



COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 27 NOVEMBRE 2025

PRESENTS :

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

CNL : Martine Declercq – Anne-Marie Gohet-Mays

CLCV: Patrice Déchamp

DAL : Nicole Baudry

AFOC : Claude Decaster – Françoise Hajnal

CGL : Agnès Pinard

RIVP : Christine Laconde – Tassadit Cadiou – Simon Molesin – Alexis Goursolas – Amélie Darley – Franck Charvet – Laurent Vuidel – Valérie Leperlier – Nathalie Marivoët – Agnès Letellier – Arnaud Grasset – Louis-Valère Marielle

ABSENTS :

SLC : Geneviève Berard

CLCV : Christophe Sales

DAL : Gilles Papajack

AFOC : Rahma Ghiatou

CGL : Aïda Maia

Rappel de l'ordre du jour

1. Validation du procès-verbal de la réunion du 11 septembre 2025.
2. Bilan du forum des associations de locataires.
3. Enquête de satisfaction 2025.
4. Lancement de la Régie d'entretien courant.
5. Changement des horaires et des missions du Groupement Parisien Inter-bailleurs de Surveillance.
6. Points divers

Le procès-verbal de la réunion du 11 septembre 2025 est approuvé.

Bilan du forum des associations de locataires – Louis-Valère Marielle

Support de présentation : « 2.CCL_bilan_forum_271125 »

La CLCV demande à la RIVP de faire des enquêtes lorsque des incivilités sont commises dans les parties communes, telles que des jets de détritus par les fenêtres, sans que les locataires n'aient besoin de dénoncer leurs voisins.

Pour le DAL, les locataires ne veulent pas témoigner, même lorsqu'ils sont témoins d'agressions, car ils ont peur et car ils ne veulent pas « dénoncer ».

Pour la RIVP, c'est une question de vocabulaire, il s'agit davantage de signaler des troubles que de dénoncer des personnes. En outre, la RIVP ne demande pas systématiquement aux locataires de remplir un formulaire cerfa. Pour les jets de détritus par les fenêtres et les incivilités, le gardien peut le faire en interne. S'il n'y a pas de gardien sur place, la RIVP demande aux locataires de renseigner un formulaire cerfa mais ne le diffuse pas aux autres locataires.

Pour les problèmes d'obstruction des canalisations, la CLCV demande à ce que les campagnes de communication soient adressées à tous les locataires sans cibler un locataire particulier. Pour la RIVP, si une campagne de communication n'est pas suffisamment ciblée, elle perd en efficacité car les locataires ne se sentent pas concernés. Il convient donc de cibler au moins la cage d'escalier concernée. Mais ce ciblage est difficile à réaliser lorsqu'il n'y a pas de gardien sur place.

Concernant les jets de détritus par les fenêtres, il est interdit de filmer les fenêtres des locataires, la vidéoprotection ne permet donc pas d'identifier les auteurs de ces jets. C'est un sujet complexe, « polluant » pour tous les bailleurs sociaux et les locataires. Il est au traité au niveau national par l'Union Sociale pour l'Habitat (USH).

Concernant les projets d'animation des résidences, il n'est pas prévu de lancer de grands appels à projet, les dernières tentatives n'ayant pas suscité beaucoup de candidatures. L'objectif est davantage d'informer les associations de locataires sur les projets qu'ils peuvent co-construire avec l'agence.

Enquête de satisfaction 2025 – Agnès Letellier

Support de présentation : « 3.Enquête 2025 - Présentation des résultats – CCL »

La CNL observe que la communication par SMS fonctionne davantage pour les problèmes d'ascenseurs que pour le chauffage. Le DAL demande si tous les gardiens ont l'obligation de communiquer par SMS. La RIVP répond que les gardiens utilisent fréquemment ce moyen de communication. En outre, certains locataires se plaignent de recevoir trop de SMS.

Les associations déplorent les limites des prestations d'entretien ménager, qui est un problème commun à toute la profession. L'enquête annuelle montre que la satisfaction des locataires est nettement plus élevée dans les résidences où l'entretien ménager est assuré par le gardien. Le marché d'entretien ménager est d'ailleurs en cours de renouvellement.

