



COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 27 juin 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 – Céline Brigadis

AFOC 75 : Françoise Hajnal

CGL : Agnès Pinard – Aïda Maia

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

EXCUSES :

DAL : Mr Martinage – Nicole Baudry

AFOC : Rahma Ghatou – Claude Sopoglian

RIVP : Valérie Debord

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

Rappel de l'ordre du jour

- Validation du procès-verbal de la réunion du 14 février 2023
- Présentation de l'audit Communication
- Campagne d'affichage incivilités
- Enquête SLS 2023
- Régularisation de charges 2022
- Bilan des expulsions
- Diagnostic des Performances Energétiques – état d'avancement
- Information concernant le temps de travail des gardiens
- Sujets divers

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

Le procès-verbal diffusé en séance est approuvé.

Présentation de l'audit Communication

Cécile Merieau du cabinet Obea fait un retour sur l'audit de communication qui avait pour 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.

Les 2 principaux enjeux :

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

Il en ressort les 6 enjeux majeurs :

1. Accuser réception et rendre visible le suivi
2. Faciliter l'accès à l'information des acteurs de proximité
3. Rédiger les messages avec empathie et pédagogie
4. Clarifier la gestion des documents sur l'espace en ligne
5. Accompagner en cas de difficulté
6. Les outils de communication

4 axes de travail ont été fixés :

1. Améliorer l'espace locataires
2. Développer des messages empathiques et pédagogiques
3. Faire évoluer les supports de communication
4. Engager les entreprises dans une posture de service

1 comité de pilotage et 4 comité de projet ont donc été mis en place.

Discussions

La CLCV explique avoir été sollicitée pour tester l'application « locataire » sans réelle concertation préalable et la maquette présentée n'est pas très probante.

Les membres du CCL souhaitent plus de concertation sur ce sujet. Il a donc été décidé de constituer un groupe de travail.

Simon Molesin souligne que l'extranet locataire a grandement évolué. En effet concernant les demandes de plomberie et électricité, les locataires peuvent avoir accès à tout le suivi de la demande et des commentaires tant pour les parties communes que privatives.

Concernant le suivi des ascenseurs il devrait être disponible d'ici la fin de l'année.

En revanche, le suivi des sinistres est plus compliqué à mettre en œuvre.

La CNL demande à ce qu'il y est plus de communication sur les résidences sans gardien.

Campagne d'affichage incivilités

Gwenaëlle Joffre présente les différentes affiches de cette campagne « choc ».

Discussions

Les affiches présentées n'ont pas vocation à être affichées partout mais là où des difficultés se présentent. L'affichage sera donc laissé à l'initiative du gardien.

La CLCV pense que la phrase en italique n'est peut-être pas très utile et demande le coût de cette campagne. Gwenaëlle Joffre souligne que la campagne coutera au total 3 000€ TTC partagé entre les 3 bailleurs parisiens.

Enquête SLS 2023

Retour fait par Olivier Legois sur l'enquête envoyée du 3 octobre au 4 novembre 2022 auprès de 18 280 locataires (92,3% de taux de participation au 16 janvier 2023).

En conclusion, situation au 1^{er} juin 2023 :

- 87,1% soit 15 619 ne sont pas assujettis SLS
- 12,4% soit 2 209 ont un SLS calculé
- 0,5% soit 88 locataires ont un SLS max de de 43,21€/m² surface habitable pour dossier incomplet ou sans retour. Le nombre de locataires en SLS maximum est mis à jour au fur et à mesure de la réception des documents manquants.

Discussions

La CLCV demande si les personnes assujettis au SLS forfaitaire sont régularisé de manière rétroactive. La réponse est positive. La réponse est positive et les trop versés ne sont pas gardés en "avoir", sauf si le locataire le demande.

Régularisation de charges 2022

Olivier Legois rappelle que l'exercice 2022 a été marqué par une forte augmentation du coût d'achat du gaz suite à la défaillance du fournisseur e-pango ; ce qui a conduit la RIVP à revoir à la hausse, dès le mois de janvier 2022, les provisions des groupes en chauffage collectif gaz.

La mise en place du dispositif de bouclier tarifaire en cours d'exercice conjugué à des conditions climatiques favorables (28 % de baisse des degrés jours unifiés (DJU) par rapport à l'année 2021) ont néanmoins permis de contenir l'impact de l'augmentation du poste chauffage collectif.

Olivier Legois explique que notre fournisseur, Gaz Européen, a confirmé la validation par l'agence de services et de paiement du montant des sommes estimées au titre du bouclier tarifaire du 2^{ème} semestre 2022 et provisionnées dans les charges locatives 2022.

Les avoirs correspondants commencent à nous être adressés.

Concernant le CPCU l'hypothèse d'une dépense 2023 en progression de 15% reste d'actualité compte tenu des évolutions tarifaires.

Aparté de Simon Molesin concernant la procédure e-Pango. Après deux jugements en référé à notre faveur, un mémoire est à rendre pour le 15 juillet puis l'audience sera fixé aux alentours de mi-septembre pour une décision en fin d'année.

Pour mémoire, la saisie représente un montant d'environ 1 300 000 €.

A la demande de la CLCV, il est précisé que le surcoût total induit par la rupture du contrat par E-PANGO est de l'ordre de 6 M€.

