% des remises à blanc ne sont pas réalisées au cours de la première année
- Récupération des dépenses sur les locataires :
 - o Etat de lieux : les frais sont inclus comme charges récupérables par de décret charges mais le book de charges RIVP prévoit la récupération unique des frais de détartrage
 - o Prise en compte de la vétusté des colonnes, à la demande des organisations de locataires
 - o Règle de récupération validée avec les organisations de locataires : appliquer une récupérabilité de 3 € par logement concerné par an (à noter que cela représente moins de 25% du coût global).

Le marché a débuté le 2 janvier 2020.

- Calendrier des réunions du Conseil de concertation locative en 2020

Le calendrier suivant est validé :

- Mardi 12 mai 2020
- Mardi 15 septembre 2020
- Mardi 24 novembre 2020

- Subvention 2020 versée aux associations membres du Conseil de concertation locative

Le montant de la subvention s'élève à 168 822€ pour l'exercice 2020, réparti en les 6 organisations membres du CCL, en fonction des résultats obtenus lors des élections des représentants des locataires 2018.

Le premier acompte sera versé en avril 2020 suite à la réception du rapport d'activité 2019 de chaque organisation

- Suites des Diagnostics de Performance Énergétique DPE (demande CLCV)

La CLCV a interrogé la RIVP concernant les modalités de mise en œuvre du renouvellement des DPE qui arrivent à expiration.

Il est répondu que comme des évolutions réglementaires sont en cours, la RIVP attend d'avoir confirmation des modalités de calcul définitives avant de lancer une nouvelle campagne en 2021.

- Fixation des acomptes prévisionnel de charges (demande CLCV)

La CLCV a interrogé la RIVP pour comprendre comment étaient fixés les acomptes de charges sur les immeubles.

Le document fourni indique que chaque régularisation est analysée et que la cible visée pour chaque locataire est entre -70 € et + 50 €.

RIVP rappelle que lorsqu'un locataire ou une association locale de locataire a une question sur ce sujet, elle doit se rapprocher de son agence et que seul les adaptations au process général de fixation des acomptes relèvent du CCL. La CLCV analysera le document fourni en séance et présentera ses remarques à l'occasion d'un prochain CCL.

Abordé en fin de séance par la CLCV

- Enlèvement des aménagements de cuisine au départ des locataires : La CLCV indique que certains gardiens demandent aux locataires de déposer les éléments de cuisine. La RIVP précise que les éléments de cuisine peuvent être conservés, après contrôle du RTS. Un rappel sera fait en ce sens aux gardiens.
- Accès à la consultation de la convention APL d'un immeuble conventionné : La CLCV rappelle que la RIVP, pour se conformer à la loi, doit soit afficher dans le hall des immeubles où le locataire peut la consulter, soit indiquer clairement ces informations dans le bail. La RIVP avait indiqué à la CLCV qu'elle préférerait cette dernière option « pour ne pas surcharger l'affichage dans les halls ». Le modèle de bail téléchargeable sur le site ne contient pas de champ dédié à cette information, seul le numéro de la convention étant prévu. La RIVP indique avoir fait mettre à jour le site internet.

