

## **COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 20 SEPTEMBRE 2011**

### **PRESENTS**

Confédération Générale du Logement : Jeanne Robert

Confédération Nationale du logement : Oualid Akkari, Martine Declerc

Syndicat du Logement et de la Consommation : Pierre Spinat, Maouaheb Mouelhi

Consommation Logement et Cadre de Vie : Bruno Tourame, Martine Depuy

Association Force Ouvrière Consommateurs : Durdica Topolcanji, Rahma Ghiatou

Droit au Logement : Safiatou Fadiga

RIVP : Serge Contat, Tassadit Cadiou, Olivier Perret, Christophe Gerbenne, Virginie Blin-Denis  
Isabelle Jegou, Claire Simon, Yann Miginiac , Yves Thépault, Didier Petit, Frédéric Frémeaux

### **EXCUSE**

Consommation Logement et Cadre de Vie : Georgette Scoury,

### **DIFFUSION :**

tous les participants + présidents d'amicales et associations de locataires RIVP

Avant d'aborder l'ordre du jour, M. Akkari intervient pour demander une plus grande fréquence des réunions du CCL. Il estime que les ordres du jour étant trop chargés, les points évoqués ne peuvent être approfondis.

Bien que, M. Contat ne soit pas opposé à accroître le nombre de réunions, il suggère la mise en place de groupes de travail thématiques, permettant de préparer les dossiers débattus en Conseil.

M. Contat informe, également, le conseil que la CUS 2011-2016 de la RIVP n'a pas été signée par le Préfet, suite au désaccord de la DRIHL 75 sur les objectifs affichés en termes de relogement des publics DALO et sortant de structures d'hébergement. En conséquence, le dispositif d'abattement de loyer pratiqué par la RIVP depuis 2010 pour atténuer les effets de la baisse des plafonds de ressources sur le nombre de locataires assujettis à un surloyer, reste maintenu.

## **Approbation du compte rendu de la réunion du 10 mai 2011**

Le compte rendu de la réunion du 10 mai 2011 est approuvé par le Conseil.

### **Présentation de Mme Claire SIMON, directrice technique**

M. Contat présente Mme Simon qui a intégré la RIVP le 19 septembre 2011 comme directrice technique, au sein de la direction de la gérance.

### **Présentation des critères de priorité retenus pour la programmation des opérations Plan Climat**

M. Contat rappelle que cette présentation vient en complément des débats qui se sont tenus lors de la diffusion de la cartographie des DPE réalisés sur le parc RIVP. A cette occasion, il avait été indiqué que la hausse du niveau d'exigence et le changement de la méthode retenue pour intervenir ou non sur un immeuble avaient conduit la RIVP à revoir l'ordre des priorités et donc la politique d'investissement.

M. Miginiac expose les principes méthodologiques d'intervention sur les groupes immobiliers :

1. Les groupes à la fois consommateurs et nécessitant de gros travaux seront traités dans le cadre du plan Climat Ville de Paris.
2. Pour les interventions lourdes à réaliser sur les groupes moins consommateurs, un audit thermique viendra orienter le type d'intervention (plan climat ou réalisation des travaux en s'assurant que le gisement d'économie d'énergie est préservé)
3. Les groupes conventionnés fortement consommateurs (E-F-G) mais ne nécessitant pas de travaux seront traités d'ici 2020 pour être ramené à une étiquette C du DPE (cf Grenelle) ; pour ceux du parc non conventionné, des arbitrages seront à prendre.
4. Des actions d'optimisation sur les charges, de sensibilisation des locataires seront privilégiées sur les sites peu consommateurs et sans besoin de forts travaux.

Il est rappelé que la RIVP obtient de meilleurs financements de la ville de Paris quand les travaux envisagés rentrent dans le cadre du plan climat. Il est par ailleurs précisé, que l'évolution du Plan Climat permet aujourd'hui d'obtenir des financements pour des interventions progressives (en commençant par l'isolation par l'extérieur, les menuiseries, la ventilation) étalées dans le temps à la condition que l'objectif de 80 KWh/m<sup>2</sup> soit au final respecté.

