



COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 28 NOVEMBRE 2023

PRESENTS :

Confédération Nationale du logement : Martine Declercq - Anne-Marie Gohet-Mays

SLC-CSF : Pierre Spinat – Patricia Morin – Florent Ter Schiphorst

CLCV: Catherine Transy - Sylvie Lekin – Patrice Dechamp – Jean-Louis Guerrero

AFOC 75 : Françoise Hajnal

CGL : Agnès Pinard – Aïda Maia

DAL : Guillaume Martinage – Nicole Baudry

RIVP : Christine Laconde – Tassadit Cadiou – Valérie Debord - Alexis Goursolas – Amélie Darley – Valérie Leperlier – Nathalie Marivoet – Franck Charvet – Olivier Legois – Simon Molesin

EXCUSES :

AFOC : Rahma Ghatou – Claude Sopoglian

DIFFUSION : MEMBRES DU CCL + ISIDOOR + WWW.RIVP.FR

Avant d'aborder l'ordre du jour la CLCV souhaite exprimer son mécontentement concernant d'une part la mise à jour du site RIVP.fr et d'autre part l'envoi trop tardif des documents pour les réunion du CCL.

Christine Laconde convient que le site internet est absolument obsolète et pas que sur la question de la concertation locative. C'est un chantier 2024 et le nouveau site sortira dans l'année.

Elle propose pour le prochain CCL que la direction de la communication vienne présenter le nouveau projet du site puis organise un groupe de travail avec les représentants des locataires intéressés pour discuter des informations qu'ils souhaitent y retrouver.

Concernant, l'envoi des documents pour la réunion CCL, il a été acté de les envoyer 7 jours avant, ce qui n'a pas pu être envoyé ne sera pas porté à l'ordre du jour.

Le DAL demande que les CCL et les CA se fassent le soir à partir de 18h/18h30 pour que militants actifs puissent plus facilement assister aux réunions. Cela pourrait changer la représentativité des associations.

La RIVP n'est pas opposée à cette requête concernant les CCL et propose aux associations de se concerter.

Rappel de l'ordre du jour

- Validation du procès-verbal de la réunion du 19 septembre 2023
- Antennes 5G
- Conventonnement 2023
- Bilan santé mentale : actions mises en œuvre
- Traitement punaises de lit et évolution
- Volet EOL (Examen de l'Occupation des Logements) de la CAL
- Avancement plateforme fournisseurs
- Planning CCL 2024

Validation du procès-verbal de la réunion du 14 février 2023

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

Il est rappelé que le compte-rendu est le reflet strict de ce qui se dit en séance. Il est donc proposé dorénavant, pour éviter les polémiques, d'enregistrer les réunions. Cela permettra en cas de doute de s'y référer.

Cette proposition est approuvée.

Antennes 5G

Simon Molesin rappelle qu'une nouvelle charte parisienne de la téléphonie mobile a été adoptée par le Conseil de Paris en mars 2021.

La RIVP a donc mis en place un mode opératoire strict, qui reprend bien entendu toutes les obligations réglementaires ainsi que la charte de la ville de Paris, complétée de nos exigences techniques et esthétiques.

Depuis 2008, des conventions ont été actées avec les différents opérateurs pour l'installation d'antenne de téléphonie mobile conformément à la charte parisienne. Elles ont été renouvelées et ajustées suite à la nouvelle charte.

Avec les obligations d'information :

- Réunion avec l'amicale
- Réunion avec les locataires

Simon Molesin précise qu'il y a deux gammes de fréquences et donc deux process :

- La gamme déjà utilisée par les générations précédentes (1G à 4G) ce sont donc les mêmes antennes que la 4G. Les opérateurs doivent transmettre un dossier d'information à la Ville de Paris qui fait une information aux Mairies d'arrondissement sans concertation
- La gamme autour de 3,5 GHz qui nécessite de nouvelles installations et de nouvelles fréquences d'émission.

Sur les 96 antennes soit 2,11 millions d'euros de recettes annuelles :

- 29 antennes encore en 4G qui vont basculer prochainement en 5G
- 64 antennes passées en 4g/5g
- 3 non concernées

Discussions

La CLCV souhaite connaître le rôle de l'intermédiaire avec qui la RIVP traite et quelle est sa responsabilité?

L'AFOC pose la même question qu'il y a quelques années. Ces antennes qui sont placées au-dessus des immeubles, les locataires les subissent, on ne leur demande pas leur avis, donc quel serait le ruissellement pour ces locataires?

Il demande également si au niveau sanitaire des mesures sont faites de manière à vérifier la ionisation des différents bâtiments et si des appartements ont dû être quittés par des locataires RIVP parce qu'ils étaient trop exposés par exemple.

