



PROJET DE COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 05 octobre 2021

PRESENTS :

Confédération Nationale du logement : Martine Declercq

SLC-CSF : Pierre Spinat, Laura Bonnefond

Consommation Logement et Cadre de Vie (CLCV): Aude-Annabelle Canesse, Catherine Transy, Nicole Baudry

AFOC 75 : Claude Sopoglian, Rahma Ghatou

CGL : non représenté

DAL : non représenté

EXCUSES :

RIVP : Virginie Blin-Denis

Confédération Nationale du logement : Marie-Catherine Marc

RIVP : Christine Laconde, Tassadit Cadiou, Valérie Leperlier, Simon Molesin, Valérie Debord, Nathalie Marivoët, Amélie Darley

Validation du procès-verbal de la réunion du 25 mai 2021

Le procès-verbal diffusé en séance est approuvé.

Bilan du Groupement Parisien Inter-bailleur de Surveillance (GPIS)

Camille Siebert, Secrétaire générale du GPIS rappelle que la mission principale du GPIS est de favoriser la tranquillité résidentielle dans les parties communes de 11 bailleurs dans les 10^{ème} au 20^{ème} arrondissements.

Le GPIS intervient de 17h00 à 5H00 - 7J/7J :

- Sur appel locataire – Appel gratuit et anonyme : Rondes dans les parties communes (hall, RDC et espace extérieur) 01 58 60 20 28 / 29
- Sur demande du pôle tranquillité sûreté : les « activités dirigées » : rondes dans toutes les parties communes, les escaliers de secours, les parkings....
- Sur initiative : ronde générale dans les parties communes, opération coordonnées avec les services de police.

Le GPIS en chiffre, c'est :

- 17 millions d'euros de budget annuel
- 150 000 logements surveillés
- 120 appels en moyenne par nuit
- 160 agents de terrain
- 60 personnels GPIS sur le terrain chaque nuit
- 160 missions en moyenne par nuit

Activités GPIS/RIVP 2021 :

- 3 995 missions
- 2 280 interventions sur appel de locataires
- 1 674 rondes et activités dirigées
- 41 opérations conjointes
- 998 évictions
- 6 484 individus évincés

Camille Siebert présente ensuite les projets d'évolution :

- ▶ Offrir aux partenaires du GPIS une vision qualitative de la physionomie du patrimoine en :
 - ✓ Elaborant des procédures de recueil et de restitution de l'information plus efficaces
 - ✓ Complétant les informations statistiques par les observations des patrouilles sur le terrain
 - ✓ Proposant aux partenaires (bailleurs, élus, préfecture de Police, DPSP) des rapports périodiques enrichis d'éléments de physionomie des sites surveillés
- ▶ Assermentation des agents du GPIS qui pourront constater par procès-verbal certaines infractions dans le parc immobilier surveillé
- ▶ Modernisation des outils et des applications métiers
 - ✓ Modernisation des équipements : nouveaux équipements de protection, changement du parc automobile (véhicules hybrides), modernisation du poste de commandement opérationnel (centre d'appels et de supervision)
 - ✓ Conception et réalisation d'applications permettant une meilleure prise en compte des appels de locataires et plus d'efficacité des équipes sur le terrain
- ▶ Expérimentation de la Métropolisation :
 - ✓ Etendre le périmètre d'intervention du GPIS sur le Val de Marne (94), la Seine Saint Denis (93) et les Hauts de Seine (92)
 - ✓ + 41 134 logements
 - ✓ Recrutement et formation de 30 agents
 - ✓ Phase d'expérimentation à partir de janvier 2022

Discussions:

La CLCV constate que le GIPS ne couvre pas tout le parc RIVP et demande s'il serait envisageable d'élargir ce service à la totalité des résidences.

T. Cadiou précise que le choix des groupes est fait en inter-bailleurs suite aux différents retours : des services de police, du nombre d'appels de locataires, du personnel de proximité RIVP. Des diagnostics terrain peuvent être demandés au GPIS pour confirmer ou non la mise sous surveillance par le GPIS.

N. Marivoët souligne qu'il y a d'autres dispositifs qui peuvent être mis en place en fonction des situations dans les résidences (rondes de nuit, mise en place d'un gardiennage, renforcement des portes, des accès, des vidéos surveillances, ...). Le nombre de logements aujourd'hui surveillé est de 21 000, l'ajout d'un patrimoine doit être compensé par le retrait d'un autre et ce pour des raisons d'organisation du GPIS, du budget alloué à ce dispositif...

Le SLC-CSF demande la possibilité de connaître la durée moyenne d'intervention, de pouvoir quantifier les appels et de connaître la géolocalisation. Et souhaiterait savoir si le locataire est informé de l'intervention ?

Le SLC-CSF indique qu'il est indispensable que le service parisien ne perde pas en efficacité, et demande confirmation que cette extension se fera avec recrutement de personnel en conséquence.

