



COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 3 DECEMBRE 2024

PRESENTS :

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

CNL : Martine Declercq – Anne-Marie Gohet-Mays

CLCV: Patrice Déchamp

DAL : Nicole Baudry – Guillaume Martinage

AFOC 75 : Françoise Hajnal – Claude Decaster

CGL : Agnès Pinard – Aïda Maia

RIVP : Christine Laconde – Valérie Debord- Agnès Lettelier – Alexis Goursolas – Amélie Darley – Nathalie Marivoet – Franck Charvet – Simon Molesin – Dorothee Degore – Paul Bourel – Louis-Valère Marielle

ABSENTS :

RIVP : Tassadit Cadiou

CLCV : Christophe Sales

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 17 septembre 2024
- Résultats 2024 de l'enquête de satisfaction
- Démarche ISI QUALI
- Projet de territoire « Place aux jeunes » de la direction territoriale Nord
- Bilan de l'assermentation
- Points divers

Le procès-verbal de la réunion du 17 septembre 2024 est approuvé.

Résultats 2024 de l'enquête de satisfaction – Agnès Lettelier

Support de présentation : « 2.Enquête 2024 - Présentation des résultats – CCL »

L'enquête a été réalisée par téléphone, entre le 14 mai et le 20 juin 2024, auprès de 5 568 locataires de la RIVP. Il s'agit d'une enquête commune aux trois bailleurs de la ville de Paris (Elogie-Siemp et Paris Habitat).

La RIVP diffusera le questionnaire à l'ensemble des membres de du CCL.

Les résultats de l'enquête montrent des niveaux de satisfaction élevés par rapport aux autres bailleurs, concernant la satisfaction globale, mais aussi la propreté des parties communes et la qualité du contact avec les équipes de la RIVP. Des progrès sont à réaliser concernant, notamment, le fonctionnement des ascenseurs, le traitement des demandes techniques et administratives afin de faciliter l'obtention d'une réponse et diminuer le nombre de relances de la part des locataires.

Questions-réponses

Le SLC-CSF observe que les moyennes présentées peuvent masquer des écarts importants dans la satisfaction des locataires d'une résidence à l'autre.

Christine Laconde indique qu'il est néanmoins intéressant de noter les évolutions, à la hausse comme à la baisse, de la satisfaction moyenne pour chaque thématique. L'analyse doit ensuite se faire à une échelle plus fine, agence par agence, puis à l'échelle des groupes. Il doit toutefois être noté que les résultats à l'échelle du groupe peuvent ne pas être représentatifs si moins de cinq locataires ont été interrogés.

La satisfaction sur la propreté des parties communes est plus faible sur les groupes pour lesquels le ménage a été externalisé à un prestataire. Pour le DAL, cela n'est pas acceptable car, pour ce type de résidence, 100% du coût de la prestation de ménage est refacturée aux locataires.

Franck Charvet explique que, pour les groupes marqués par une insatisfaction concernant la propreté, les responsables d'agence convoquent les entreprises de ménage.

Amélie Darley indique que, dès la parution des résultats de l'enquête, dans le courant de l'été 2024, les équipes en agence, en direction territoriale et au siège, ont élaboré des plans d'actions comprenant, par exemple, la refonte du contenu des formations sur le volet administratif ou la réécriture des modèles de courriers aux locataires. Chaque responsable d'agence décline un plan d'actions portant, par exemple, sur le contrôle de la propreté, des menuiseries ou encore l'augmentation des places de stationnement pour les vélos.

Les représentantes de la CGL regrettent le manque de contrôle, par la RIVP, de la qualité des travaux effectués. Beaucoup de contentieux pourraient ainsi être évités tant au niveau des réparations que de travaux plus importants.

Selon Simon Molesin, il n'est pas possible de réceptionner chaque prestation. Le suivi des prestataires se fait en coordination entre les services de la direction du patrimoine au siège et des directions territoriales. Le contrôle des délais d'intervention a permis d'appliquer de fortes pénalités en 2023, qui sont en baisse en 2024, signe que cette stratégie porte ses fruits. Un nouvel axe de progrès est de faire en sorte que les prestataires résolvent davantage de problématiques dès leur premier passage.

Le DAL déplore les erreurs relevées sur certaines factures, notamment sur l'entretien des espaces verts, avec des chevauchement de période ou l'absence de détails sur les prestations réalisées. En outre, ces prestataires ne respectent pas toujours leurs engagements contractuels, de même que pour l'entretien des chaufferies.

Selon Simon Molesin, 5% des prestations font l'objet d'un contrôle par un prestataire externe, Adapta Bank, en complément du contrôle réalisé en interne par la RIVP. Ce contrôle porte à la fois sur la prestation et sur la facturation. Pour les remises en état de logements, qui représentent un budget annuel de 15 M€, ces contrôles portent sur le quart des prestations. Un bilan des contrôles réalisés par Adapta Bank sera présenté en 2025.

La RIVP procédera également à des contrôles des chaufferies, afin de vérifier que les prestataires fassent correctement l'entretien périodique, prévu dans leurs contrats.

Enfin, la RIVP a ouvert une réflexion sur le thème « comment mieux piloter les prestataires » : un séminaire a été organisé en octobre avec les entreprises travaillant pour la RIVP. Un forum de restitution est prévu le 4 février 2025, auquel seront conviés les membres du CCL.