La CGL demande s'il est prévu de remplacer les vieux convecteurs électriques, qui ne chauffent pas suffisamment et coutent cher en électricité. La RIVP a engagé un plan de remplacement en cours de déploiement sur tout son patrimoine.

La CLCV signale que plusieurs résidences sont mal isolées ou sans chauffage. La RIVP suit ce sujet avec beaucoup d'attention, une liste hebdomadaire des résidences présentant des problèmes de chauffage est diffusé aux équipes concernées. Sur environ 1 000 groupes, dont 300 dotés d'un chauffage collectif, près d'une dizaine ont régulièrement des problèmes de chauffage. Parfois, ces problèmes ne concernent que quelques logements, au sein d'un immeuble, et ce ne sont pas toujours les mêmes logements.

Le DAL demande à ce que les locataires soient dispensés de payer des charges de chauffage pendant la durée d'une panne.

L'insatisfaction concernant les demandes de mobilité touche toutes les catégories de locataires, quel que soit l'âge. Les tentatives de favoriser les cohabitations intergénérationnelles ont abouti à moins d'une dizaine de situations, ce qui est dérisoire au regard du temps passé par les équipes de la RIVP. Les bailleurs sociaux parisiens (RIVP, Paris Habitat, Elogie-Siemp) ne poursuivront pas cette expérimentation.

Pour le SLC-CSF, derrière les résultats favorables de la satisfaction globale, il manque quelque chose de fondamental : une vision de toutes les situations très difficiles telles que des seniors sans salle de bain ni chauffage, la présence de souris non traitée... Les gardiens sont actifs mais il faudrait davantage de personnel de la RIVP sur le terrain.

Les actions présentées dans le diaporama sur les différents thèmes sont mises en œuvre selon les résultats de l'enquête de satisfaction, et non de manière uniforme sur le patrimoine. Certaines sont des tests ou des actions menées très ponctuellement sur quelques immeubles.

Lancement de la Régie d'entretien courant – Arnaud Grasset

Support de présentation : « 4.CCL Novembre 2025 - Régie d'entretien courant_Document CCL_27.11.25_V1 »

La CNL demande si la Régie d'entretien courant sera en capacité de réaliser des diagnostics pour préparer des interventions. Pour la RIVP, ils n'interviendront que pour faire des réparations et des petits travaux et non pour préparer de gros travaux.

Un responsable d'équipes a été recruté et s'occupe de constituer l'équipe.

L'objectif est d'assurer un service de meilleure qualité que les prestataires actuels sans que cela ne coûte plus cher.

Le SLC-CSF remarque dans la présentation que certains des travaux d'entretien qui seront réalisés par la Régie pourraient faire l'objet d'une récupération dans les charges des locataires (entretien courant en parties communes).

La RIVP indique que la régie n'interviendra que sur les travaux à la charge du bailleur et qu'il n'y aura pas de récupération des travaux de la Régie dans les charges locatives.

En cas de changement sur la récupération des travaux réalisés par la Régie, des groupes de travail avec les représentants des locataires seront organisés en préalable sur cette question.

Il est convenu d'organiser le prochain CCL dans les locaux de la Régie d'entretien courant et de proposer une visite des lieux.

Changement des horaires et des missions du GPIS – Nathalie Marivoët

Support de présentation : « 5.20251127 Les actualités du GPIS »

Le Groupement Parisien inter-bailleurs de Surveillance (GPIS) prévoit de concentrer ses équipes sur la tranche 17h30/21h30 afin d'être présent au moment où il y a le plus de besoin.

Le GPIS n'interviendra plus sur les conflits de voisinage, qui seront pris en charge par la RIVP, afin de se concentrer sur ses missions : la tranquillité résidentielle.

La CGL demande si le GPIS continue à intervenir dans les parkings en cas d'intrusion. La RIVP confirme que le GPIS peut intervenir dans un parking. Sur les sites hors périmètre d'intervention du GPIS, la RIVP fait intervenir un prestataire Fidelia.

Points divers

Pour 2026, il est convenu d'organiser les prochains CCL en alternant les sessions au siège, à partir de 17h, et dans les locaux de Quai de Jemmapes, à partir de 9h30.

Prochain CCL le 10 février 2026 dans les futurs locaux de la Régie d'entretien courant, Porte de Montreuil