



PROJET DE COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 25 MAI 2021

PRESENTS :

Confédération Nationale du logement : Martine Declercq,

SLC-CSF : Pierre Spinat, Laura Bonnefond

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

AFOC 75 : Claude Sopoglian,

DAL : Guillaume Martinage

CGL : non représenté

EXCUSES :

Confédération Nationale du logement: Marie-Catherine Marc

RIVP : Christine Laconde, Tassadit Cadiou, Virginie Blin-Denis, Valérie Leperlier, Simon Molesin, Franck Charvet, Amélie Darley

Avant d'aborder l'ordre du jour, C. Laconde se présente aux membres du CCL. Elle réaffirme l'importance de cette instance au sein de la RIVP et que le travail engagé depuis plusieurs années avec les représentants des locataires va se poursuivre.

Validation du procès-verbal de la réunion du 9 février 2021

Le procès-verbal diffusé en séance est approuvé.

Point sur les mesures en place face à la crise sanitaire : bilan des impayés (données à fin mars 2021)

T. Cadiou rappelle les actions sociales menées vis-à-vis des populations les plus vulnérables sont maintenues.

En terme d'impayés, le nombre de locataires avec une dette a diminué (il est même inférieur à celui de 2019), mais le montant de l'impayé ne cesse d'augmenter (17M€ à fin mars 2021)

- moins de locataires en impayés (6 325 contre 6551 en mars 2019) et baisse des primo débiteurs mais une dette moyenne qui s'élève à 2747€ (contre 2031 fin mars 2020).
- augmentation du nombre de plans d'apurement: plus de 389 plans signés, portant sur une créance totale de 226K€ (147k€ en mars 2020)
- les locataires sans aide au logement ont eu plus de difficultés à payer leur loyer
- hausse du nombre de dossiers envoyés et examinés par le FSL : 184 dossiers FSL montés au 1^{er} trimestre 2021 : 350k€ accordés.

Le profil des locataires les plus impactés est le suivant :

- 54% des locataires issus du parc non conventionné avec une dette moyenne qui tend à progresser
- Hausse de la dette contractée par les locataires du parc conventionné sans APL (+15%) et par les locataires en loyer dérogatoire (+20%)

En résumé, ce sont les locataires sans aide au logement qui sont le plus impactés par la crise actuelle.

Discussions:

La CLCV constate que le profil des locataires a évolué depuis le début de la crise

Pour le SLC-CSF, la préoccupation des locataires, c'est l'impact lié au COVID et le suivi en place ne devait concerner que les personnes rencontrant des difficultés suite à la crise sanitaire : il demande que les locataires avec dette liée au SLS soient sortis des données et que deux tableaux de suivi soient mis en place :

- Les locataires en difficulté liés au COVID
- Les locataires rencontrant des difficultés dans le paiement de leur loyer, pour tout autre motif (SLS par exemple)

Le nombre de sollicitation du FSL a progressé avec l'appui de 3 CDD recrutés et 1M€ a été encaissé du FSL à Paris. Il est demandé de mettre à jour le site internet de la RIVP pour donner plus d'information sur ce dispositif.

Pour C. Laconde, la détérioration dans le parc est perceptible : on constate que des situations d'impayés ont dérivé et les difficultés sont plus aiguës en l'absence d'aides perçues. Il a une vraie inquiétude pour les années à venir car les amortisseurs sociaux en place ne vont pas durer : il faut garder cette situation de l'aller vers et que cela perdure pour rattraper le maximum de situations.

Le DAL demande si un fond de solidarité propre à la RIVP pour répondre aux personnes qui ne veulent pas solliciter le FSL est envisagé. C. Laconde répond que des échanges sont en cours avec Paris Habitat qui va mettre en place ce type de fond (en complément du FSL) : la RIVP reviendra vers le CCL si besoin. Elle précise que des réflexions sont aussi en cours sur le FSL malgré les assouplissements récents apportés à son mode de fonctionnement.

Pour le SLC-CSF, il ne faut pas profiter du COVID pour régler des situations qui n'ont pas été réglées avant : il faut analyser finement l'impayé et faire un état des lieux des impayés avant COVID pour bien comprendre l'impact de la crise et ne pas solder des choses mal gérées avant.

C. Laconde précise que l'objectif n'est pas de régler la situation des impayés liés au SLS et elle est d'accord pour aller plus loin dans l'analyse (profil social, démographique des locataires dont la dette a dérivé) afin de mieux cibler le dispositif qui pourrait être déployé.