M. Contat précise que les études générales qui sont menées permettent d'orienter le politique de la société, mais que des études complémentaires et approfondies sont systématiquement menées quand le volet opérationnel est lancé.

La CLCV 75 fait remarquer que les nouveaux projets immobiliers ne prévoient plus l'installation de volets au-delà du 1<sup>er</sup> étage. Mme Cadiou précise que la pose de volets est systématiquement étudiée pour chaque nouveau projet et M. Contat complète que la pose de fenêtres performantes est souvent plus efficace que celles de volets.

Le SLC, s'interroge sur la stratégie prévue pour les 50% de patrimoine classés en D : il lui est confirmé que la priorité est le traitement des immeubles classés en E-F et G (au sens de l'étiquette énergie). Néanmoins, conformément à l'outil susvisé, des arbitrages pourront être pris au cas par cas.

Le DAL demande comment la RIVP parvient à vérifier que les résultats attendus sont bien atteints en termes d'économie d'énergie et le SLC s'interroge sur comment parvenir à ne pas tuer le gisement d'économie d'énergie.

Concernant l'impact des travaux réalisés en termes d'économie d'énergie, il est indiqué que sur le projet de réhabilitation de la ZAC Saint Charles Paris 15e, il est prévu d'effectuer le suivi des charges énergétiques (chauffage et eau chaude) auprès d'un panel de locataires volontaires, pour pouvoir comparer la théorie avec la réalité.

Il est rappelé que la manière dont le logement est utilisé est un des facteurs principaux pour mesurer le gain en termes d'économie d'énergie, d'où l'intérêt de relayer auprès des locataires les informations sur la bonne utilisation des équipements qui sont installés dans les logements.

Pour conclure, il est précisé que le document de synthèse remis en séance ne mentionne pas les objectifs de 2011 en termes de financement Plan Climat, qui doivent encore faire l'objet d'un arbitrage de la ville de Paris. Il est indiqué qu'en 2010, 700 logements ont fait d'un dépôt de dossier, tout patrimoine confondu, pour un montant total de 26 M€ d'investissement. Par ailleurs, il est précisé que la RIVP travaille sur une programmation pluri annuelle qui sera présentée au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2012.

Le SLC rappelle qu'il est primordial que la RIVP se dote d'une programmation pluriannuelle en termes de travaux afin que les locataires puissent disposer d'une information sur les 5 ans à venir. Il lui est rappelé que le plan de travaux 2012-2015 est en cours d'élaboration et qu'il sera disponible au premier trimestre 2012.

## **Présentation des consommations énergétiques collectives réelles 2010 du Parc RIVP**

Cette présentation fait suite à une demande des locataires qui avaient souhaité que la cartographie des immeubles selon leur étiquette énergétique soit complétée de quelques caractéristiques, notamment leur mode de chauffage ainsi que les consommations énergétiques 2010 en cas de chauffage et d'eau chaude collectifs. Un tableau de synthèse est joint au dossier remis aux membres du CCL.

M. Miginiac répond à la CNL, qui demande qu'une étude soit réalisée sur tout le parc, que la RIVP est dans l'attente des consommations individuelles gaz de la part de GRDF. Un retour sera fait aux membres du Conseil sur l'état d'avancement des discussions avec EDF sur la fourniture des consommations individuelles électriques.

La CLCV regrette que les données sur le chauffage individuel soient si aléatoires. Il lui est indiqué qu'il est programmé une étude des consommations réelles avant et après travaux auprès de locataires volontaires qui permettra d'obtenir des informations, pendant 3 ans.

La CNL souhaiterait savoir qui assure le pilotage en interne des dossiers Plan climat (information, affichage, contrôle).

Mme Cadiou répond que les arbitrages sur l'opportunité des réhabilitations énergétiques sont opérés au niveau des directions territoriales et la direction de la gérance, suivant les besoins remontés faites par les équipes de terrain, et que les opérations Plan Climat sont ensuite montées par la direction de la construction.

Les Directions territoriales sont responsables de l'affichage et de la communication vis-à-vis des locataires. Le 1<sup>er</sup> interlocuteur reste le gardien ainsi que le responsable technique de

secteur, avec l'appui de la direction technique, de la direction de la construction et du délégué au développement durable.

