



COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 18 JUIN 2024

PRESENTS :

SLC-CSF : Pierre Spinat – Patricia Morin – Alexandra Gigault

CNL : Martine Declercq - Anne-Marie Gohet-Mays

DAL : Nicole Baudry – Guillaume Martinage

AFOC 75 : Françoise Hajnal

CGL : Agnès Pinard – Aïda Maia

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

ABSENTS :

SLC-CSF : Florent Ter Schiphorst

CLCV: Christophe Sales – Patrice Dechamp

AFOC : Rahma Ghatou

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

Rappel de l'ordre du jour

- Validation du procès-verbal de la réunion du 27 février 2024.
- Projet de nouvel extranet locataire et d'application mobile (Damien Vanlaer).
- Organisation spécifique pour les jeux olympiques (Nathalie Marivoët).
- Bilan des régularisations de charges 2023 (Valérie Debord).
- Projet de territoire de la Direction Territoriale Sud (Marilou Andreani).
- Signature de l'accord collectif sur le renouvellement des détecteurs avertisseurs autonomes de fumée (Simon Molesin).

Le procès-verbal de la réunion du 27 février, qui intègre les demandes de modifications proposées par le SLC-CSF, est approuvé.

Projet de nouvel extranet locataire et d'application mobile

Damien Vanlaer, directeur de la transformation, présente le projet de refonte de l'espace locataire, lancé en 2023 afin d'offrir un espace :

- plus moderne et plus facile d'utilisation ;
- accessible comme site internet mais aussi comme application mobile ;
- capable d'évoluer dans le temps grâce à un développement sur mesure pour la RIVP.

Ce nouvel espace sera ouvert dans les prochains mois.

Discussions

Le DAL demande s'il est possible de mettre en ligne le récapitulatif des régularisations de charges, qui était auparavant affiché dans le hall des immeubles.

Ce récapitulatif de la régularisation de charges de l'exercice révolu et du budget des charges récupérables de l'année en cours sera accessible dans le futur espace locataire, dans la partie « Mes documents ». Par ailleurs, il sera rappelé aux agences qu'elles doivent systématiquement l'afficher dans les halls, début avril, pour les régularisations de charges réalisées en mars.

La CGL demande si cet extranet servira, dans le cadre des réhabilitations de type « plan climat », afin d'établir les travaux devant être réalisés et ceux effectivement réalisés.

Il est répondu que l'espace locataire n'est pas conçu pour aller dans ce niveau de détail mais l'idée de réaliser un sondage auprès des locataires avant la livraison de ce type de projet doit être approfondie.

La CNL demande si le nouvel espace locataire permettra d'améliorer la communication entre les locataires et les prestataires, notamment les chauffagistes, concernant les horaires d'intervention qui ne sont pas toujours respectés.

La RIVP a développé une autre application numérique dans laquelle une grande partie des prestataires saisissent les horaires d'intervention mais il n'est pas prévu de la connecter à l'espace locataire. Les associations sont invitées à signaler à la RIVP les prestataires qui ne respecteraient pas les rendez-vous pris avec les locataires, en indiquant précisément la date, l'heure et le logement concerné. Près de 200 K€ de pénalités ont déjà été appliqués pour des prestataires n'ayant pas respecté les clauses du marché et des contrats ont été résiliés.

Le DAL demande si l'espace locataire permettra d'envoyer des SMS de rappel avant une intervention, à l'instar des grandes plateformes (Doctolib...), qui clôturera la réclamation et s'il est possible d'envoyer via l'extranet des photos pour les sinistres.

Pour 80% des interventions techniques, la RIVP envoie aux locataires un message de rappel la veille. Il faut élargir ce dispositif à d'autres prestataires, notamment les chauffagistes.

Dans l'outil « CARL » de suivi des sollicitations locataires, le gardien valide le passage du prestataire dans le logement. Si le locataire ne se manifeste pas pour contester la qualité de la prestation réalisée et qu'aucun nouvel événement n'est validé dans CARL, l'affaire se clôture automatiquement au bout de dix jours.