Le DAL demande si les travailleurs sociaux de la RIVP sont en mesure de faire un retour sur le profil des locataires en impayés.

La CLCV demande quel message les associations peuvent-elles relayer auprès des locataires : la réponse est de contacter la RIVP le plus tôt possible et autant que possible avant que la dette ne soit constituée (message régulier sur les avis d'échéance)

Le SLC-CSF tient à souligner que pendant cette crise, les locataires de la RIVP ne sont pas restés seuls et que la RIVP a mis en place des actions concrètes pour gérer cette crise.

Dossiers direction de la Gestion locative et Qualité

- **Information sur le conventionnement en masse de patrimoine**

T. Cadiou rappelle le cadre légal dans lequel s'opère désormais les conventionnements de patrimoine (droit d'option instauré avec la loi Elan) et déjà commenté lors de la dernière réunion du CCL RIVP.

Résultat de l'enquête (conventionnement 2020) :

- un taux de réponse à l'enquête sociale de 64% pour les immeubles Custine et Niel + 47 locataires (soit 36%) se voient proposer une baisse de loyer suite à examen de leur situation ; le loyer est maintenu pour les autres

- taux de réponse de 58% à la pré enquête menée sur 6 autres groupes : 52 locataires (soit 26%) se verront proposer une baisse de loyer suite à examen de leur situation ; l'enquête conventionnement est adressé aux 40% de locataires n'ayant pas répondu qui auront deux mois pour répondre.

Etude Conventionnement 2021 :

C. Laconde indique que I. Brossat et la DLH ont lancé une campagne significative de conventionnement avec une liste d'immeuble de la RIVP et d'Elogie-Siemp qui fait actuellement l'objet de discussions, notamment avec les mairies d'arrondissement concernées (pas de réduction mais des ajustements à la marge)

Cette nouvelle vague de conventionnement s'inscrit pleinement dans la politique de la ville de Paris qui va devoir être mise en œuvre, sachant qu'il n'y en aura plus à l'avenir.

L'étude concernerait 65 immeubles représentant 3 352 logements dont la liste est fournie aux membres du CCL. Le financement prévu est 40% PLAI et 60% PLUS dans les zones de déficit de logement social et de 30%PLAI 40%PLUS /30PLS dans les arrondissements où le taux SRU est atteint.

Discussions :

Il est répondu à la CLCV que ce qui guide les choix en terme de régime juridique, ce sont les résultats de la pré-enquête et que ce n'est pas la RIVP qui fixe la répartition, mais une règle fixée par la Mairie de Paris, suivant la localisation de l'adresse en zone de déficit de logement social ou non.

Le DAL souhaite savoir si la répartition de la part PLAI va être conservée : la RIVP répond que cela ne lui a pas été encore confirmé mais la solution retenue variera surement suivant le taux de logement social présent sur l'arrondissement.

S'agissant de l'immeuble Rue Denoyeux dans le 20^e, il est rappelé au DAL que l'opération fait l'objet d'un financement PLAI et qu'il n'y aura pas de dénonciation de la convention APL

Concernant le conventionnement 2021, le SLC-CSF comprend que la RIVP n'a pas la main vis-à-vis des locataires mais elle juge que ce conventionnement va être fait à la hussarde, sans information préalable ni respect des engagements pris vis-à-vis de l'information aux locataires. Il rappelle que lors du précédent CCL de février 2021 il avait été indiqué par la RIVP qu'il n'y aurait pas de conventionnement en 2021 à la RIVP, ce qui confirme que la RIVP subit le diktat de la mairie de Paris. Le SLC-CSF précise que leur organisation n'est pas contre le conventionnement mais contre les modalités de leur déroulement, et qu'elle regrette qu'il soit mené sans respecter les locataires.

En effet, même si la loi a changé et permet de donner le choix aux locataires, l'annonce d'un conventionnement crée l'émoi car cela implique la communication de données personnelles et une évolution de mixité sociale au sein de l'immeuble.

Il est également répondu à la CLCV qui demande quelle est la relation avec l'Etat sur la question du SLS, que ce thème n'est pas un axe de travail avec la DRIHL Paris.

La RIVP partage le fait que tout le monde est favorable au conventionnement. C. Laconde admet que le mouvement est rapide et qu'un étalement aurait été souhaité : elle précise néanmoins que ces conventionnements sont menés avec les bailleurs, notamment sur les critères financiers. Les contraintes de calendrier ont été identifiées, notamment le volet information au-delà du courrier.