Concernant les relations avec notre intermédiaire, Simon Molesin explique que c'est compliqué et pas du tout arrangeant. En effet, il est difficile d'imposer des obligations aux opérateurs, nous n'avons pas de relation contractuelle avec eux. Les intermédiaires ont principalement un rôle financier.

Sur les questions d'émission se sont les opérateurs qui sont responsables.

Pour la question des mesures, nous n'avons pas aujourd'hui de logement inhabitables. S'il y a un problème nous corrigeons l'antenne, on n'évacue pas de logement pour installer des antennes.

Concernant la question des recettes, Christine Laconde n'est pas favorable au ruissellement sur les seuls groupes concernés. La mutualisation permet d'en faire bénéficier l'ensemble des locataires de la RIVP.

Le DAL demande si une partie de ces bénéfices sont alloués à l'échange, à la facilité de déménager pour les gens qui sont à proximité et très exposés de manière à les protéger ?

Il demande que les 2.1 millions de recettes soient consacrés à une baisse des charges et à l'aménagement d'appartements pour les hypersensibles.

La CNL demande si l'obligation d'information n'est qu'une information aux locataires et aux amicales ou si cela peut déboucher sur un veto et une non-installation ? Il est répondu qu'il existe une commission à l'hôtel de ville, quand la mairie d'arrondissement donne un avis défavorable il y a un arbitrage qui est fait.

Le SLC souligne que certains toits terrasses sont en très mauvais état, certains où des réhabilitations sont prévues. Quel est l'impact de ces antennes sur des toits ou des terrasses fragilisées ? Et si une réhabilitation est prévue, que se passe-t-il ?

Il est précisé que généralement les installations sont faites sur des toitures saines où il n'y a pas d'intervention prévue. Dans le cas contraire il est demandé à l'opérateur, en plus de l'installation, de financer le coût d'étanchéité sur lequel il s'installe en réalisant des travaux complémentaires à la fois sur l'étanchéité et sur la sécurisation de la toiture.

Simon Molesin souligne qu'il n'y a pas eu de cas de personne à déménager pour des problèmes liés aux antennes. Si des cas sont remontés aux associations, il faut les signaler aux agences qui en feront l'analyse et orienteront en fonction de la problématique.

Conventionnement 2023

Présenté par Tassadit Cadiou.

Cette année le conventionnement porte sur 129 logements répartis en 4 groupes. Pour 2 groupes le conventionnement 2023 ne porte que sur une partie des logements, les autres étant d'ores et déjà conventionnés. Le calendrier est semblable à celui de l'année dernière.

- L'information des élus puis des locataires sera réalisée sur novembre et décembre 2023. Les réunions publiques sont programmées du 4 au 7 décembre 2023.
- La délibération du conventionnement passera au Conseil de Paris de décembre.
- La réalisation de l'enquête sociale et l'élaboration des Conventions APL (répartition définitive des régimes juridiques au sein des groupes en fonction des résultats de l'enquête) aura lieu de mi janvier - avril 2024.
- L'envoi des propositions de régularisation de baux conventionnés se fera au retour des conventions signées.

Bilan santé mentale : actions mises en œuvre

Florelle Huet présente les deux dispositifs mis en place pour les locataires en difficulté psycho-sociale :

- ELIAHS = Equipes de Liaison Intersectorielle et d'Accompagnement entre Habitat et Soins
- EMP des Œuvres Falret = Equipe Mobile Passerelle de la Fondation des Œuvres Falret

Les équipes Eliahs interviennent sur le 13^{ème}, 18, 19 et 20^{ème}. C'est un dispositif inter-bailleurs. Il y a une équipe par arrondissement composée d'un(e) infirmier(e), assistant(e) social(e), médecin psychiatre et psychologue.

Mise en place en 2017 pour le 13 et le 20^{ème}, en 2019 sur le 19^{ème} et en 2021 sur le 18^{ème}.

En revanche les Œuvres Falret interviennent sur le patrimoine du Groupe RIVP sur l'Île de France. Il y a une équipe dédiée pour l'ensemble de nos orientations : infirmier, assistante sociale, médecin psychiatre, psychologue. Ce marché s'est déployé sur notre parc à partir de février 2023.

Notre objectif, pour les locataires en difficulté psycho-sociale, est de favoriser un parcours de soins coordonnés pour améliorer les conditions de maintien dans le logement social, de prévenir et gérer les situations de crise et de soutenir les voisins et les habitants de la résidence.

Et si nécessaire, de travailler sur une orientation.