M. Contat rappelle que l'interface de proximité relève de l'agence et du gardien et l'intendance technique de la direction technique ou de la construction, appuyé par le délégué au développement durable.

### **Service d'antenne collectif : point sur l'avenant à la convention avec NUMERICABLE**

Le conseil est informé que la convention cadre portant sur le service d'antenne collectif via le câble conclue avec Numéricâble en 2001 va être prorogé, par avenant, jusqu'en janvier 2014. Le contenu de la prestation reste inchangé et un tarif unique a été négocié à 0,82€ HT (valeur janvier 2011). La liste des groupes impactés par cet avenant est remise en séance.

L'AFOC 75 demande le détail du service « standard » que propose Numéricâble et qui est facturé aux locataires dans ses charges locatives. Il s'agit d'un contrat qui garantit aux locataires la diffusion des chaînes TNT gratuites reçues sur un secteur donné, à l'identique d'une antenne hertzienne traditionnelle collective.

Le bilan des dysfonctionnements rencontrés suite à l'extinction de l'analogique par Numéricâble est présenté au Conseil. Une demande d'intervention a été faite par la RIVP pour faire retirer les filtres en place sur 112 groupes. Dans la majorité des cas, les problèmes ont été résolus sous 48 H.

La CLCV 75 rappelle que les problèmes de filtres ne sont toujours pas résolus à Paris Habitat et déplore la démarche commerciale parfois agressive de Numéricâble vis-à-vis de certains locataires.

Par ailleurs, il est demandé à la RIVP qu'une indemnité soit exigée de Numéricâble suite aux désagréments constatés par les usagers, ainsi que la gratuité du n° de téléphone 3990 à contacter pour les locataires. La RIVP relaiera ces demandes auprès de Numéricable.

Le SLC-CSF demande la communication de l'avenant. Cette demande est acceptée par la RIVP.

### **Antennes relais : projet de convention cadre Free Mobile/ RIVP**

Les principales caractéristiques de cette convention sont détaillées dans la note jointe au dossier (durée = 12 ans, loyer annuel = 16 K€/antenne ...). Sa finalité est de permettre à Free Mobile, 4<sup>ème</sup> opérateur retenu par l'ARCEP, de constituer son réseau en vue du lancement de son offre commerciale en 2012. Il souhaite se déployer aussi bien sur de nouvelles adresses que sur des sites déjà utilisés par un concurrent, dès lors qu'il y a des espaces disponibles (cf mutualisation).

La CLCV 75 indique que la charte de la ville de Paris est en cours de renégociation avec les quatre opérateurs de téléphonie mobile et qu'il serait envisagé de passer le niveau moyen d'exposition sur 24 heures de 2V/m par mètre à 0,6 V/m. Il est confirmé que Free devra respecter les préconisations de la charte sinon il ne pourra déployer son réseau sur Paris.

La CNL rappelle son opposition aux antennes relais et notamment aux installations sauvages.

Il est précisé à la CLCV 75 que le réseau mis en place par Free sera en version 3 G et que la RIVP est sollicitée par tous les opérateurs qui cherchent à densifier leur réseau pour une meilleure qualité de couverture et une amélioration du trafic du réseau.

En termes de concertation, il est confirmé que les associations de locataires présentes sur les sites seront tenues informées de tout projet d'installation.

Pour conclure, il est indiqué que Free serait intéressé par une vingtaine de nouvelles adresses sur le patrimoine RIVP. Un retour sera fait au Conseil sur ce dossier.

### **Présentation du site INTERNET sur la gestion technique des ascenseurs**

Il est rappelé que cet outil de supervision des ascenseurs a pour objectif d'obtenir en temps réel, toutes les informations liées au parc de la RIVP (pannes, problème de personnes incarcérées) et de disposer des statistiques pour le suivi de cette activité par la direction technique.