Le SLC demande que l'historique du statut juridique des immeubles soit communiqué ainsi que le pourcentage final de répartition entre les différentes catégories : la RIVP diffusera ces informations lorsqu'elle aura l'information.

Le DAL rappelle que 70% des demandeurs de logement social à Paris relèvent du plafonds PLAI. Le SLC-CSF répond que c'est pour cette raison que l'Etat doit se mobiliser pour financer du logement social.

- **Retour sur les enquêtes Plan Climat**

T. Cadiou indique que l'enquête 2020 porte sur 9 opérations Plan Climat représentant 1726 logements, et dont les travaux de réhabilitation se sont achevés en 2019 (pour un investissement total de 75M€).

Les résultats :

- Le taux de retour est de 29%, variable suivant les opérations (au plus 39%, au moins 19%)
- Un taux de satisfaction en baisse, soit 68% (contre 70% depuis 2014)
- Des résultats restant globalement à améliorer sur le respect des RDV 61% et les précautions prises par les entreprises 58%, même s'ils sont contrastés selon les opérations.
- La gestion du bruit 53%, la sécurisation des sites 53%, le traitement des demandes 55% et l'information pendant les travaux 57% restent les points de crispation.

Difficile de formuler des conclusions tant les projets sont hétérogènes mais au final, 2 opérations se traduisent par un retour positif = Vincent Auriol (P13) et Montreuil et des problèmes soulevés sur Mortier (P20) et Dupleix (P15).

Discussions :

A la CLCV qui s'interroge sur le faible taux de réponse, T Cadiou répond que les locataires ont tendance à plus répondre aux enquêtes lorsqu'ils sont insatisfaits et S Molesin indique que les taux de réponse sont conformes à ceux généralement observés. Des questions sont aussi soulevées sur le formalisme de l'enquête (enquête par écrit et en numérique, sans appel téléphonique)

S'agissant des questionnaires, il est demandé s'il a fait l'objet d'une consultation avec les associations de locataires.

Le SLC-CSF indique qu'il est clair que sur les opérations qui se passent mal, les locataires sont excédés et ne veulent pas remplir un questionnaire de satisfaction. Sur les groupes importants, ce sont des situations longues quand intervention en milieu occupé. Les entreprises ne savent pas faire les travaux en milieu occupé dans le respect des locataires en place. Les majors ne sont pas prêtes à évoluer et les contrôles menés sont insuffisants.

C. Laconde précise qu'une étude est en cours sous l'impulsion de J. Baudrier pour faire converger des points communs sur les opérations Plan Climat, car les 3 bailleurs liés à la ville ont chacun une charte spécifique or ce problème est général, et pas propre à la RIVP.

Le SLC-CSF demande que des décisions soient prises sur certains chantiers comme se lancer dans des opérations tiroir : on ne peut pas continuer à proposer des plans climat, il faut repenser le concept. T. Cadiou confirme que la RIVP a fait le même constat et que des nouvelles modalités sont à l'étude, notamment concernant le phasage des chantiers.

Pour la CLCV, il y a des améliorations à faire sur la relation avec les locataires : que peut faire la RIVP ? S. Molesin répond que l'on va traiter à plus petite échelle (faire des tranches cohérentes par habitants) pour mieux gérer les relations avec les locataires, notamment le respect des rendez-vous.

Pour le DAL, la question du contrôle des chantiers des opérations plan climat doit être posé et il demande la périodicité des déplacements des équipes sur les chantiers : S. Molesin indique que cela est variable suivant le phasage et la complexité du projet. Il est indiqué que lorsque le RTS est impliqué, cela fonctionne mieux

La RIVP renverra une nouvelle version du document transmis car des slides étaient manquantes sur le document communiqué.