Par ailleurs, le SLC-CSF demande qu'un bilan annuel soit communiqué aux organisations représentants des locataires afin de viser à améliorer l'information pour la crédibilité auprès des locataires d'une part et d'autre part que les organisations puissent avoir un regard sur le bilan et un contrôle.

Le GPIS répond que tous les appels déclenchent une intervention. Le locataire n'est pas informé mais la RIVP reçoit tous les matins un compte-rendu relatant le nombre d'appels et interventions par site, aucun nom de locataire n'est communiqué.

La CLCV remarque que les mesures de bases comme le changement de code d'accès peuvent être changées plus souvent.

S. Molesin fait remarquer que la RIVP consacre plus d'1 millions d'euros par an à une grande campagne de renouvellement des systèmes d'accès.

Le GPIS précise qu'il dispose des moyens d'accès donnés par les bailleurs et dans la mesure du possible une carte universelle d'accès.

Le GPIS précise qu'il n'est pas habilité à pénétrer dans les appartements. Lorsque les locataires font appel à lui dans le cas de nuisances sonores (une demande croissante), il faut que le bruit soit perceptible depuis les parties communes.

En conclusion :

>> La présentation sera communiquée aux membres du CCL

>> Le GPIS fera un bilan une fois par an en CCL

Point sur les mesures en place face à la crise sanitaire : bilan des impayés

N. Marivoët rappelle les procédures internes adaptées pour les impayés afin de renforcer l'accompagnement social :

- Proposition systématique de plan d'apurement
- Prise de contact téléphonique systématique avec les locataires en impayés (2 mois d'impayés)
- Aide à la constitution directe des dossiers FSL (Fonds Solidarité Logement)
- Opération coup de poing avec la CAF « aide exceptionnelle Covid »

Nous pouvons constater une évolution ascendante avec une forte augmentation en juillet et août due à un problème de la CAF pour le versement des APL.

En revanche, la dette des ménages (dette moyenne à fin août : 2 283€) diminue mais le nombre de locataires avec aide au logement en difficulté est en forte hausse.

N. Marivoët fait un bilan des dossiers FSL constitués par la RIVP :

- 241 dossiers traités
- 87 dossiers validés en commission
- 8 dossiers refusés
- 147 000 € d'aides accordées aux locataires

Par ailleurs, la CAF a fait une opération juin 2021 :

- Prime exceptionnelle COVID > 3500 €
- Pour les impayés de loyers
 - ✓ 88 locataires bénéficiaires potentiels (=> dette 155 312 €)
 - ✓ CAF a envoyé 2 sms + mails / foyers bénéficiaires
 - ✓ 17 locataires ont appelé la RIVP pour OK
 - ✓ 11 dossiers constitués (=> dettes 18 026 €)

Discussion :

N. Marivoët souligne que la RIVP arrive à mettre en place un grand nombre d'aides pour les locataires en difficultés mais qu'il y a très peu de retour ; dans 70% des cas les locataires ne répondent pas.

C. Laconde remarque que le problème est peut-être lié à la teneur des messages, SMS pas suffisamment explicite. Un travail de rédaction doit être fait sur les messages envoyés aux locataires.

Le SLC-CSF tient à souligner l'efficacité d'avoir renforcé les postes de conseillères sociales pour l'accompagnement des locataires face aux impayés.

Par ailleurs, afin d'avoir une idée plus précise de l'impact "covid" sur les impayés, le SLC-CSF demande les chiffres 2019.

Les chiffres sont dans le power point de présentation.

Il n'est pas possible, dans l'évolution des impayés, d'isoler la part liée au Covid. Ce que l'on constate, en comparant les courbes 2019, 2020 et 2021, est le pic en mai 2020 qu'on ne retrouve pas en mai des 2 autres années.

Conventionnement de patrimoine 2021

T. Cadiou précise que le conventionnement de 37 groupes totalisant 1 687 logements sera soumis à la délibération du conseil de Paris de mi-décembre.

Le calendrier sera le suivant :

Information

- Au plus tard le 18 octobre : courrier aux Mairies d'Arrondissement
- 19 octobre : courrier aux amicales de locataires
- 21 octobre : courrier aux locataires
- Du 8 au 26 novembre : réunions publiques en visio conférence

Enquête sociale – conventions APL

L'objectif de l'enquête sociale est, dans le cadre des régimes juridiques retenus, de faire coïncider au mieux le régime juridique du logement aux revenus du locataire en place.

- Du 22 novembre au 22 janvier : réalisation de l'enquête sociale
- Jusque fin janvier 2022 : exploitation des réponses aux enquêtes
- 1er trimestre 2022 : préparation et validation des conventions APL

Application des conventions APL

- Au retour des conventions APL signées : envoi des nouveaux baux.

Concernant le programme de conventionnement 2022 rien n'a encore été décidé.