Il est confirmé à la CNL que la source des informations provient d'un appareillage spécifique et non des ascensoristes, ce qui est un gage de fiabilité des données recueillies. Actuellement 800 appareils sont déjà reliés à ce dispositif et le déploiement devrait être achevé en juin 2012, le temps de procéder au raccordement des points de captage (installation d'une boîte noire), soit au final un total de 2 220 ascenseurs reliés.

M. Thépault précise que la nouvelle version du site permet de faire la distinction entre les diverses causes d'arrêt, que l'installation du dispositif ne nécessite pas de mise à l'arrêt des appareils et qu'actuellement le logiciel ne peut être alimenté manuellement par les gardiens, mais cette possibilité est en projet.

Concernant les pannes d'ascenseur, il est confirmé au DAL qu'en cas d'indisponibilité d'un appareil, aucune déduction systématique de charges locatives n'est pratiquée par la RIVP sur les charges des locataires du site, mais que le traitement se fait au cas par cas.

Pour le SLC, en cas de panne prolongée de + de un mois, les locataires ne doivent pas avoir à payer alors que le contrat n'est pas honoré.

Mme Cadiou rappelle que la RIVP a pris le parti de mutualiser les pénalités recouvrées auprès des ascensoristes et de ne pas les reverser sous forme d'allègement de charges sur le groupe directement impacté. Elle précise que les sommes recouvrables auprès des ascensoristes sont souvent modiques, surtout rapportée au nombre de logements.

M. Contat précise qu'avec l'achèvement du projet de modernisation des ascenseurs (80M€ d'investissement), la stratégie de la RIVP consiste avant tout à faire fonctionner le système en place avec les ascensoristes. Pour cela, il faut pouvoir disposer de données affinées ce que va permettre d'obtenir l'outil présenté, et sous deux aspects :

- statistique et connaissance du parc : fixation d'objectifs collectifs en interne
- opérationnel (notamment en cas de pannes) : toute la chaîne des intervenants doit fonctionner, notamment le volet information des locataires quand nécessité de travaux conduisant à l'immobilisation d'un appareil.

Il tient à rappeler que la priorité de la RIVP reste le bon fonctionnement du parc d'ascenseurs, avec un niveau de qualité acceptable et conforme aux marchés. L'application des pénalités doit rester l'exception, même si c'est un des éléments permettant de faire fonctionner le système et d'assurer un certain équilibre dans la relation RIVP/Ascensoristes.

Il confirme que les pénalités de retard liées au coût de la mise aux normes n'ont pas à être redistribuées aux locataires concernés dans les charges et qu'elles doivent bénéficier collectivement à tous les locataires. Par contre, il considère que le débat reste ouvert sur l'affectation de ces sommes (par exemple, Paris Habitat finance son service de portage auprès des locataires par le cumul de ces pénalités).

#### **Questions diverses :**

- **Lancement des enquêtes annuelles 2012**

M. Gerbenne présente le dispositif retenu pour le traitement des enquêtes SLS et OPS 2012. Un prestataire, INTERSA, a été retenu pour procéder à l'édition et au traitement des 30 000 enquêtes portant sur le parc conventionné de la RIVP. Le traitement de masse des dossiers ne présentant aucune difficulté est assuré par INTERSA, les cas plus complexes seront pris en charge par les chargés de clientèle.

La CNL s'inquiète de l'impact de ce changement sur la relation de proximité entre le locataire enquêté et le service instructeur de son dossier, ainsi que du respect de la confidentialité des informations transmises.

Il lui est répondu que le prestataire dispose des habilitations nécessaires prévues par la CNIL pour traiter des informations de ce type et que le dispositif sera une réussite si les locataires ne se rendent pas compte de l'externalisation, sachant que le chargé de clientèle reste l'unique interlocuteur des locataires sur ce dossier.

Interrogé par la CLCV 75 sur la finalité du SLS, M. Contat rappelle que l'accélération de la rotation au sein du parc de logements sociaux est un objectif du SLS et que les recettes perçues au titre du surloyer (5 M€ pour la RIVP en 2011) rentrent dans les ressources générales de la société et sont réinvesties dans les travaux sur le patrimoine, par exemple.