- **Information sur la réforme des APL au 1^{er} janvier 2021**

T. Cadiou rappelle les enjeux de la réforme en place depuis le 1^{er} janvier 2021 :

- Adapter le montant des prestations versées aux allocataires au plus près de leur situation financière du moment et de limiter les cas d'interruption de droits.
- Actualisation tous les 3 mois du montant des aides au logement AL et APL (regroupant APL, ALF et ALS) sur la base des ressources des 12 derniers mois glissants (période M-13 à M-2).
- Automatisation de la collecte par la Caf d'une partie des ressources des allocataires (auprès des employeurs, des Impôts, des organismes sociaux).
- Il n'y a pas de changement en terme de calcul et de date de versement des aides

Constat :

- Baisse du nombre d'allocataires entre décembre 2020 et janvier 2021 ; ce qui est une surprise vu le contexte lié à la crise en cours.
- Un montant d'APL moyen en baisse sur la période (-4,69%)

Conclusion : un suivi est à mettre en place sur le sujet

Dossiers Direction technique

- **Présentation du plan de travaux 2021**

Avant de présenter le plan de travaux 2021, S. Molesin rappelle que le plan stratégique de patrimoine de la RIVP prévoit un investissement de 1,1 milliard d'Euros sur 10 ans, soit en annuel :

- 50 millions d'euros pour le plan de travaux
- 40 Millions d'euros au titre des opérations Plan climat
- 20 millions d'euros pour le plan ILM28

Pour rappel, la finalité du plan de travaux est de répondre aux évolutions réglementaires (Exemple = nouveaux diagnostics de performance énergétique, sécurité incendie des parkings et des immeubles) Pour 2021, les enjeux du plan de travaux sont les suivants :

- le niveau d'investissement est préservé : 54M€ de budget pour le plan de travaux et 50M€ pour l'entretien/maintenance
- de nouvelles perspectives :
 - L'expérimentation du projet d'embellissement Coup de neuf et son extension : 1,5M€
 - Finalisation des travaux de sécurité incendie pour le parc d'avant 1986 : 1,5M€
 - L'expérimentation de l'individualisation des frais de chauffage : 100 groupes concernés ; réalisation d'un test pour tester les différentes technologies existantes sur un immeuble.

Concernant le projet plan ILM28 : Le projet démarre sur le groupe Brunet (19^e) et les travaux se poursuivent sur Porte de Saint cloud (16^e). Les études sont à lancer sur la Porte d'Orléans (14^e).

Il est répondu :

- A la CNL que les campagnes de remise aux normes électriques sont réalisées soit chaque relocation, soit au globale.
- A la CLCV, concernant les chaudières numériques, que l'on récupère la chaleur de serveur (utilisation pour pré chauffer l'eau chaude) sachant que les serveurs sont dans les chaufferies.
- Au DAL que la RIVP ne connaît pas le pourcentage du parc où il y a une présence de plomb car cette information est difficile à constituer faute d'outil. La RIVP travaille sur un outil mais il est en cours de paramétrage et l'enjeu restera ensuite de l'alimenter en données fiables : cela fera l'objet d'un travail avec les diagnostiqueurs.

Concernant l'individualisation des frais de chauffage, le SLC-CSF rappelle que cela n'a aucun sens sur le parc social et qu'il faut maintenir cette position de principe de refus liée à l'équité. La CNL rappelle que le CCL de la RIVP avait émis un avis négatif sur le sujet. S. Molesin précise que les évolutions réglementaires récentes n'ont pas résolu la question notamment de sa mise en œuvre ; il rappelle que des sanctions sont prévues et que la date buttoir de déploiement a été fixée au 31

décembre 2017 pour les immeubles dont la consommation de chauffage est supérieure à 120 kWh/m² par an et 25 octobre 2020 pour les autres immeubles concernés.

- **Etat des lieux des dégâts des eaux et des fuites (demande DAL HLM)**

S. Molesin rappelle que les sinistres suite à dégâts des eaux sont la première cause d'appels technique au SRL (16% du total soit 8 500 appels/an) et que cette problématique s'inscrit dans la durée car les délais de traitements sont longs.

Il précise que

- Ces sinistres représentent une masse significative des sinistres déclarés (environ 85%) et 50% du coût total : 11.814 sinistres déclarés auprès de notre courtier en 10 ans
- Lorsque le dégât de eaux intervient en partie commune, c'est l'assurance qui couvre (présence d'une franchise (=1500€), donc la majorité ne sont pas déclarées

En terme de plan d'action : en l'absence de lien établi entre la sinistralité et les caractéristiques des immeubles, la RIVP a pour objectif d'améliorer les modalités de traitement de l'ensemble des sinistres. En complément de l'étiquetage des pieds de colonne et du dispositif « alerte fuites », un outil va être déployé pour suivre les différentes étapes d'un sinistre et partager l'information entre les différentes parties prenantes.