Seuls 30% des réclamations liées à la plomberie sont résolus dès le premier passage et, généralement, le prestataire ne peut pas revenir avant une semaine. La RIVP réfléchit à un moyen d'inciter le prestataire à une résolution rapide des désordres. Le marché de plomberie sera renouvelé à l'automne 2024.

Pour les sinistres, les locataires pourront déposer des documents en format PDF et des photos, notamment depuis leurs smartphones, via l'application mobile.

L'espace locataire permet aux locataires de transmettre à la RIVP des informations et des documents mais la RIVP ne peut pas envoyer de message au locataire via cet outil. Donc quel que soit l'origine du sinistre, la réponse n'est jamais apportée via l'espace locataire. Lorsque l'origine du sinistre provient des parties communes (ex. fuite en façade), la RIVP continuera à envoyer par mail les attestations de fuite et non par le nouvel espace locataire. Par ailleurs, l'amélioration des sinistres fait partie des objectifs du Plan Stratégique RIVP 2032. Il est proposé d'organiser un groupe de travail sur la gestion des sinistres avec la direction du patrimoine.

Organisation spécifique pour les jeux olympiques

Nathalie Marivoët, sous-directrice de la sûreté et de la tranquillité, présente le calendrier des événements organisés dans le cadre des jeux olympiques (JO) et les mesures prises par la RIVP pour adapter son organisation, notamment :

- l'accueil en DT/agence se fait sur RDV du 15 juillet au 10 août ;
- pas de RDV possible les 15 juillet (relais de la flamme olympique) et 26 juillet (cérémonie d'ouverture) ;
- les contacts ne changent pas (gardien, SRL et URGENC'IMMO) et les urgences seront traitées,
- pas de sortie des poubelles le 26 juillet.

Pour circuler sans entrave, il convient de privilégier la marche ou le vélo, et conserver sur soi un justificatif de domicile. La RIVP encouragera les locataires d'une place de stationnement située dans les périmètres olympiques à télécharger un QR-code.

Discussions

Pour répondre aux questions du DAL, la RIVP a anticipé les commandes de fournitures (produits ménagers essentiellement) pour limiter les besoins en terme de livraison et éviter les difficultés pendant la période des JO. Concernant les livraisons aux locataires âgés, ces derniers doivent demander à leurs prestataires/fournisseurs de faire une demande de QR-code auprès de la plateforme web de la préfecture de police de Paris (www.pass-jeux.gouv.fr).

Bilan des régularisations de charges 2023

Olivier Legois, responsable du pôle exploitation locative, présente le bilan des régularisations de charges 2023, qui ont été majoritairement créditrices. En effet, 70% des locataires d'habitation ont bénéficié d'une régularisation créditrice, contre 72% en 2022, avec un montant moyen de remboursement de 174 €, qui s'explique par des conditions climatiques relativement douces et une difficulté à évaluer la hausse des tarifs de l'énergie.

Discussions

Si la présentation faite par la RIVP des résultats de la dernière régularisation des charges 2023 est pour le SLC-CSF une très bonne chose, il pense cependant qu'il faut faire attention à une trop grande globalisation de ceux-ci qui, faute de prendre en compte la spécificité des équipements des groupes, conduirait à des valeurs perdant toute signification.

La RIVP a développé un observatoire des charges qui permet de produire des analyses plus fines. Il est proposé d'organiser un groupe de travail avec les membres du CCL pour le leur présenter.

Le SLC-CSF rappelle qu'il est essentiel que les acomptes de charges soient correctement ajustés (rôle du budget prévisionnel) de façon à éviter que les locataires aient des régularisations de charges fortement débitrices.

Les acomptes de charges doivent être calculés de manière à être le plus proche des dépenses réelles pour ne pas peser sur le budget des ménages et pour ne pas exclure des attributions les ménages les plus modestes.

A la demande du SLC-CSF, il sera rappelé aux agences qu'elles doivent prévenir les associations de locataires et les groupements lorsque la régularisation de charge est bloquée.

La RIVP étudie la possibilité de revoir les acomptes de charges dès le mois de janvier (et non plus en avril) afin de ne pas perdre quatre mois. Le SLC-CSF n'y est pas favorable.

