



COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 24 NOVEMBRE 2020

PRESENTS :

Confédération Nationale du logement : Martine Declercq, Marie-Catherine Marc

SLC-CSF : Pierre Spinat, Laura Bonnefond

Consommation Logement et Cadre de Vie (CLCV): Doris Nicout, Nicole Baudry, Mme Cannede

AFOC 75 : Claude Sopoglian, Rahma Ghatou

DAL : Guillaume Martinage, Céline Delprat

CGL : Agnès Pinard

RIVP : Serge Contat, Tassadit Cadiou, Virginie Blin-Denis, Valérie Leperlier, Simon Molesin, Franck Charvet, Nathalie Marivoet, Valérie Debord, Amélie Darley

DIFFUSION : MEMBRES DU CCL + ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

Validation du procès-verbal de la réunion du 15 septembre 2020

Le procès-verbal diffusé en séance, qui intègre une demande de modification proposée par la CNL est approuvé.

Point sur les mesures mises en place pour faire face à la crise sanitaire actuelle

Avant d'aborder ce point, M. Contat rappelle que malgré le contexte difficile, tous les services de la RIVP fonctionnent, y compris le SRL.

- Bilan des actions sociales

N. Marivoet détaille les actions menées vis-à-vis des populations les plus vulnérables (essentiellement les seniors isolés).

- Envoi de 20 000 masques aux locataires les plus vulnérables (2 masques par personne, lavables 10 fois)
- Fourniture d'attestations de déplacement (10 000 attestations)
- Distribution d'aides alimentaires aux plus fragiles économiquement sous le pilotage de la Mairie de Paris, épiceries solidaires mises en place dans tous les arrondissements : signalements réalisés par les gardiens ou les services sociaux RIVP
- Poursuite des appels de courtoisie par la Protection civile et l'association Au bout du fil (près de 6 000 locataires bénéficiaires) pour les locataires qui le souhaitent, des ateliers à distance en faveur des seniors
- Campagne d'informations auprès des locataires sur les numéros utiles
- Sensibilisation des collaborateurs pour l'identification des situations fragiles

Il est constaté moins de situations graves par rapport au premier confinement, notamment car les services sociaux sont restés ouverts.

Le DAL demande si le site internet de la RIVP peut relayer l'information les numéros utiles : il est répondu que cela va être fait mais qu'aucune information ne sera donnée concernant les points de distributions d'aides alimentaires.

Mme Ghiatou de l'AFOC apporte un témoignage sur les ateliers Sophrologie dont elle a pu bénéficier et qui lui ont donné pleine satisfaction. T. Cadiou la remercie car ces propositions d'actions sont perçues de manière variable chez les locataires.

La CLCV souhaite des précisions sur la population destinataire des appels réalisés par l'association Au bout du fil : il est répondu qu'un listing des numéros de portable ou adresse mail des locataires de plus de 68 ans a été remis à l'association pour mener sa campagne d'appels et qu'afin de respecter les prescriptions CNIL, seuls les numéros de téléphone étaient indiqués (validation par le service juridique de la RIVP). Une clause de confidentialité figure d'ailleurs dans la convention de partenariat qui a été signée et la liste sera détruite à la fin de la prestation.

M Contat précise qu'il a bien été vérifié que l'information donnée était bien en adéquation avec la finalité de la démarche.

Mme Cadiou rappelle d'ailleurs qu'une réflexion est en cours pour repérer les personnes fragiles présentes sur le parc de la RIVP afin de mettre en place un suivi dédié, mais que les contraintes liées au RGPD nous bloque dans l'avancée de ce projet.

- Bilan des actions économiques

Il est indiqué qu'en complément de l'action de relance directe assurée par les chargés de clientèle, l'accompagnement social des locataires a été renforcé avec le recrutement d'un CDD qui aide à la constitution des dossiers FSL et d'aide au logement des locataires en impayé.

L'enveloppe FSL a été augmentée (hausse de l'abondement de la RIVP) et les pièces à fournir pour bénéficier des aides allégées (plus d'obligation de fournir des originaux et justifier seulement des revenus des 3 derniers mois).

Le DAL demande des précisions sur le montant des enveloppes FSL par département et si les dettes sont plafonnées : un retour sera fait au CCL sur ce point mais il est confirmé que la prise en charge est plafonnée, pour un montant variable par département (11 000€ pour le FSL Paris).

