



### PROJET DE COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 12 MAI 2022

#### PRESENTS :

Confédération Nationale du logement : Martine Declercq

SLC-CSF : Pierre Spinat, Laura Bonnefond

CLCV: Catherine Transy, Pascal Coutrot

AFOC 75 : Rhama Ghiatou

CGL :

DAL : Guillaume Martinage

#### EXCUSES :

Confédération Nationale du logement : Marie-Catherine Marc

RIVP : Valérie Debord

CLCV: Aude-Annabelle Canesse

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

#### Rappel de l'ordre du jour

---

- Validation du procès-verbal de la réunion du 24 février 2022
- Dommage Ouvrage 2022 (F Mazoyer)
- Bilan intermédiaire conventionnement 2021 (T Cadiou)
- Commandes Gardiens (S. Molesin)
- Campagne SLS 2022 (T Cadiou)
- Questions diverses :
  - ✓ Demandes CLCV :
    - Délais activation des assurances
    - Nombre de Groupes / Logements sans occultation et perspectives
    - Organisation du Pôle Fluides

#### Validation du procès-verbal de la réunion du 24 février 2022

---

Le procès-verbal diffusé en séance est approuvé.

#### Domage Ouvrage 2022 (DO)

---

Françoise Mazoyer, Responsable juridique construction et assurances et Isabelle Jegou, Directrice juridique, font un reporting des activités Dommages ouvrage 2022 à la RIVP.

Françoise Mazoyer explique que depuis février 2020, un poste Chargé d'assurance Dommages-ouvrage (DO) à la Direction juridique a été créé et la gestion des sinistres Dommages-ouvrage ont été réorganisés. Le suivi relève de la direction juridique, la direction du patrimoine conservant les travaux.

Françoise Mazoyer présente ensuite les réalisations depuis 2020 :

- Outil de gestion (OFT: observatoire des fournisseurs de travaux) en cours avec la Direction des Systèmes d'Information (Digiwin), la Direction des achats et la Direction juridique
- Suivi des sinistres chauffage suite à la demande de la Direction juridique auprès des agences sur les problématiques récurrentes
- Identification des dossiers sensibles

Depuis mars 2020, les activités DO :

- La garantie Dommages ouvrage peut être actionnée par le bailleur propriétaire pendant 10 ans à compter de la réception de travaux neufs.
- L'assureur doit la réparation des dommages de construction: soit ceux qui compromettent la solidité de l'ouvrage, qui les rendent impropres à leur destination, qui affectent la sécurité du bâtiment

Les chiffres clés entre mars 2020 à avril 2022 :

- 94 dossiers DO étudiés dont :
  - ✓ 52 accords de garantie
  - ✓ 35 refus de garantie
  - ✓ 7 dossiers en attente de position
- En 2020 : 44% des sinistres concernaient des infiltrations d'eau dans les logements et/ou parties communes.
- En 2021 : 40% des sinistres concernaient des infiltrations d'eau dans les logements et/ou parties communes et 10% affectaient le bon fonctionnement du réseau de chauffage et d'eau sanitaire.

Françoise Mazoyer explique que l'outil OFT (observatoire des fournisseurs de travaux) permettra :

- La consultation de l'état des sinistres DO par la Direction de la gérance,
- Les recenser,
- Partager l'information,
- Utiliser les données pour mieux évaluer les entreprises de travaux
- Utiliser la base de données pour connaître les pathologies pour la politique technique de la RIVP

Puis, elle souligne les points de vigilances suivants :

- Coordination avec les locataires  
S'assurer à plusieurs reprises que le locataire est bien présent lors de la réunion d'expertise DO : à défaut l'assureur oppose un refus de garantie pour absence de constat des dommages
- Compléter la fiche d'informations avant déclaration de sinistre: ce qui suppose de bien connaître l'historique, de s'être déplacé dans l'appartement du locataire pour confirmer ou faire évoluer le descriptif de sa réclamation. Il y a en effet des divergences entre le contenu de la réclamation locataire et le constat de l'expert sur place. Des filtres d'information sembleraient utiles pour éviter les refus de garantie et régler plus rapidement les sinistres.
- Les délais de traitement de l'assurance Dommages ouvrage sont prévus dans le Code des assurances: l'objectif est un traitement rapide avec un pré financement.  
Mais le temps de l'assureur n'est pas le même que pour un particulier!  
60 jours maximum à compter de la réception de la déclaration pour la position de garantie  
90 jours maximum à compter de la réception de la déclaration pour la proposition d'indemnité, incluant la recherche des devis.
- Il peut y avoir des investigations qui sont nécessaires (225 jours maximum à compter de la déclaration pour déposer le rapport d'expertise).