Une INFO RIVP spécifique sera adressée aux locataires avec leur avis d'échéance de septembre 2011. Un affichage dans les halls sera également prévu pour annoncer les dates de lancement des enquêtes et les délais de réponse fixés.

- **Organisation de la gérance au 1<sup>er</sup> septembre 2011**

La nouvelle organisation de la direction de la gérance est déployée depuis septembre 2011 (un organigramme est joint au dossier remis en séance)

Il est rappelé qu'un comité de suivi a été constitué et que les représentants des locataires peuvent être destinataires des comptes-rendus s'ils le souhaitent. Pour rappel, cette réorganisation s'effectue à effectif constant, avec comme finalité la maîtrise et le maintien des frais de gestion.

Il est indiqué au SLC que Mme Annabelle Joly a été recrutée comme chef de projet ILM 28.

- **Point d'information sur l'individualisation des compteurs d'eau**

M. Contat rappelle que le lancement de ce projet a encore dû être différé suite à la vacance du poste de directeur technique et qu'il ne pourra être discuté, malgré la demande du SLC.

La SLC rappelle que la priorité est d'intervenir sur les groupes sans compteur.

Ce dossier sera inscrit à l'ordre du jour du prochain CCL et une réunion préparatoire est à monter sur ce point avec les représentants des locataires.

- **Point d'information sur le Contrat EM/OM**

M. CONTAT rappelle que lors de la passation du marché EM/OM, la société TFN a été retenue car elle était la mieux-disante suite à l'appel d'offre, et de très loin. Il admet que la passation entre SENI et TFN s'est difficilement passée, surtout pour le personnel qui était repris.

Des discussions ont été engagées avec TFN pour une meilleure exécution du contrat et un marché de prestation complémentaire a été lancé.

Malgré les difficultés rencontrées, il n'est pour l'instant pas possible de résilier le contrat, tant d'un point de vue juridique qu'opérationnel. Toutefois, TFN est « sous observation » jusqu'à la fin de l'année 2011 (pour rappel, le contrat souscrit est d'une durée d'un an) et si cela ne fonctionne pas mieux à cette échéance, un nouvel appel d'offre sera lancé.

Il est par ailleurs confirmé que les prestations non réalisées, ne seront pas refacturées aux locataires. La RIVP tient également à faire preuve de vigilance par rapport aux personnels qui interviennent sur nos immeubles.

Le SLC demande communication du contrat, car il considère que c'est le seul moyen pour une association de vérifier le suivi des contrats. Sur ce dernier point, il est rappelé que seule la RIVP reste garante du strict respect des clauses des contrats vis-à-vis des prestataires.

Le SLC souhaite par ailleurs, que les marchés soient systématiquement communiqués aux représentants des locataires, notamment les marchés de travaux ce qui est la base même de toute concertation.

La RIVP accepte le principe de communiquer les contrats donnant lieu à récupération de charges aux amicales de locataires qui en feront la demande, lors de la régularisation des charges annuelles. Il reste entendu que la fourniture de ces documents ne doit pas conduire à une interférence des locataires dans la relation entre la RIVP et ses prestataires.

Par contre, la RIVP n'entend pas communiquer les contrats qui sont relatifs aux travaux, dès lors qu'ils ne sont pas récupérés sur les locataires.

A l'issue de la réunion, il est indiqué que la RIVP envisage de lancer une campagne à destination des amicales de locataires non affiliées afin de contrôler leur représentativité. Cela n'appelle aucun commentaire des membres du CCL.

De même, il est rappelé que lors de la réunion du 1<sup>er</sup> février 2011, il avait été décidé de créer une page dédiée aux associations de locataires dans le journal interne de la RIVP. Des propositions seront faites par la RIVP sur les modalités de cette contribution, lors d'un prochain CCL.

### **Signature du Plan de Concertation Locative 2011-2015**

A l'issue de cette réunion, la RIVP et les six associations membres du CCL ont signé le Plan de Concertation Locative 2011-2015, dont une copie signée sera adressée à chaque membre et à chaque association départementale.

#### **Prochain Conseil de Concertation Locative**

Mardi 22 novembre 2011 à 9 h 30 au siège de la RIVP  
4 place St Thomas d'Aquin