



### PROJET DE COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 22 SEPTEMBRE 2022

#### PRESENTS :

Confédération Nationale du logement : Martine Declercq

SLC-CSF : Pierre Spinat

CLCV: Catherine Transy

AFOC 75 : Claude SOPOGLIAN

CGL :

DAL : Nicole Baudry

RIVP : Christine Laconde, Tassadit Cadiou, Valérie Debord, Nathalie Marivoet, Alexis Goursolas, Amélie Darley, Valérie Leperlier, Simon Molesin, Franck Charvet

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

#### Rappel de l'ordre du jour

---

- Validation du procès-verbal de la réunion du 12 mai 2022
- Présentation audit de com (C. Merieau, agence Obea)
- Enquête de satisfaction (T. Cadiou)
- Point sur évolution du coût de l'énergie (S. Molesin)
- Programmation de groupes de travail
- Divers :
  - Modalité de calcul récupération charge gardien (CLCV)

#### Validation du procès-verbal de la réunion du 12 mai 2022

---

Le procès-verbal diffusé en séance est approuvé.

#### Présentation audit de communication

---

Cécile Merieau informe que le cabinet Obéa a été choisi pour une mission d'accompagnement à la mise en place d'une démarche visant à l'amélioration de la communication destinée aux locataires dans le cadre de la gestion de leurs demandes.

Cet audit de com a été réalisé en 6 étapes d'analyse :

1. Audit : audit documentaire des outils et supports, 10 entretiens locataires
2. Enquête 968 locataires : enquête quantitative locataire ayant émis une sollicitation, 100% anonyme, 24% de taux de participation : du 2 au 15 décembre 2021
3. Acteurs de proximité : table ronde de 2H30 le 7 décembre 2021 : 1 groupe de 11 personnes

4. 30 entretiens locataires  
Par téléphone d'une durée moyenne de 45 minutes effectués du 4 au 14 Janvier 2022
5. E-reputation : analyse globale des tendances web en matière d'e-reputation
6. Benchmark : benchmark de pratiques

Cet audit a 2 principaux enjeux :

- La satisfaction des locataires
- L'image de la RIVP auprès des locataires

Suite aux résultats de cet audit, Cécile Merieau explique qu'un plan d'action va être mis en place sur les quatre axes d'amélioration préconisés :

1. Rendre visible le suivi des sollicitations
2. Travailler les messages adressés : empathie et pédagogie
3. Développer la posture d'accompagnateur en interne
4. Organiser un système d'information 360

Cécile Merieau propose aux membres du CCL de mettre en place un groupe de travail afin de travailler avec eux et de recueillir leur avis. La date du 29 septembre a été validée.

## Discussions

Le SLC souligne que l'amélioration de la communication passe aussi par une bonne circulation interne de l'information entre les responsables d'agence, RTS et gardiens.

## Enquête de satisfaction

---

Tassadit Cadiou présente les résultats de l'enquête inter bailleur qui a été réalisée du 09 mai au 13 juin 2022 auprès de 5 567 locataires de la RIVP (10% des locataires pour chaque bailleur).

Il en ressort que la RIVP parvient globalement à stabiliser ses résultats.

- Satisfaction globale = 82%
- Les points forts sont la relation avec les gardiens (88% de satisfait) et l'accueil en agence (87%)
- La propreté reste une valeur sûre : 76% de satisfaction sur les parties communes et 75% dans les halls.
- Les points de vigilance concernent :
  - Les fenêtres (isolation : 57% - Mauvais état, vétusté : 26%). Une réflexion est en cours sur l'utilité d'une visite annuelle des logements
  - Le traitement et le suivi des demandes est en recul (56% de locataires satisfaits)

## Discussions

Le DAL préconise de prioriser les demandes des locataires et souligne qu'il faudrait étudier une solution pour soulager les gardiens afin qu'ils ne reçoivent pas "20 demandes" pour le même sujet.

L'AFOC signale un problème de suivi des dossiers par Urgenc'Immo avec pour exemple les pannes d'ascenseur.

Simon Molesin souligne qu'Urgenc'Immo ne peut pas rappeler tous les locataires surtout pour les pannes d'ascenseur.

En revanche, concernant notamment les interventions de curage ou sur les chaudières individuelles, urgenc'immo a été sensibilisé sur l'importance du suivi.

Simon Molesin informe qu'une réflexion est en cours pour avoir le suivi des interventions sur la plateforme fournisseurs.

En terme de déploiement en interne des résultats de l'enquête, il est rappelé qu'une présentation a été faite au sein de chaque DT.

Suite à ces présentations, les directeurs territoriaux informent que des plans d'actions vont être mis en place, certains plans travaux vont être revu en fonction des groupes, un travail avec les gardiens va être mis également en place afin de mieux les impliquer. L'objectif est d'avoir une réflexion collective quant aux axes d'amélioration.

## Point sur évolution du coût de l'énergie

---

Simon Molesin fait un point sur l'évolution du coût de l'énergie.

Concernant le gaz, il n'y a pas d'alerte au niveau national – Les stocks couvrent déjà plus de 90% du besoin pour la période hivernale.