## Discussions

La CLCV demande s'il est possible d'avoir une vision des endroits identifiés et demande si des formations sont prévus pour les gardiens et RTS afin qu'ils répondent au mieux aux problèmes de sinistre des locataires.

Christine Laconde est favorable pour partager la liste des 94 sinistres en cours.

Simon Molesin souligne que depuis 2 ans la RIVP s'est engagée à former tous les RTS en place ainsi que les nouveaux entrants au sujet de la veille patrimoniale. Concernant les gardiens, le sujet est prioritaire pour la mise en place d'une formation. Sur les sinistres, des formations sont organisées régulièrement.

Par ailleurs, Christine Laconde informe qu'un plan de communication devrait être mis en place auprès des locataires pour expliquer ce qu'est réellement un sinistre et le process pour déclarer et suivre un sinistre.

Le DAL demande s'il est possible d'équiper les gardiens de détecteurs d'humidité et d'aider les locataires qui en ont besoin pour remplir les déclarations de sinistre. Les gardiens en faisant la demande dispose déjà de tels équipements ; les directeurs territoriaux repassent les consignent auprès de leurs équipes.

## Bilan intermédiaire conventionnement 2021

---

Tassadit Cadiou rappelle le périmètre 2021 :

- Groupes concernés : 37
- Nombre de logements concernés : 1 680
- Répartition des régimes juridiques :
  - 100% PLS – 7 groupes
  - 25% PLUS/75% PLS – 1 groupe
  - 50% PLUS/50% PLS – 2 groupes
  - 60% PLAI/40% PLUS – 8 groupes
  - 30% PLAI / 40% PLUS / 30% PLS – 19 groupes

L'enquête ressources a été réalisée du 22 novembre 2021 au 31 janvier 2022.

En cours d'enquête 2 relances ont été adressées aux locataires n'ayant pas répondu :

- Une première relance le 13 décembre 2021
- Une seconde relance le 03 janvier 2022

L'enquête a permis d'obtenir le retour de 927 dossiers complets, soit un taux de complétude de 58% des locataires concernés par le conventionnement.

Tassadit Cadiou souligne que l'analyse des ressources des 927 dossiers retournés complets a permis de classer les locataires en 4 catégories :

- Cas 1 - Ressources inférieures au plafond de ressources pour l'attribution du régime juridique de conventionnement et loyer actuel inférieur au loyer de convention
- Cas 2 - Ressources inférieures au plafond de ressources pour l'attribution du régime juridique de conventionnement et loyer actuel supérieur au loyer de convention – Locataires bénéficiant d'une baisse de loyers
- Cas 3 - Ressources supérieures au plafond de ressources pour l'attribution du régime juridique de conventionnement et loyer actuel inférieur au loyer de convention
- Cas 4 - Ressources supérieures au plafond de ressources pour l'attribution du régime juridique de conventionnement et loyer actuel supérieur au loyer de convention

Les 86 conventions sont en cours de signature avec un objectif de finalisation sur le mois de mai 2022.

Après signature des conventions il sera procédé à l'envoi des baux conventionnés ou courriers circonstanciés (selon la catégorie de ménage et le niveau de ressources au regard du régime juridique du logement) ouvrant pour les locataires un délai de 6 mois pour opter ou non pour la signature d'un bail conventionné.

## Discussions

Le SLC demande des précisions complémentaires :

- Détail des différents cas par groupe,
- Modalités retenues pour affecter les logements par régime juridique suite aux retours des enquêtes : bien qu'il soit indiqué lors des réunions publiques, du fait des délais à respecter, que les affectations se feront par ordre de retour, des analyses sont effectuées afin de faire bénéficier un maximum de locataires des effets du conventionnement. Pour l'ensemble des locataires ayant répondu dans les délais, sont mis en regard les conditions d'accès aux différents logements juridiques retenus pour l'immeuble avec les réponses des locataires. Ainsi si sur un immeuble, il est défini 4 logements PLAI et 6 locataires peuvent en bénéficier, y seront affectés les 4 locataires pouvant bénéficier d'une baisse de loyer.

## Projet commandes gardien

---

Simon Molesin présente le projet visant à permettre aux gardiens de passer des bons de commandes. Les objectifs étant, dans une volonté d'améliorer la qualité de service et accélérer le traitement des réclamations.

