



## COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 27 FEVRIER 2024

### PRESENTS :

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

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

CLCV: Christophe Sales – Jean-Louis Guerrero

AFOC 75 : Claude Sopoglian – Matthieu Saintoul

CGL : Agnès Pinard – Aïda Maia

DAL : Nicole Baudry

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

### EXCUSES :

AFOC : Rahma Ghatou – Guillaume Martinage

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

### Rappel de l'ordre du jour

---

- Validation du procès-verbal de la réunion du 28 novembre 2023
- Nouveau site web RIVP (P. Arroyo)
- La Grande Conversation (A. Crouzat / LV. Marielle)
- Plan de travaux 2024 (S. Molesin)
- Ajustement des provisions de charges suite à l'inflation (S. Molesin /O. Legois)
- Actions contre le non recours (A. Goursolas)
- Divers

### Validation du procès-verbal de la réunion du 28 novembre 2023

---

Le procès-verbal diffusé en séance, qui intègre les demandes de modifications proposées par la CNL, le DAL et l'AFOC est approuvé.

## Nouveau site web RIVP

---

Pascal Arroyo présente le projet de refonte du site web qui a été lancé en octobre 2023. Il est mené par la direction de la communication, l'agence web Lattitud, en lien avec les autres directions de la RIVP pour les contenus du site.

L'objectif est de proposer un site facile d'accès et d'utilisation, fiable, avec des liens rapides vers des contenus pratiques avec une mise en ligne en septembre 2024.

Ce projet est mené en plusieurs étapes :

- Définition d'une arborescence et des grandes rubriques du site : réalisée en novembre dernier.
- Validation d'une maquette graphique pour la page d'accueil : en cours.
- Ateliers sur les contenus avec les différentes équipes et directions de la RIVP : en cours sur plusieurs mois.
- Enquête en ligne qui a permis à un panel de locataires de s'inscrire pour participer à des projets numériques web.
- 2 ateliers au printemps (avril/mai) : 1 atelier avec des locataires volontaires et 1 avec les représentants des locataires.

Zoom sur l'enquête sur le site web (80 réponses entre le 9 et le 19 février) :

- 50% des usagers consulte le site entre 1 et 5 fois par mois.
- Ils y vont principalement pour accéder à l'espace locataire et pour trouver de l'information.
- Qualités du site actuel : simplicité et lisibilité.
- Défauts du site : rubriques « fourre-tout », informations anciennes, lenteur du site.
- Suggestions : mettre à disposition des locataires une application mobile.

### Discussions

Le DAL demande dans quelle rubrique sera visible l'activité du CCL ainsi que les accords collectifs.

Il est répondu que ces informations seront consultables dans la partie « je suis locataire » / « informations générales ».

Christine Laconde souligne qu'à cette occasion une bibliothèque des documents sera mise en place.

P. Arroyo propose d'en rediscuter lors de l'atelier qui aura lieu au printemps. Il confirme également qu'il y aura une présentation des instances de la RIVP sur le nouveau site.

## La Grande Conversation

---

Louis-Valère Marielle et Alexandre Crouzat présentent le projet d'entreprise de la « Grande Conversation » : des binômes de collaborateurs de la RIVP prennent contact avec des locataires pour les rencontrer, à leur domicile, se présenter et échanger sur leurs attentes.

Ce type de projet, initié en Angleterre, a été repris par Est Métropole Habitat (Villeurbanne), en 2015 puis en 2019, avec d'autres bailleurs sociaux tels que Nantes Métropole Habitat, CDC Habitat, Ophéa (Strasbourg), Habitat 76...

Il a pour objectifs, au niveau de l'entreprise, de permettre à tous les collaborateurs, y compris les « administratifs », de rencontrer les locataires et de consolider une culture d'entreprise autour de la qualité de service rendu aux locataires. En outre, il permettra de renforcer l'interconnaissance entre collaborateurs et de découvrir le patrimoine de la RIVP.

Pour les locataires, ces rencontres permettront d'offrir un espace de dialogue éphémère pour échanger sur leurs besoins, leurs attentes et pour les informer sur les actions mises en place par la RIVP.

Compte tenu du nombre élevé de collaborateurs à la RIVP, la « Grande Conversation » se déroulera sur trois jours : les jeudi 14, 21 au 28 mars.

Des binômes composés d'un collaborateur de proximité (gardien d'immeuble, directeur territorial, employé d'immeuble, responsable technique de secteur, responsable d'agence) et d'un collaborateur administratif, ont été constitués par tirage au sort.