Les équipes Eliahs et la RIVP travaillent à la formation des gardiens et des équipes de terrain. Eliahs anime des formations de sensibilisation afin d'apporter un appui technique, monter en compétence sur le repérage de signaux faibles. L'objectif étant d'intervenir le plus tôt possible.

Sur le premier semestre 2023 pour les équipes Eliahs il y a eu 91% de 1er signalements, 9% de re-signalements et 28 accompagnements. Pour les Oeuvres Falret, nous avons 38 signalements et 30 accompagnements.

Pour l'ensemble des signalements, le motif principal de saisine :

- 48% concernent la relation au voisinage : troubles ou repli sur soi
- 28% concernent la relation avec nos services : impayés, sur-occupation, refus de dialogue
- 24% concernent le logement : encombrement et problèmes techniques.

Dans toutes les situations, les signaux sont multiples et récurrents.

Concernant les pathologies psychotiques, on observe :

- Des encombrements massifs pour 20% des personnes
- Des conduites d'auto et/ou d'hétéro agressivité pour 68% des personnes
- Des problèmes d'addiction pour 8% des personnes

Dans le cadre de l'appel à projet « HLM accompagnés », un dispositif a été mis en place en partenariat avec le CASP ; « Bien vivre chez soi, bien vivre ensemble ». L'objectif de ce dispositif est d'évaluer, accompagner et orienter les locataires fragilisés et menacés d'expulsion; cumulant des difficultés socio-économiques, causant des troubles de jouissance et/ou nécessitant un accompagnement dans l'ouverture et l'accès au droit.

Pour cela un service au sein du CASP a été créé : le Service d'Accompagnement Global par une Equipe Pluridisciplinaire. Cette équipe est composée d'une assistante sociale, une conseillère en insertion professionnelle, une technicienne de l'intervention sociale et familiale, une juriste et une psychologue.

A ce jour, 41 ménages ont été orientés, 36 accompagnements sont actuellement actifs. Cette équipe peut prendre en charge 40 accompagnements en file active.

Discussions

Le DAL souligne l'action car c'est important.

Il demande si un numéro de téléphone sera mis à disposition des associations de locataires de manière à ce qu'elles puissent faire également des demande d'accompagnement ou d'aide pour les locataires en souffrance parce qu'elles ont beaucoup de cas, notamment des cas diogène qui posent beaucoup de problèmes, surtout quand il y a des infestations de punaises de lit, de rat ou de souris.

Florelle Huet indique que les associations de locataires peuvent en informer les équipes RIVP directement. Les équipes de travailleurs sociaux sont alors informés des situations préoccupantes et font un diagnostic de la situation permettant d'adapter les orientations.

La CLCV souligne l'importance de la confidentialité lors des signalements dans le respect des personnes concernées. Ce sujet est vraiment capital et doit être souligné lors des formations.

La CNL demande comment sont gérées les personnes identifiées, atteintes du syndrome de Diogène par exemple, et surtout comment obtenir leur consentement.

Il est répondu qu'effectivement pour tout accompagnement le consentement de la personne est indispensable et recueilli systématiquement. Sans cet accord, les équipes sociales RIVP ne pourront rien mettre en place. Ils en informeront les partenaires et les services internes à la RIVP pour que des actions adaptées puissent être mobilisées.

La CNL attire l'attention de la RIVP sur les problèmes liés aux démences type Alzheimer (énergie gaz...).

Concernant leur organisation par rapport à leur territoire d'intervention, les œuvres Falret prennent en charge 60 mesures en fil active. En interne ils ont une longue expérience de cette problématique. Il est vrai qu'ils ont un réseau et un partenariat qui est déjà très développé partout en Ile de France.

Christine Laconde propose aux membres du CCL intéressés d'organiser une formation puisqu'ils sont également confrontés à ces problématiques.

Traitement punaises de lit et évolution

Simon Molesin rappelle que la RIVP a pris le parti d'augmenter considérablement son nombre de prestataires sur le marché Punaises de lit passant de 2 à 6 pour l'ensemble du patrimoine.

On constate qu'en 2023, il y a une tendance à plus de diagnostics qui viennent surtout après les campagnes de communication. Par contre, on constate une baisse du nombre de logements infestés et de traitements.

La RIVP, en partenariat avec le CSTB (Centre scientifique et technique du bâtiment), l'Aorif (Association organisme de logement social région Ile-de-France) et six autres bailleurs sociaux franciliens, a décidé de s'impliquer dans un programme de recherche.

Il vise à détecter la présence des punaises et le taux d'infestation le cas échéant. L'objectif de ces travaux de recherche est de pouvoir s'assurer de la fiabilité du diagnostic et pouvoir traiter les logements en fonction du taux d'infestation.