Cette nouvelle fonction permettra aux gardiens de commander les forfaits sur les différents marchés d'entretien courant. Cela enclenchera la création d'une affaire dans l'outil de suivi de la relation locataire avant passation de la commande.

De plus en cas de prestations complémentaires, une validation par le RTS sera obligatoire.

Le bon passage de l'entreprise sera vérifié par une enquête locataire (en PP) et par reportage photo de l'entreprise (PC).

Le déploiement s'est déroulé comme suit :

Appel à candidature :

- Le 22 février, 491 gardiens ont été interrogés pour trouver des volontaires pour la passation de commande.
- 245 gardiens (soit 50%) ont répondu ; 188 (soit 77%) sont volontaires.

Calendrier

- Avril : formation d'un premier groupe d'une vingtaine de gardiens
- Mai : phase pilote avec cette vingtaine de gardiens
- Juin -> fin de l'année : formation de l'ensemble des gardiens volontaires
- Paramétrage des outils de contrôle : en cours par l'audit

Simon Molesin souligne que les premiers retours des gardiens sont positifs. Ils trouvent l'outil simple, cette nouvelle fonction valorise leur métier et c'est un gain de temps.

## Campagne SLS 2022

---

Tassadit Cadiou rappelle que l'enquête annuelle a été envoyée en octobre à 18 056 locataires et concerne tous les locataires d'un logement conventionné, à l'exclusion des locataires suivants :

- Éligibles à une aide APL / ALS / ALF
- Habitant dans une zone QPV, GPRU, QVA ou ex-ZUS (non reconduites en QPV ou QVA)
- En indemnités d'occupation
- Personnes morales qui pratiquent l'intermédiation locative

Cette enquête permet d'identifier les locataires suivants :

- Dont les ressources dépassent les plafonds de ressources pour déterminer le montant du SLS dû au titre de l'année 2021.
- Dont les ressources dépassent de 150% les plafonds PLS ou n'ayant pas répondu à l'enquête deux années consécutives, (perte du droit au maintien dans les lieux).

Elle rappelle également le calendrier :

- Enquête envoyée par Intersa le 4 octobre 2021, retour le 8 novembre 2021
- Notifications du SLS envoyées le 14 janvier 2022
- Facturation du SLS sur l'avis d'échéance de Janvier 2022

Tassadit Cadiou fait un point de situation :

- ▶ Janvier 2022 pour les 17 859 foyers enquêtés présents
  - 13 827 ne sont pas assujettis SLS
  - 3 906 sont facturés d'un SLS
    - 2 535 ont un SLS calculé (dont 510 ont bénéficié du plafonnement à 30% des ressources mensuelles
    - 1 497 ont un SLS max de 41,42€/m<sup>2</sup> surface habitable (423 dossiers incomplets et 674 sans réponse)
- ▶ Avril 2022 pour les 17 743 foyers enquêtés présents
  - 13 908 ne sont pas assujettis SLS
  - 2 644 sont facturés d'un SLS
    - 177 avec SLS max pour dossier incomplet ou sans retour
    - 2 467 avec un SLS calculé d'un montant moyen de 299€ par mois

A fin décembre 2021, le SLS était facturé à 2 421 locataires (6,3% des logements conventionnés).

## Questions diverses

---

### ▶ Demandes CLCV :

- Nombre de Groupes / Logements sans occultation et perspectives :

Simon Molesin souligne qu'il y a un vrai sujet d'identification des groupes concernés (environ 40% des immeubles n'ont pas d'occultant). En fin d'année une grande enquête a été faite auprès des gardiens. La synthèse des résultats seront partagés avec les membres du CCL.

Au-delà du questionnaire, Simon Molesin informe travaille en collaboration avec le Centre Technique et Scientifique du Bâtiment (CSTB) afin de concevoir et apporter des solutions (choix de l'occultant, toiture végétalisée,...).

Un groupe de travail sera organisé au 2<sup>ème</sup> semestre, Simon Molesin reviendra vers les membres du CCL afin de convenir d'une date.

- Organisation du Pôle Fluides :

Simon Molesin explique que ce pôle a pour rôle d'assurer le remplacement des équipements de chauffage et le suivi des contrats pour une maîtrise des charges d'énergie et d'eau.

Il est composé d'un responsable et d'un expert par DT.

Ce pôle est également confronté aux difficultés rencontrées avec les fournisseurs et, effectivement, les réponses apportées auprès des responsables de secteur peuvent générer des insatisfactions.

Prochain CCL 22 septembre 2022