Bilan des expulsions

Alexis Goursolas explique que des solutions pour le règlement des dettes locatives ont été mises en place notamment :

- 1 871 plans d'apurement ont ainsi été contractualisés avec des locataires (1 432 en 2021),
- 514 dossiers de demande d'aide auprès du Fonds de solidarité logement (FSL) - auquel la RIVP contribue financièrement - ont été constitués légèrement inférieur à 2021 (534) mais le nombre de dossiers acceptés est en hausse (324 contre 311) et le montant de dette pris en charge par la collectivité a également augmenté (1,27M€ contre 1,17M€ en 2021).

Alexis Goursolas informe que la RIVP s'inscrit dans la charte parisienne de prévention des expulsions locatives ; elle participe également aux travaux de la commission de coordination des actions de prévention des expulsions (CCAPEX) et aux commissions du FSL.

Concernant les expulsions réalisées en 2022, 113 concours de la force publique (CFP) ont été délivrés par la préfecture à la RIVP pour procéder à des expulsions locatives.

Ce total est supérieur à celui de l'an passé, historiquement faible (85 CFP obtenus, nombre le plus faible des 10 dernières années) en raison des conséquences de la crise sanitaire ; il reste toutefois très nettement inférieur aux chiffres des années précédant la pandémie (295 CFP obtenus en 2019, 283 en 2018).

30 expulsions ont été réalisées en 2022 : 12 pour impayés, 14 pour occupation irrégulière (NB : logements souvent déjà vides au moment de l'expulsion) et 4 pour troubles du voisinage. Il est important de noter que 4 des locataires expulsés pour impayés n'occupaient en réalité pas leur logement (dont un qui le sous-louait) et que les 8 autres refusaient toute démarche d'accompagnement, menée par la RIVP ou ses partenaires. 6 d'entre eux ont d'ailleurs quitté d'eux-mêmes le logement.

Un bilan « santé mentale » des actions mises en œuvre sera fait au prochain CCL. Un bilan des actions mises en œuvre pour accompagner les locataires souffrant de troubles mentaux sera fait au prochain CCL.

Diagnostic des Performances Energétiques – état d'avancement

Simon Molesin explique qu'en juillet 2021, la réglementation régissant la réalisation des Diagnostics de Performance Energétique (DPE) a évolué. Suite à cette évolution, la RIVP doit réaliser de nouveaux diagnostics.

De plus avec la loi Climat et résilience promulguée le 22 août 2021, le gouvernement a fait de l'éradication des passoires énergétiques un enjeu majeur.

Les nouveaux diagnostics des performances énergétiques (DPE) auront donc une méthode de calcul unifiée et fiabilisée, seront plus lisibles, plus simples à comprendre et plus complet. Ils prendront mieux en compte l'enjeu de lutte contre le dérèglement climatique (passage de 3 usages : chauffage, eau chaude, climatisation à 5 usages ajout de l'éclairage et auxiliaires).

En novembre 2022, le marché a été notifié et la campagne des nouveaux diagnostics devrait se terminer fin 2024.

Information concernant le temps de travail des gardiens

Suite à une demande légitime des gardiens d'un meilleur équilibre entre vie professionnelle et personnelle et afin de réduire la pénibilité et de rendre le métier plus attractif, le temps de travail des gardiens a été revue.

En effet, Tassadit Cadiou explique que ces évolutions permettent de répondre aux aspirations légitimes des gardiens de ne plus être présents le samedi matin et quitter le service 1h plus tôt le vendredi.

Il a donc été décidé que s'il n'y a pas de distribution du courrier le samedi la loge sera fermée. En revanche, s'il y a distribution du courrier une analyse par site, en fonction de la taille, sera faite et la présence de l'ensemble des gardiens ne sera pas nécessaire.

Concernant les groupes importants, une permanence par roulement peut être organisée. De plus, un suivi des visites locataires sera mis en place pour objectiver la nécessité de maintenir cette présence.

► Mise en place d'occultations

Il est rappelé qu'environ 50 % des logements sont dépourvus d'occultants soit environ 28 000 logements. Simon Molesin explique que la pose d'occultants est réalisée à travers :

- La campagne spécifique de mise en place d'occultants : entre 2020 et 2023, 2.767 logements ont pu être traités. => environ 700 logements par an
- Pour les opérations Plan Climat, l'ensemble des logements font l'objet de l'installation d'occultants. => environ 500 logements par an

Discussions

La CLCV demande à quelle échéance tous les logements seront pourvus d'occultants au rythme actuel de pose. La réponse est environ 20 ans.

Madame Laconde souligne qu'à l'heure actuelle, il est difficile d'obtenir des subventions de la mairie pour la pose d'occultations hors opérations Plan Climat.

Le SLC demande à avoir la liste des prochains groupes concernés pour les 5 prochaines années. Simon Molesin souligne qu'il ne peut donner que la programmation jusqu'en 2024.

► Récupération des eaux pluviales

Simon Molesin informe que des recherches de solutions de stockage des eaux de pluie pouvant être installées sur nos sites sont menées mais les équipes rencontrent des difficultés pour identifier des sites répondant aux critères techniques.

Une expérimentation est toutefois programmée porte de Brunet.

Prochain CCL le 19 septembre 2023