A la demande la CNL, il sera également rappelé aux agences la manipulation pour permettre de retirer le masque « confidentiel » qui empêche d'accéder au contenu des justificatifs de charges.

Le DAL demande les consommations d'énergie des immeubles ayant fait l'objet de réhabilitations, avant et après les travaux.

La RIVP a fait un bilan pour les opérations de type « plan climat », qui confirme les économies d'énergie attendues et justifie l'application de la 3^e ligne quittance. Ce bilan sera réactualisé prochainement.

Effectivement, dans le cadre de la commission de suivi des travaux de réhabilitation de type plan climat sur Paris, le SLC-CSF a contrôlé que, pour les opérations réalisées à la RIVP, les contributions demandées aux locataires au titre de la 3ème ligne étaient bien conformes aux économies d'énergie réellement observées.

Une étude de l'Agence Parisienne de d'Urbanisme (Apur)¹ évalue à 30% la part des économies d'énergie réalisées à Paris, dans le cadre des réhabilitations de type « plan climat ».

Projet de territoire de la direction territoriale Sud

Marilou Andréani, responsable développement social urbain à la direction territoriale Sud, présente le projet de territoire de la DT, également appelé Agenda 21.

La moitié des ménages de la DT comprend une personne de plus de 60 ans, le projet de territoire a donc été axé sur les personnes âgées. Il s'agit d'une démarche transversale, mobilisant l'ensemble des directions/service de la RIVP sont concernées tels que les attributions, la construction, le patrimoine...

L'agenda 21 se décline en trois objectifs majeurs : rendre le patrimoine adapté et accessible, favoriser le maintien au domicile et accompagner les locataires de 60 ans et plus.

Discussions

Pour inciter les locataires âgés en sous-occupation à déménager vers un plus petit logement, la RIVP leur accorde de conserver même le prix de loyer au m² et de prendre en charge des frais de déménagement mais cela ne suffit pas pour convaincre des personnes souvent très réticentes à quitter leur logement. La DT Sud a testé des actions de campagne d'appel ciblé et mobilisé des partenaires ainsi que l'équipe interne de maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS) pour accompagner ces locataires. L'objectif est à présent d'avoir un interlocuteur dédié à la CNAV et de favoriser les « permutations »² dans les immeubles où les résidents se connaissent.

En réponse à SLC-CSF, la DT Sud indique recenser les locataires PMR et/ou seniors, en amont des réhabilitations de type « plan climat », lancer concomitamment des travaux d'adaptation et mettre en place des équipes d'accompagnement pour déplacer le mobilier ou reloger les locataires. L'objectif serait d'avoir une MOUS mobile pour accompagner les locataires dans cette situation.

En dehors des opérations de type « plan climat », pour les problèmes plus journaliers (installation d'une lampe...) évoqués par la CNL, la DT Sud expérimente le recours à des service de type conciergerie mais ce n'est pas le rôle de la RIVP de se substituer à ces opérateurs.

Signature de l'accord collectif sur le remplacement des détecteurs de fumée

Suite aux échanges préalables, dans le cadre d'un précédent groupe de travail technique, l'accord collectif sur le remplacement des détecteurs avertisseurs autonomes de fumée (DAAF) est signé par l'ensemble des associations de locataires présentes, à l'exception de la CGL.

La RIVP rappellera à URGENC'IMMO la marche à suivre lorsqu'un locataire leur signale le déclenchement de son détecteur de monoxyde de carbone (DACO) et communiquera directement auprès des locataires disposant de cet équipement.

¹ Les résultats de cette étude sont disponibles sur www.apur.org/fr/nos-travaux/consommations-reelles-energie-logements-parisiens-volet-1-parc-social-operations-plan-climat

² Cf. [article 9 de loi n°89-462 du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs](#)

- ▶ A la demande du DAL, il est convenu de faire une présentation du dispositif d'astreinte, lors d'un prochain CCL.

Prochain CCL le 17 SEPTEMBRE 2024 à 18h