Les signalements d'impayé à la CAF ont repris afin de faciliter la mise en place d'un accompagnement (le signalement est un préalable) mais il n'y a aucune suspension de droits pour les allocataires concernés.

Pour répondre à la demande du DAL, ci-dessous les enveloppes des départements où la RIVP est présente.

Les départements et leurs partenaires (CAF/bailleur/état) ont abondé les enveloppes annuelles départementales de 20 % en moyenne en 2020.

Départements	Montant maximum accordés pour le maintien dans le logement
75 FSL Paris	11 000 €/ dossier
78 FSL Yvelines	6 loyers chargés maximum
91 FSL Essonne	5 000 €/ dossier
92 FSL Haut de seine	10 000 € / dossier
93 FSL Seine Saint Denis	6 000 € / dossier
94 Val de Marne	5 340 €/ dossier

Concernant l'impayé, il n'a pas augmenté depuis le second confinement et la situation se rapproche de celle de mars 2020 :

- moins de locataires en impayés (6 592 contre 7 800 en mars) et baisse des primo débiteurs
- la dette s'élève à 15,7 K€ et est proche du niveau de mars (15,9k€)
- augmentation du nombre de plans d'apurement: 1 300 plans signés, portant sur une créance totale de 951K€
- 172 dossiers FAL montés depuis juin 2020 : 402k€ de perçus

Il est indiqué à la CNL que les mesures prises dans le cadre du plan de soutien en faveur des commerçants lors du premier confinement se poursuivent et qu'une séance doit encore se tenir pour examiner les derniers dossiers des locataires sollicitant une aide.

Le CA de la RIVP du 11 décembre 2020 devra se prononcer s'il faut un abondement supplémentaire. M. Contat rappelle que l'aide est centrée sur les commerces avec fermeture administrative et en fonction du temps de fermeture.

Il est répondu à la CLCV que si des commerçants souhaitent louer un local, ils doivent se rapprocher du GIE Commerces qui est en charge de la commercialisation des locaux de la RIVP.

Le DAL demande si la RIVP a mis en place un moratoire sur les procédures d'expulsions comme à Paris Habitat et s'est engagée à une non reprise des expulsions à l'issue de la trêve hivernale. T. Cadiou répond que la position interne n'a pas changé : les locataires en impayés ne sont pas expulsés mais les procédures pour trouble ou substitution d'occupant sont poursuivies.

Enquête satisfaction 2020 : premiers retours

V. Debord présente les résultats de l'enquête inter bailleur qui a été réalisée du 4 septembre au 2 octobre 2020 auprès de 5 571 locataires de la RIVP (10% des locataires pour chaque bailleur).

Elle détaille la méthodologie appliquée depuis 2016 (mise en place de l'enquête suite à la Conférence citoyenne du logement) et précise qu'elle s'est déroulée dans un contexte sociétal nouveau découlant de la crise sanitaire actuelle : les résultats sont donc influencés par le contexte général. La hausse de l'échantillon permet d'avoir un niveau de détail plus fin jusqu'à l'agence ce qui fait de cette enquête un outil de management et de pilotage.

Il en ressort que la RIVP parvient globalement à stabiliser ses résultats malgré le contexte et conserve la tête du groupement de bailleurs.

- Satisfaction globale = 81% (83,3% en 2019 et 80% en moyenne bailleur)
- Les points forts sont la qualité des contacts téléphoniques (impact du SRL = 87%) et la relation avec les gardiens (89% de satisfait)
- La propreté reste une valeur sûre : 77% de satisfaction sur les parties communes et 75% dans les halls, dans un contexte sanitaire où les attentes des locataires étaient fortes.

M. Contat rappelle que les retours sont partagés avec les équipes concernant la propreté : un tiers sont réalisés en prestation directe et les deux tiers par un prestataire.

- Les points de vigilance concernent :
 - o Les équipements collectifs (ascenseur, digicode) : 69% de satisfaction sur les ascenseurs (-4 points) et 70% sur les équipements des parties communes (-5 points)

Une première analyse n'a pas permis de constater une hausse des pannes, sachant qu'il y a eu une baisse du trafic du fait du confinement et le taux de disponibilité s'est même amélioré (ce qui exclut donc que les délais d'intervention des prestataires soient une explication) : il convient donc de creuser les motifs de pannes pour mieux comprendre la baisse constatée.