## Discussions

Le DAL pense qu'il s'agit d'un outil pour donner du sens au travail des collaborateurs. Les locataires raconteront leur vécu dans le logement. Il faudrait intégrer cette démarche dans les objectifs annuels des collaborateurs pour que tous les salariés aillent rencontrer des locataires, une à deux fois par an. La DAL attend avec impatience les résultats de la démarche lors d'un prochain CCL.

La CLCV demande si ces visites ne vont pas susciter de la part des locataires des attentes qui ne seraient pas forcément satisfaites et créer ainsi de la déception.

Christine Laconde explique que dans les binômes, les collaborateurs « de proximité » seront en mesure d'expliquer ce qui peut être fait par la RIVP. Les problèmes signalés seront traités ensuite par les agences.

Le SLC et la CGL saluent cette démarche qui a pour objectif que tous les collaborateurs soient préoccupés par la satisfaction des locataires, y compris ceux qui ne sont pas en contact avec eux au quotidien.

## Plan de travaux 2024

---

Simon Molesin rappelle que le plan stratégique de patrimoine (PSP) prévoit un investissement de 1,1 milliard d'euros sur dix ans, qui se répartit de la manière suivante : 40 M€ par an pour les réhabilitations « Plan Climat », à destination du patrimoine le plus énergivore (étiquette E, F, G), 20 M€ par an pour le plan ILM 28 et 50 M€ par an pour le plan de travaux.

Le plan travaux vise à maintenir à niveau le patrimoine pour répondre aux obligations réglementaires et améliorer les équipements techniques. En 2024, il portera sur :

- le remplacement des détecteurs avertisseur autonome de fumée (DAAF) qui arrivent en fin de vie (dix ans) ;
- le remplacement des convecteurs électriques avec un objectif de 3 000 remplacements par an pour 2023 et 2024, afin de finir de traiter tous les logements concernés et de permettre des économies d'électricité ;
- les travaux d'adaptation au handicap et au vieillissement, avec une augmentation des objectifs, comprenant notamment la suppression du gaz de cuisine et son remplacement par des plaques à induction ;
- la mise en place d'occultants (volets), dont le budget annuel est réhaussé de 1 à 2 M€ par an.

Les nouveaux diagnostics de performances énergétique (DPE) ne devraient pas impacter le volume des logements les plus énergivores, classés en catégorie F et G. Les logements de type « HBM » risquent d'être en catégorie F et G alors qu'ils ne sont pas si consommateurs d'énergie. Deux études sont en cours, portant sur la fiabilité des paramètres des nouveaux DPE et sur les mesures de la performance thermique réelle pour vérifier qu'elles correspondent aux estimations théoriques. Les résultats sont attendus pour avril 2024. Un groupe de travail pourra être organisé sur ce sujet.

## Discussion

L'AFOC demande s'il y aura un assouplissement des DPE pour les petits logements, comme cela a été annoncé par le gouvernement.

Selon Simon Molesin, les petits logements (moins de 40 m<sup>2</sup>) en catégorie F et G ne représentent que 1,5% des logements. Les annonces gouvernementales ne changeront pas de manière significative la performance énergétique du patrimoine de la RIVP.

La CNL s'interroge sur le traitement des logements énergivores du fait de leur situation, comme ceux situés au dernier étage.

Simon Molesin explique qu'il y a le DPE global et le DPE par logement. Les logements en dernier étage non isolés sont effectivement plus exposés aux variations de température. S'il y a des combles, ces dernières peuvent être isolées. Sinon, il peut être envisagé de rehausser le toit pour l'isoler, comme à la Porte d'Orléans, mais ce n'est pas possible partout. Un budget annuel de 10 M€ est prévu pour interventions ponctuelle pour des immeubles non prioritaires mais avec des problématiques particulières : isolation des toitures en zinc, ravalement, changement de fenêtres.

L'AFOC soulève le problème des logements très exposés à la canicule qui auraient besoin d'occultants, notamment pour les seniors.

Un budget dédié à la pose d'occultants a été mis en place et augmenté (environ 2 millions d'euros pas an) , qui peut être mobilisé sur tout type d'immeuble, y compris ceux ayant déjà bénéficié de réhabilitations de type « plan climat ».

La CLCV demande la diffusion d'un rétroplanning des projets de travaux afin que les locataires aient une perspective sur la temporalité des interventions prévues pour leur immeuble.

Selon la RIVP, cette idée a fait l'objet de nombreux de débats. Lorsque ce type de planning est communiqué aux locataires, les éventuels décalages nécessitent beaucoup de temps de communication auprès des locataires pour expliquer les raisons. La RIVP risque ainsi de créer plus de frustration que de satisfaction auprès des locataires. En outre, les locataires sont systématiquement prévenus deux ans à l'avance de la réalisation des travaux, afin de lancer les démarches de diagnostic.