Notre fournisseur nous indique qu'il procède à un stockage de manière globale et non marché par marché. A ce stade, son stockage correspondrait à la moyenne du stockage national, soit 90% des besoins hivernaux. Il n'y aura pas de coupures de gaz pour les ménages

Pour ce qui est de l'électricité, RTE a fait part à l'USH de ses inquiétudes pour l'approvisionnement en électricité pour les pics de consommation de cet hiver au regard de la faible production nucléaire. Ils étudieraient des scénarios de coupures ciblées géographiquement. Un groupe de travail est en cours à l'USH auquel participe la RIVP.

Simon Molesin prévient du risque de coupures momentanées, localisées et tournantes.

Pour 2023, un bouclier tarifaire devrait être mis en place afin d'avoir une augmentation « maitrisée ». De ce fait, la hausse des tarifs de gaz et d'électricité sera limitée à 15 %.

- Périmètre du bouclier :  
Le chauffage collectif gaz est concerné.  
Le chauffage collectif à l'électricité (environ 300 logements) devrait être intégré.  
L'électricité des parties communes est toujours en débat.
- Sur le gaz, les acomptes devraient donc augmenter de 30% par rapport à la situation actuelle. Simon Molesin souligne que si nous prévoyons une baisse de 1°C de la température de chauffe avec réduit de nuit, la hausse serait moindre (pour mémoire, 1°C de moins conduit à une baisse de 7% des consommations).
- Sur l'électricité, sans bouclier, nous aurions une augmentation des acomptes de 38% par rapport à 2022 mais avec le bouclier, on peut estimer 12% de hausse.

Simon Molesin annonce qu'un plan de sobriété va être mise en place. Il est en cours de réflexion (réduction de la période de chauffe avec mise en route plus tardive et arrêt plus précoce, diminution de la température de consigne et la mise en place d'un réduit de nuit, modulation possible en fonction de la performance énergétique des bâtiments, meilleur contrôle des températures de chauffage). Nos positions seront définies en fonction des orientations nationales.

Simon Molesin rappelle que diverses solutions de pilotages de l'énergie : thermostats intelligents du chauffage (Comap, OGGA) – effacement (Voltalis, Tiko) – pilotage des ballons d'eau chaude (Thermovault, Elax) ont été expérimentées afin d'accompagner les locataires en chauffage individuel.

Les bilans provisoires de ces solutions ont permis d'identifier en première approche 2 solutions présentant un bilan positif :

- La solution d'effacement Tiko peut être installée sans investissement. Elle permet des économies estimées à 5/10%.
- La solution de pilotage des ballons d'eau chaude Elax permet – grâce à la mise en place d'un boîtier de 150€ - de réduire les consommations de 35% ce qui correspond à une économie annuelle de 100 €.

Simon Molesin annonce qu'une nouvelle phase de déploiement est à l'étude pour l'hiver 2022/2023.

## Discussions

Christine Laconde explique qu'une communication pour informer les locataires sur les aides est en réflexion, l'aide énergie de la ville de Paris étant peut-être peu connue des publics concernés.

Une interrogation est faite : comment développer les informations sur les écogestes auprès des locataires ?

Le SLC fait remarquer que les Plans Climat constituent évidemment une solution efficace pour réduire les dépenses énergétiques.

Il souligne également que s'il est envisagé des réductions de température la nuit, il serait judicieux de mettre en place une étude préalable sur des bâtiments de classe A, B ou C afin de vérifier la pertinence de cette action.

Simon Molesin se renseigne si une expérimentation a déjà été faite en ce sens mais souligne qu'il n'est pas envisageable de mettre en place une telle étude avant le période de chauffe. Les décisions concernant le plan de sobriété devront être prise dans les semaines à venir.

Le SLC fait remarquer que le rééquilibrage des installations de chauffage dans les immeubles serait à coup sûr une mesure qui assurerait une réelle économie d'énergie.

Simon Molesin confirme que cette solution est effectivement envisagée mais explique également que ce n'est pas faisable sur un grand nombre de chaudières.

La CLCV fait remarquer qu'il faut veiller à ce que les entreprises de maintenance du chauffage respectent leur contrat pour ce qui est des températures cibles dans les logements.

La CLCV demande ce qu'il en est pour les tarifs CPCU sachant que leur mix énergétique comprend 50 % de gaz. M. Molesin répond que le tarif CPCU est bloqué jusqu'à la fin 2024.

## Programmation de groupes de travail

---

Simon Molesin rappelle qu'il y a eu 6 groupes de travail en 2022. Il y a peu de nouveaux marchés à venir, Simon Molesin propose les groupes de travail pour le second semestre :

- Compteurs d'eau
- Nouvelles techniques de nettoyage
- Confort d'été
- Charte réhabilitation

Les membres du CCL donnent leur accord sur le programme, Simon Molesin enverra donc rapidement les dates des groupes de travail.

## Questions diverses

---

### ► Demande CLCV :

- Modalité de calcul récupération charge gardien quand celui-ci effectue moins de 10 000 unités de valeur sur un site donné.

La RIVP confirme que les modalités de récupération ont été actés par le CCL. Si des problèmes sont signalés il faut les faire remonter aux DTs.

- **Conventionnement** : Christine Laconde informe que des discussions sont en cours avec la ville concernant le conventionnement 2023. 13 groupes devraient être concernés, Le SLC demande si ces groupes font partie des groupes déjà présentés dans le cadre du conventionnement 2022. Christine Laconde répond qu'à priori c'est le cas (à confirmer par Tassadit Cadiou).

- Demande CLCV : prochain CCL faire un point sur les punaises de lit.

Prochain CCL 17 novembre 2022