- o Le traitement des questions relatives aux loyers et charges, et des autres demandes administratives (respectivement 69% et 72% de satisfaction) et celui des demandes d'intervention technique dans les logements (60% de satisfaction) progressent malgré le contexte. Les attentes concernent les réclamations liées au changement de logement ou aux troubles de voisinage qui nécessitent des délais de traitement allongés, cause d'insatisfaction.

Discussion :

- Travail sur les locataires insatisfaits : la RIVP rappelle qu'ils sont rappelés mais ce point reste à retravailler.

- Le DAL demande que l'extranet permette aux locataires de disposer de l'historique des contacts car celui-ci disparaît : la RIVP confirme que l'outil actuel ne le permet pas et qu'il faut le faire évoluer : T Cadiou propose qu'un groupe de travail associant les membres du CCL volontaires soit organisé sur ce thème, avec la participation des équipes de la DSI.
- La CLCV propose que les représentants des locataires des 3 bailleurs sociaux membres du groupement participent à un groupe de travail pour faire évoluer le questionnaire, avec de nouveaux thèmes et une révision de la notation.
La RIVP précise que même si des pourcentages sont restitués, on dispose également de notes mais qu'une échelle de 1 à 20 n'est pas préconisée alors qu'une échelle de 1 à 4 oblige les locataires à trancher. Par ailleurs, il existe une contrainte de temps (l'enquête doit tenir entre 12 et 15 minutes) et tout ajout de question impliquera la suppression d'une autre : la RIVP demande de formaliser par écrit sa demande afin de la relayer aux autres bailleurs et la mairie de Paris, mais il faut aller vite car la prochaine enquête a été avancée à juin 2021.
- En terme de déploiement en interne des résultats de l'enquête, il est rappelé qu'une présentation est faite au sein de chaque DT et qu'un retour est fait aux mairies d'arrondissement.

Expérimentation d'une offre de stationnement vélo dans les parkings

S. Molesin rappelle qu'avec le confinement, on assiste à une hausse des déplacements à vélo dans Paris : une expérimentation est donc envisagée pour transformer une place de parking vacante pour y accueillir jusqu'à 9 vélos.

Ce dispositif, réservé aux parkings avec un accès spécifique (afin de limiter notamment les accès aux étages des immeubles), consiste à installer une attache au sol au fur et à mesure de la location.

En terme de modèle économique, la location aux locataires RIVP sera gratuite et celle à des tiers sera payante, via un abonnement (54€ pour un mois, 30€ pour un an).

Calendrier :

- Partenariat signé en octobre 2020 avec la start-up 12.5
- Lancement de la commercialisation des places en novembre sur un premier périmètre de test (11^{ème} arrondissement)
- Elargissement du périmètre à venir en fonction du retour d'expérience de la première phase

Face à la croissance des demandes de stationnement pour les véhicules électriques, une expérimentation avec Yes Park va être menée pour tester une offre de stationnement couplée avec une borne électrique sur des places déjà sous convention.

La CNL fait remarquer que l'offre de locaux vélo est insuffisante et que l'on ne peut en installer partout. Le DAL indique que certains locaux ont été supprimés sur des immeubles et qu'il convient de prévoir un marquage au sol : S. Molesin précise qu'une signalétique adaptée sera installée, notamment dans les rampes d'accès. Il confirme également qu'un gros travail est à mener sur les bips d'accès aux parkings afin qu'ils soient référencés.

Il est confirmé à la CLCV que la cible, ce sont les parkings souterrains.

La CLCV fait remarquer qu'un tel projet soulève des questions de sécurité et de sécurisation des accès et que donner des badges aux extérieurs facilite les intrusions.

Questions diverses

Question du DAL concernant l'entretien préventif (curage, robinetterie) : le passage de contrôle préventif annuel a-t-il été mené ?

La RIVP répond que peu de contrats prévoient une visite préventive car cela génère un coût supplémentaire pour les locataires pour un service réalisé faible.

- contrat robinetterie : le marché va être relancé en 2021 mais pas de visites de prévisions

- contrat curage (prévu pour certains sites si plus de 150 logements) : le bilan sera réalisé en 2021 car les visites sont en cours puisqu'il est prévu de les mener pendant la première année du contrat

Prochain CCL : 9 février 2021