La CGL demande que les interventions des prestataires, dans le cadre des opérations « plan climat », soient mieux contrôlés afin d'éviter d'avoir à les refaire par la suite.

Simon Molesin confirme que les malfaçons se multiplient dans le secteur bâtiment, notamment sur la pose de fenêtres, qui ne sont pas toujours détectables lors de la réception. Avec le nombre élevé de logements réhabilités, il est difficile de suivre en détail les travaux réalisés. Deux postes ont été créés pour le suivi de la garantie de parfait achèvement, sur les travaux de construction et de réhabilitation.

L'AFOC souhaite connaître l'impact de l'inflation sur les chantiers : y a-t-il eu un ralentissement des chantiers ou une hausse des budgets ?

Depuis deux ans, le montant des dépenses de réhabilitation par logement est passé de 50 à 70K€, dû essentiellement à l'inflation et, dans une moindre proportion, à la taille plus petite des groupes traités. La programmation budgétaire a été revue à la hausse pour maintenir le volume de travaux et le niveau d'ambition. Certaines entreprises ont demandé à renégocier les prix, d'autres ont été placées en liquidation.

## Ajustement des provisions de charges suite à l'inflation

---

Simon Molesin présente les hausses attendues du coût du chauffage et ses répercussions sur les provisions de charges.

Les tarifs de la Compagnie Parisienne de Chauffage Urbain (CPCU), qui étaient stables depuis 2016, sont en progression, depuis 2023, du fait de la hausse des prix de l'approvisionnement en gaz, en biomasse et auprès du SYTCOM (incinération des déchets ménagers). Le prix de l'énergie (R1) a augmenté de 18% en 2023 (plafond atteint) et de 12% en 2024. Le CPCU annonce une hausse de 13% en 2025 et de 4% en 2026.

Le renouvellement de la concession interviendra en 2027 sans négociation possible d'ici là. Quand nous sommes à 60 m du réseau, la RIVP est obligée de se raccorder au réseau de chaleur. Si des travaux de déconnexion sont entrepris, il faut justifier d'une solution plus avantageuse.

## Discussions

La CLCV demande si, dans les plans travaux, la RIVP a fixé des priorités en fonction de ces évolutions du coût du chauffage.

Pour la RIVP, la priorité est de traiter les logements énergivores, en catégorie F et G.

Les énergies les moins chères sont le gaz, le CPCU puis l'électrique.

Il a été acté en groupe de travail de revoir les acomptes de charges CPCU pour répercuter la hausse des tarifs mais en comparant, groupe par groupe, l'écart entre les acomptes et les consommations réelles en 2023. Ainsi, sur certains groupes, les acomptes de chauffage pourront augmenter de 10% à partir de janvier 2024.

Le contrat de gaz (chauffage collectif) et d'électricité a été renouvelé en novembre 2023 avec EDF, au même prix qu'en 2023, pour deux années. La RIVP a pris le parti de ne pas modifier les acomptes. EDF est le seul fournisseur à avoir répondu pour l'électricité et le gaz.

Eau de Paris ayant augmenté son tarif de 4% , la RIVP a actualisé le prix du m<sup>3</sup> d'eau qui passe à 4€ à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024.

AFOC informe que le prix moyen de l'eau est de 3,94 €/ m<sup>3</sup> sur l'avis d'échéance de fin février, et non de 4€/m<sup>3</sup>, comme convenu en groupe de travail.

*Après analyse, le tarif moyen de 3,94€/m<sup>3</sup> constaté sur la facturation de février n'est pas une anomalie mais résulte de la valorisation de consommations :*

- du 21/12 au 31/12/2023 encore au tarif 2023 de 3,84€/m<sup>3</sup>
- du 01/01 au 20/01/2024 au nouveau tarif 2024 de 4€/m<sup>3</sup>

*A partir de la facturation de fin mars, toutes les consommations seront valorisées au tarif de 4€/m<sup>3</sup>(consommations du 21/mois n-2 au 20/mois n-1).*

## Actions contre le non recours

---

Cette présentation s'inscrit dans la continuité de celle faite lors du CCL du 14 février 2023. Cette action vise à réduire le nombre de locataires en impayé et à permettre à des locataires modestes de bénéficier d'une augmentation durable de leurs ressources. En novembre 2023, 3 675 locataires étaient en impayés d'au moins deux échéances, représentant un total de 17 876 597 €.