Questions diverses

► Information sur les changements d'organisation

C. Laconde informe qu'une direction du Patrimoine a été créée. Simon Molesin en sera le directeur. Elle regroupe :

- La direction technique
- La sous-direction de la réhabilitation durable en charge des plans climats
- Les services gros travaux des directions territoriales
- Le service GPA (Garantie Parfait Achèvement), qui sera créé fin 2021 début 2022

L'agence foyers et mise en exploitation, anciennement rattachée à la direction technique, demeure à la direction de la gérance.

>> Le nouvel organigramme sera communiqué aux membres du CCL ainsi que la liste des logements faisant l'objet d'un plan climat

► Compteur d'eau par télé relève (demande CLCV)

O. Legois rappelle que la quasi-totalité des locataires de la RIVP sont facturés de leurs consommations individuelles d'eau. Ce qui représente 850 groupes soit 91 744 compteurs et 49 780 logements.

Sur ce périmètre, 1 044 locataires (2%) ne sont pas équipés de modules de télé-relève et ont fait l'objet d'une facturation au forfait en 2020.

Une campagne de relève en fin d'exercice a permis de régulariser la consommation de 46% d'entre eux.

4 prestataires interviennent sur le parc RIVP (Ocea Smart Building, Proxiserve, Schlumberger relèves, Techem).

Les modalités de la facturation mensuelle sont les suivantes :

Chaque début de mois M

- Intégration dans Ulis des consommations individuelles transmises par les prestataires correspondant à la période du 20 du mois M-2 au 20 du mois M-1
- Mise à disposition des chargé(e)s de clientèle et assistants budgétaires du fichier de contrôle des index.

Les équipes disposent de plateformes en ligne de déclaration et suivi des incidents qui sont mises à disposition par chaque prestataire.

En milieu de mois M

- Valorisation des consommations sur la base des index renseignés dans Ulis
- Facturation des consommations individuelles

O. Legois annonce que des évolutions sont à venir :

- Un dispositif d'alerte fuite est en cours de test avec le prestataire SCHLUMBERGER RELEVES (ISTA)
- La mise à disposition sur l'espace locataire d'un tutoriel en ligne pour accompagner le locataire dans l'identification des fuites et les suites à donner
- La centralisation des échanges fournisseurs sur une seule plateforme (dans le cadre des prochains appels d'offres)

Discussion :

La CLCV explique qu'un grand nombre de locataires ont eu une importante augmentation de leur consommation d'eau suite à la mise en place de ces nouveaux compteurs. Aucune explication ne leur a été faite. La CLCV remonte également des difficultés de communication entre ces locataires et le service relations locataires (SRL) et les chargé(e)s de clientèle.

La CLCV souligne également que certains compteurs posés ne seraient pas neufs mais des compteurs de seconde main.

C. Laconde remarque que le sujet est trop complexe et important pour le traiter en séance. Elle invite la CLCV à prendre rendez-vous avec S. Molesin afin de faire le point et de lui communiquer en amont de cette réunion les situations identifiées.

► Pénalités appliquées sur les marchés (demande CLCV)

- Au cours de l'année 2020, combien de fois RIVP a-t-elle fait appliquer les clauses 2020 ?
Au cours de l'année 2020, 821 non-conformités ont été constatées
Cela a conduit à l'application de 265 pénalités
- Sur ce même exercice, quelles sommes ont été récupérées dans ce cadre ?
Ces 265 pénalités représentent un montant de 118.631 €
- Où est allé l'argent ?
Le montant des pénalités est affecté au budget de la RIVP
- Quelles suites ont été données ?
En fonction des situations, plusieurs solutions sont envisagées
✓ Renouvellement anticipé du marché, par exemple pour les punaises de lit

- ✓ Réduction du périmètre de certains prestataires, par exemple pour les diagnostiqueurs
- ✓ Résiliation du marché, par exemple en entretien courant

► Tarif du gaz (demande CLCV)

- Nombre de logements concernés par le chauffage collectif au gaz ?
Environ 12.800 logements sont chauffés par un chauffage collectif au gaz, soit 26% des logements de la RIVP.

- Les contrats de fourniture sont-ils soumis au tarif réglementé ou bien s'agit-il de contrats négociés à tarif constant mais pour quelques années ?
Le marché actuel de fourniture de gaz a été conclu le 12/11/2020 pour la période 2021-2022. Lors de cet appel d'offre, il a été choisi d'acheter à prix fixe. Ce choix a permis une économie de 468 k€, soit 30% environ.
- L'information sera-t-elle relayée auprès des locataires d'une hausse probablement importante des charges de chauffage (dans le cas d'un chauffage au gaz) ?
A ce jour, la perspective est que le coût du gaz pour 2023 revienne à un niveau proche de celui du marché.

Discussion :

La CLCV demande si les locataires en chauffage collectif touchent le chèque énergie du gouvernement.

S. Molesin informe que concernant le tarif du gaz une solution est à l'étude pour faire une proposition aux locataires en chauffage individuel.

Prochain CCL : 23 novembre 2021