Discussions

La CLCV souligne le problème de diagnostic concernant les appartements adjacents et émet le doute que les entreprises le fassent bien et consciencieusement.

Et propose d'afficher dans les immeubles infestés une information afin d'avertir les locataires de l'immeuble.

Simon Molesin souligne que la communication sur ce sujet est compliqué et peut avoir l'effet inverse. En effet, cela peut contribuer à la panique.

Concernant le traitement des appartements adjacents, Simon Molesin confirme que la procédure n'a pas toujours été respectée et que des rappels ont été faits auprès des RTS.

Le SLC souhaite savoir si l'appareil de détection est opérationnel. Il est répondu qu'il est opérationnel en prototype. Il a été utilisé sur une série de logements test dans le 9^{ème} arrondissement avec la régie de quartier. La restitution de ce test a lieu aujourd'hui, un retour pourra être fait lors d'un prochain CCL. Il est précisé que la mise en application et à disposition de ce dispositif ne se fera que dans au moins 2 ans.

Volet EOL (Examen de l'Occupation des Logements) de la CAL

Tassadit Cadiou explique que la RIVP s'est fixée comme objectif, dans le cadre de son projet stratégique 2032, d'augmenter le nombre de mutations internes, afin d'accompagner les parcours résidentiels de ses locataires.

En application de la loi ELAN, les commissions d'attribution de logement des bailleurs sociaux sont tenues d'examiner les conditions d'occupation des locataires du parc conventionné qui se trouvent dans les situations suivantes :

- Sur-occupation du logement
- Sous-occupation du logement
- Logement quitté par l'occupant présentant un handicap, lorsqu'il s'agit d'un logement adapté
- Reconnaissance d'un handicap ou d'une perte d'autonomie nécessitant l'attribution d'un logement adapté aux personnes présentant un handicap
- Dépassement du plafond de ressources applicable au logement.

La stratégie en terme d'examen de l'occupation du parc de la RIVP pour les prochaines années sera soumise à l'approbation du Conseil d'administration de la RIVP en date du 11 décembre 2023.

Le calendrier est le suivant :

- Présentation de la stratégie présentée aux membres de la CALEOL le 15 décembre 2023
- Mise à jour des données d'occupation courant janvier/février sur la base des retours des enquêtes SLS et OPS
- CALEOL d'examen formel des dossiers avec formulation d'un avis CALEOL
Examen formel individuel (anonymisé) des 23 cas potentiels pour lesquels sera appliqué le principe de déchéance de bail
Macro-examen des 488 cas de logement non adapté au besoin du locataire 1
- Envoi des premiers courriers : fin premier trimestre 2024. Les premiers courriers seront envoyés pour commencer dans deux agences tests pour mesurer leur impact et apporter d'éventuelles modifications

Avancement plateforme fournisseurs

Simon Molesin explique que concernant l'information locataire ses équipes travaillent de manière progressive que tous les champs de sont pas couverts. Aujourd'hui nous arrivons à tracer toutes les interventions, dites d'entretien courant principalement la menuiserie, la plomberie et l'électricité.

Pour l'entretien courant, les locataires reçoivent plusieurs SMS et/ou email afin d'assurer le suivi de leur demande et avoir une information continue sur les étapes clés des interventions faites dans leur logement :

- Information prise en compte
- Information prise de RDV
- Rappel à J-1
- Information fin d'intervention

L'intervention terminée, les locataires reçoivent une enquête de satisfaction concernant les prestations effectuées.

Cette enquête permet d'avoir des notes sur les prestataires. Cela nous donne la possibilité de corriger les situations, de recevoir les prestataires, de voir ceux qui dérapent et d'appliquer éventuellement des sanctions.

Un contrôle aléatoire est fait toutes les semaines pour contrôler la qualité du travail. Mais vu le nombre d'interventions, en moyenne 100 000/200 000, il reviendrait plus cher de contrôler toutes les prestations que de la réaliser.

Par ailleurs, on a essayé d'avancer en parallèle sur la question des ascenseurs avec OTIS. Aujourd'hui, un sms est envoyé à l'ensemble des cages d'escaliers lorsqu'il y a une panne d'ascenseur.

Élément complémentaire lié à l'évolution des outils, les gardiens peuvent désormais passer des commandes. Comme par exemple la 1^{ère} commande "urgence" ce qui permet de gagner beaucoup en réactivité. Sur la totalité des commandes 2023, 25% des commandes sont passées par les gardiens.

Planning CCL 2024

Des propositions de dates seront envoyées aux membres du CCL afin de planifier l'année 2024.

Prochain CCL le 27 FEVRIER 2024 à 18h