Le DAL demande si la RIVP a opéré un recensement des immeubles en dalle pour faire du préventif et la CLN si la présence d'un gardien a un impact sur la rapidité de prise en charge des dégâts des eaux.

Questions diverses

- **Punaises de lit : premier bilan (demande CLCV)**

S. Molesin rappelle que le marché a été renouvelé et que le principal enjeu était de progresser sur le respect des délais, notamment en augmentant le nombre de prestataires. Il présente au Conseil un bilan des 4 premiers mois du marché, qu'il considère plutôt satisfaisant car les délais sont mieux maîtrisés par les prestataires.

Volet communication :

- La signature de l'accord reste à formaliser par la RIVP
- Une piqure de rappel faite aux locataires via un mémo inséré dans l'avis d'échéance de mars 2021

Concernant le partenariat avec le CSTB, malgré les difficultés rencontrées, la phase de recherche est toujours active.

La CLCV demande s'il y a des sites plus impactés que d'autres et sous quel délai le 2^e passage se fait-il ? Elle indique ne pas se satisfaire de la neutralisation de la communication des données sur l'exercice 2020.

S. Molesin répond que la localisation est assez homogène et qu'il n'y a pas de secteur géographique plus touché que d'autres. Il précise que les données 2020 pourront être fournies mais qu'elles sont fortement impactées par le confinement.

Le délai est de 29 jours entre le signalement et la fin de l'intervention chez le locataire, sachant que 5% des cas ont nécessité un 3^e passage.

Pour le DAL, il faut tenir compte de l'impact de la fermeture des hôtels sur la marge de manœuvre et la capacité à faire des entreprises prestataires sur Paris. Ils demandent la carte de répartition des punaises de lit : la RIVP refuse car il est hors de question de stigmatiser des territoires sur un sujet aussi sensible.

○ **Présentation de la procédure interne Légionellose (demande CLCV)**

Avant de présenter la procédure interne, S. Molesin rappelle que :

- La légionellose se contracte en inhalant des microgouttelettes (aérosols) d'eau contaminée par les légionelles
- Boire de l'eau ne présente pas de risque de contamination
- La légionellose n'est pas contagieuse entre individus.

En terme de prévention :

- **Réseau collectif** : nécessité de maintenir la température de l'eau
 - Inférieure à 60°C en sortie de production
 - supérieure à 55°C en sortie de production,
 - supérieure à 50°C en tout point de l'installation collective de distribution;
 → le chauffage de l'eau n'est pas la solution compte tenu du risque de brûlures au-delà de 50°/60°
- **Réseau individuel** :
 - Nettoyer, détartrer et désinfecter les pommeaux de douche et les embouts des robinets, au moins une fois par an ;
 - Après une absence prolongée, faire couler l'eau froide et l'eau chaude pendant plusieurs minutes.

La procédure s'articule en 3 temps :

- Réalisation de prélèvements
- Traitement préventif si signalement = choc chloré ou chose thermique
- Suite en fonction des résultats

Quantité de légionelle en UFC (Unité Formant colonie)/L :	Actions à mener :
Résultat inférieur à 10 UFC/L	Légionelle non détectée Aucune action
Résultat supérieur à 10 UFC/L et inférieur à 1 000 UFC/L	Résultats en dessous du seuil cible. Aucune action
Résultat supérieur à 1 000 UFC/L et inférieur à 10 000 UFC/L	Seuil d'alerte atteint. Vigilance de l'exploitant, contrôle régulier des températures Mise en place d'un traitement chloré suivi de nouveaux prélèvements
— Résultat supérieur à 10 000 UFC/L	Seuil d'action atteint. Information à l'agence pour communication auprès des locataires Vigilance de l'exploitant, contrôle régulier des températures Demande d'un audit externe sur le réseau Mise en place d'un traitement chloré suivi de nouveaux prélèvements

L'AFOC demande si des tests sont réalisés sur toutes chaufferies : il est répondu que le test est fait à la demande de l'ARI ou à la demande du locataire sachant qu'il y a des chaufferies plus à risque que d'autres.

La CLCV demande si le contrat d'entretien prévoit un suivi et demande une remontée des difficultés sur 10 ans : la RIVP répond que cela est impossible et que sur les 3 dernières années, un cas par an maximum a été repéré. Il est confirmé qu'il n'y a pas de suivi en place des groupes sur l'alerte légionellose.

Prochain CCL : 14 SEPTEMBRE 2021