



## COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 11 FEVRIER 2025

### PRESENTS :

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

CNL : Martine Declercq – Anne-Marie Gohet-Mays

CLCV: Patrice Déchamp – Christophe Sales – Isabelle Maleplate

DAL : Nicole Baudry

AFOC 75 : Françoise Hajnal – Claude Sopoglian – Claude Decaster

CGL : Agnès Pinard

RIVP : Christine Laconde – Tassadit Cadiou – Valérie Debord – Alexis Goursolas – Amélie Darley – Franck Charvet – Laurent Vuidel – Valérie Leperlier – Simon Molesin – Alexandre Richter – Damien Vanlaer – Caroline Laurent – Louis-Valère Marielle

### ABSENTS :

CGL : Aïda Maia

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 3 décembre 2024.
- Evolution du périmètre des QPV et impact pour les locataires.
- Bilan de la concertation locative.
- Evolution des tarifs de l'assurance pour compte.
- Organisation autour de la gestion des sinistres.
- Points divers.

Le procès-verbal de la réunion du 3 décembre 2024 est approuvé.

### Evolution du périmètre des QPV – Alexandre Richter

---

Support de présentation : « 3.Evolution du Zonage QPV\_V3 »

L'état a revu par décret le zonage des quartiers de la politique de la ville (QPV) : 5 résidences de 877 logements entrent dans ce périmètre et 15 résidences de 665 logements en sortent. La RIVP maintient sa part de 15% de ses logements en QPV (85 résidences, 8 197 logements).

Ces évolutions de zonage se répercutent, entre autres, par la suspension du SLS pour 14 locataires et la hausse de l'abattement de taxe foncière de 84 K€ au bénéfice de la RIVP. Cette dernière contribue, avec l'augmentation de la taxe foncière à Paris et l'acquisition des immeubles de la Maladrerie à Aubervilliers, à un accroissement global de l'abattement de TFPB d'un million d'euros pour 2025. Ces financements supplémentaires seront employés pour recruter (2 chargés de mission DSU et 2 chargés d'accompagnement social) et déployer de nouvelles actions pour les habitants en QPV, conformément à la convention d'utilisation de l'abattement de TFPB.

### Questions-réponses

Selon le SLC, l'association des locataires de Brancion regrette de ne pas avoir été suffisamment écoutée concernant les besoins sur le quartier.

Alexandre Richter s'étonne de ce retour et souhaite plus de précisions. En effet, une visite sur place a été organisée en présence de l'association des locataires, du responsable technique de secteur (RTS) et du gardien. Plusieurs projets, évoqués lors de cette visite, ont été actés tels que la végétalisation. La RIVP s'assurera de la présence de l'association au prochain rendez-vous, en mai-juin 2025.

La CLCV s'interroge sur ce qui peut expliquer qu'un quartier bascule en QPV ? Pourquoi les logements de ces quartiers ne sont-ils attribués qu'à des personnes modestes ?

Le passage du quartier en QPV est effectivement le résultat d'une paupérisation de ses habitants, comme d'autres quartiers des portes de Paris. Ces quartiers sont peu attractifs pour les demandeurs de logements et la RIVP enregistre un nombre de refus croissant en fonction du revenu des demandeurs. On note que ce secteur compte un grand nombre de logements sociaux.

Le DAL s'interroge sur ce que deviennent les anciens QPV.

Les anciens QPV deviennent des « quartiers populaires » pour maintenir une veille sur leur évolution.

La RIVP enverra aux membres du CCL la liste des groupes en QPV de taille significative sans amicale afin qu'ils favorisent l'émergence d'associations ou de groupements de locataires, pour créer des formes de solidarité .

## Bilan de la concertation locative – Louis-Valère Marielle

---

Support de présentation : « 2.CCL\_bilan\_concertation\_loc\_2024 »

La présentation reprend les thèmes abordés lors des précédents conseils de concertation locative et des groupes de travail, organisés en 2024. Elle compare également les sujets abordés en 2023 et 2024 avec les sujets reconnus comme prioritaires dans le plan de concertation locale (PCL). Il est également fait état des temps forts de l'année 2024, des perspectives pour 2025, avec notamment l'organisation du forum des associations.

### Questions-réponses

Le DAL et le SLC interrogent sur l'objectif du forum des associations.

L'objectif est de leur présenter l'offre de services de la RIVP. Il peut également y avoir une part laissée aux débats. C'est aussi une façon de valoriser le travail réalisé localement par les associations de locataires. Cet évènement s'adresse aux 200 associations et groupements de locataires, sachant que tous ne viendront pas.

Le DAL souhaiterait mettre à l'ordre du jour d'un groupe de travail du CCL la question du montant des charges de chauffage selon le mode d'énergie, avec la hausse du tarif du CPCU de plus de 40% sur quatre ans.