Plusieurs actions ont déjà été engagées : la diffusion du guide des aides sociales, la transmission des résultats de la simulation mes-aides.gouv.fr pour certains nouveaux entrants, un webinaire de sensibilisation des équipes aux aides sociales avec la Ville de Paris, des SMS d'informations des locataires sur les chèques énergie et les aides de la Région...

La RIVP souhaite lancer une nouvelle action : appeler les locataires identifiés comme étant en éventuel non recours. Une expérimentation a été faite en 2021 par la Direction des Politiques Sociales (DPS) et en 2023 par la Direction Territoriale Sud (DTS), pour des locataires en probable non recours aux aides personnalisées au logement (APL). Les résultats de ce type d'action sont plus efficaces et mesurables que les pieds d'immeubles. Sur la DTS, 57 locataires en situation probable de non-recours aux APL ont été identifiées, en février 2023, et appelées au printemps 2023. 21 demandes ont été faites auprès de la CAF dont 5 ont abouti à la perception de l'APL. 9 font encore l'objet d'échange entre la CAF et les locataires.

Un locataire en non recours aux APL l'est très probablement sur d'autres aides sociales. La RIVP souhaite à présent appeler les 841 locataires identifiés comme en probable non recours, les accompagner pour ouvrir leurs droits aux APL et, avec leur accord, les mettre en relations avec les autres partenaires (CAF, Ville de Paris). La campagne d'appel a déjà démarré pour la DTS et démarre progressivement pour la DTC et la DTN.

D'autres actions seront menées par la suite :

- Une campagne ciblée sur le non recours à l'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA) pour laquelle 900 locataires ont été identifiés comme en potentiel non recours pour la DTS (projet de territoire seniors).
- La réponse à l'appel à projet « territoire zéro non recours » pour le 10<sup>e</sup>, 11<sup>e</sup>, 13<sup>e</sup>, 19<sup>e</sup> et 20<sup>e</sup> arrondissement.

## Discussions

La RIVP ne sollicite pas ce dispositif car les contreparties sont contraignantes, notamment l'obligation de contribuer à hauteur de 66% du montant de l'aide et l'engagement de ne pas augmenter les acomptes de charges. Du fait des critères d'éligibilité définis par Action logement, le nombre de locataires pouvant être bénéficiaires est par ailleurs très faible. Les aides de la ville de Paris sont plus intéressantes et concernent plus de locataires.

L'AFOC demande ce que doivent faire les associations si elles ont connaissance de situations de non recours. S'il s'agit de l'APL, il faut orienter le locataire vers son agence RIVP ou vers l'Espace Parisien de Solidarité (EPS) qui est le guichet unique. Les associations peuvent également utiliser le guide des aides sociales de la RIVP et le simulateur mes-aides.gouv.fr.

Le SLC demande s'il est prévu de renforcer les équipes des chargés de clientèle pour mener ces actions. Un certain nombre de tâches des chargés de clientèle a été rationalisé et réduit ces dernières années. La baisse de la rotation leur a également libéré du temps de travail. La RIVP a fait le choix de ne pas réduire leur nombre afin qu'ils puissent se consacrer à ce type d'action. Alexis Goursolas souligne que cela représente entre 15 et 20 appels par chargé de clientèle, ce qui est absorbable. Franc Charvet informe que ces actions ont été présentées aux chargés de clientèle et bien accueillies car elles sont valorisantes.

## Divers

---

### ► **Subvention annuelle 2024 versée aux organisations**

La subvention 2024 versée aux associations membres du CCL s'élèvera à 195 009 €. Il est rappelé que pour obtenir le paiement de cette subvention, en avril et juillet 2024, chaque association doit fournir un rapport d'activité visant à justifier l'utilisation des fonds versés en 2023 par la RIVP.

### ► **Courrier envoyé aux locataires sur la sous-location**

Ce courrier a été envoyé à tous les locataires afin de les sensibiliser à l'interdiction de sous-louer leur logement et de leur rappeler les risques encourus. La RIVP a mobilisé les gardiens afin qu'ils signalent ce type de situations. Près de 60 locataires sont actuellement en procédure contentieuse.

Par ailleurs, les bailleurs sociaux parisiens ont reçu un courrier de Airbnb leur demandant d'envoyer les adresses des logements sociaux.

Le SLC valide l'envoi de ce courrier, mais renouvelle sa précédente intervention sur la trop grande lenteur des procédures vis à vis de situations inacceptables qui perturbent profondément les conditions de vie des locataires sur les groupes et la sécurité.

### ► La CNL souhaiterait avoir les résultats des enquêtes de satisfaction par DT.

Il lui est répondu favorablement. Les résultats seront envoyés dans la foulée du CCL.

**Prochain CCL le 18 JUIN 2024 à 9h30**