Bilan de l'assermentation – Nathalie Marivoët

Il s'agit de permettre à des collaborateurs de dresser un procès-verbal de constatation auprès de tout usager qui ne respecterait pas le règlement intérieur de la résidence ou les textes légaux. Cette démarche vise à faire baisser le nombre d'incivilités dans les résidences et contribuer à ce que les collaborateurs de la RIVP soient mieux respectés sur le terrain.

La RIVP se positionne davantage dans une posture de prévention que de sanction : les locataires seront informés par voie d'affichage et via des campagnes d'information. Un article paraîtra prochainement sur ce sujet dans le magazine Les Echos.

A ce jour, près de 60 collaborateurs ont prêté serment, au tribunal de Paris, et une vingtaine le feront début 2025. Il s'agit de gardiens pour 60% mais également de responsables techniques de secteur, de chefs de projet immobilier, de chargés de clientèle, de conseillers locataires et de directeurs territoriaux. Les premiers procès-verbaux pourront être dressés à partir du premier trimestre 2025.

Questions-réponses

Le DAL réaffirme sa position défavorable et demande à ce que les collaborateurs soient sélectionnés parmi ceux qui remplissent de manière satisfaisante leurs missions dans un souci de crédibilité.

Démarche ISI QUALI – Dorothee Degorre

Support de présentation : « 3.Présentation_ISIQALI_20241112 »

Poursuivant les efforts engagés depuis des années pour améliorer la qualité de services auprès des locataires, la RIVP se prépare pour obtenir la certification ISO 9001 afin d'améliorer ses méthodes de travail et la satisfaction de ses locataires. Ce projet est appelé en interne « Isiquali ».

Une centaine de procédures sont en cours d'élaboration ou de mise à jour, dans des champs aussi variés que la remise en état des logements, l'entrée dans les lieux, la gestion des charges, des sinistres dégâts des eaux, etc.

Un certificat garantissant la mise en œuvre efficace de la démarche est délivré par un organisme tiers de certification. Le suivi annuel et le renouvellement tous les trois ans de la certification sont réalisés en interne et approuvés par l'organisme de certification.

Questions-réponses

Le DAL espère que cette démarche rencontre l'adhésion des équipes de la RIVP et contribue à éviter le « fonctionnement en cheminée » ou en silo.

Le projet de territoire « Place aux jeunes » de la DT Nord – Franck Charvet et Paul Bourel

Support de présentation : « 4.Prés_projet_terr_DTN v2 »

Ce projet de territoire cible la population jeune car le territoire de la DT Nord compte 11 000 occupants jeunes, soit 28% des occupants. 40% des ménages comptent au moins un jeune de moins de 25 ans.

Ce projet de territoire a été élaboré en 2023, à partir d'un diagnostic réalisé auprès des collaborateurs, des mairies d'arrondissement et d'associations œuvrant en faveur des jeunes. L'équipe projet est composée de collaborateurs du siège, de la DT Nord, accompagnée du cabinet HTC.

Les actions se répartissent en quatre thématiques :

- La réussite éducative avec notamment l'accueil de stagiaires de 3^e, l'organisation d'un forum des métiers avec la Fondation du PSG ou encore l'accès gratuit à une plateforme de soutien scolaire.
- L'engagement et la citoyenneté : la création d'une instance dédiée aux jeunes entre 18 et 25 ans.
- L'accès aux droits et aux loisirs : le lancement du programme « Allez les Filles » avec la Fondation PSG qui encourage de jeunes filles dans la pratique sportive.
- La valorisation des jeunes : l'envoi mensuel d'un courrier aux enfants de locataires fêtant leurs 18 ans, la mise en place d'une adresse mail dédiées aux jeunes et d'une page dédiée sur le site web de la RIVP.

Questions-réponses

Le DAL invite à jouer les complémentarités et l'intergénérationnel en travaillant avec des associations locales, dont les adhérents ne sont pas que des jeunes, et peuvent apporter leur savoir-faire.

Alexis Goursolas indique que la RIVP travaille déjà avec ce type associations, dont une qui rassemble d'anciens enseignants à la retraite. Une expérimentation est en cours à la direction territoriale Centre (DTC) sur les compétences que peuvent partager les locataires entre eux.

La CGL propose que des locaux vacants soient reconvertis en logements où pourraient cohabiter des jeunes et des personnes âgées.

Amélie Darley rappelle que ce type d'expériences de cohabitation générationnelle est déjà en cours de réalisation à la direction territoriale Sud (DTS).

Divers

- ▶ A la demande du DAL, le bilan des acquisitions en 2024 leur sera transmis, suite à la présentation faite au conseil d'administration du 16 décembre.
- ▶ La DAL interroge la RIVP sur l'absence de représentant en commission départementale de conciliation, pour les litiges l'opposant à un locataire. Il s'agit d'un cas isolé, l'information nous parvenant parfois tardivement. La RIVP attache une grande importance à la médiation et à la conciliation. Les directions territoriales essaient de concilier avec le locataire, avant de passer en commission, et sinon se font systématiquement représenter par un collaborateur.
- ▶ Le DAL relaie les interrogations de locataires sur l'efficacité des produits anti nuisibles utilisés par les prestataires de la RIVP (cafard, rats, souris...). Pour éviter le développement de la résistance à ces produits, ne serait il pas judicieux de veiller à changer de molécules actives régulièrement, comme le font les hôpitaux pour leurs produits d'entretien antibactérien (exemple hôpital de Caen) ? La RIVP privilégie les traitements mécaniques aux traitements chimiques afin d'éviter le développement de la résistance aux produits.