Selon Simon Molesin, le mode de chauffage le plus onéreux est actuellement le chauffage individuel électrique. Des éléments financiers pourront être transmis aux associations de locataires.

Christine Laconde porte l'idée d'une tarification sociale du CPCU que les associations de locataires pourraient reprendre, d'autant que la tendance est au développement du chauffage urbain. Le DAL est invité à préciser sa réflexion avant d'en faire le sujet d'un groupe de travail.

## Evolution des tarifs de l'assurance pour compte – Valérie Debord

---

Support de présentation : « 4. L'assurance pour Compte »

Depuis l'accord collectif signé en 2018, la RIVP souscrit une assurance pour les locataires non assurés, qui leur est refacturée. Cette assurance ne couvre pas les biens personnels du locataire mais seulement les risques locatifs<sup>1</sup> : les conséquences pécuniaires que le locataire peut encourir à l'égard du propriétaire ou de ses voisins.

Avec le renouvellement du marché, le coût de l'assurance refacturé au locataire passe de 3,5 € à 4 € par logement et par mois, à compter du mois d'avril. Les frais de gestion de 0,40 € par logement et par mois restent à la charge de la RIVP.

### Questions-réponses

La CNL demande quelle est la différence entre cette assurance et celle promue par la ville de Paris. Valérie Debord explique que [l'Assurance Habitation Paris](#), commercialisée par le groupe VYV, est une assurance habitation complète qui couvre la responsabilité civile, la protection des biens... La RIVP incite les locataires non assurés à souscrire à cette assurance.

Pour le DAL, il faut que les associations de locataires communiquent sur cette assurance auprès des locataires mais les associations ne connaissant pas les locataires ayant des difficultés financières.

La CLCV s'interroge sur le fait que les locataires non assurés puissent être induits en erreur, pensant être couverts par une assurance à part entière.

Christine Laconde indique que c'est pour cette raison que la RIVP communique pleinement au sujet de l'Assurance Habitation Paris. Le groupe VYV pourrait être invité à venir présenter leur offre lors du forum des associations.

Tassadit Cadiou rappelle que l'assurance pour compte n'est facturée aux locataires qu'après l'envoi de deux courriers de relance et d'une mise en demeure.

## Organisation autour de la gestion des sinistres – Valérie Leperlier

---

Support de présentation : « 5.CCL\_struturation\_filière\_sinistres »

Une nouvelle organisation est en cours de déploiement pour accélérer la résolution des sinistres et améliorer la qualité de service auprès des locataires. Trois pôles sinistres sont créés, un par direction territoriale, composés chacun de deux postes de gestionnaires sinistres, sous la responsabilité des sous-directeurs. Le recrutement de ces postes est en cours, y compris en interne.

### Questions-réponses

Le DAL s'inquiète que les dégâts des eaux représentent 89% de sinistres, pourcentage similaire à ce qui est observé chez les autres bailleurs sociaux. Lorsque les associations de locataires signalent à la RIVP que les canalisations sont vétustes, cela doit être traité lors des réhabilitations en plan climat et pas après. Christine Laconde est d'accord. Pour Valérie Leperlier, l'outil de suivi des sinistres permettra de mieux qualifier les causes.

La CGL interroge la RIVP sur le traitement des infiltrations provenant du toit qui pèse sur la sinistralité des locataires.

Selon Simon Molesin, la RIVP a essayé de travailler sur la base des déclarations à notre assurance mais cela n'était pas probant. Pour Franck Charvet, il faut décortiquer les causes des sinistres pour définir des plans de travaux adaptés.

---

<sup>1</sup> Cf. [article 7](#) de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989.

### ► Déploiement du nouvel espace locataire (Caroline Laurent et Damien Vanlaer)

Le nouvel espace locataire a été déployé, depuis le 15 janvier, sur l'agence Nationale puis, dès le 15 mars, il le sera sur toute la direction territoriale Sud et enfin sur tout le patrimoine, à partir du 15 avril. Des améliorations ont été apportées en termes d'ergonomie et de facilité d'utilisation, ainsi que la possibilité de se connecter via une application sur « smartphone » avec les mêmes fonctionnalités que sur le site Internet.

Une communication a été faite aux locataires concernés via un affichage dans les parties communes et une campagne de SMS. Un rappel par mail est prévu le 17 février pour ceux qui n'ont pas encore créé leur compte. L'information figure également sur les avis d'échéance. Actuellement, 920 locataires ont recréé leur compte sur le nouvel espace locataire. Les retours des utilisateurs et des représentants des locataires sont positifs.

Les locataires de l'agence Nationale n'auront plus accès à l'ancien extranet à partir du 14 mars, puis ceux de la DT Sud un mois après et enfin tous les locataires à partir du 15 mai.

### ► Actualisation des acomptes de charges de chauffage (Valérie Debord)

La hausse du prix du chauffage du CPCU concerne 150 groupes, pour lesquels la RIVP a analysé l'ensemble des acomptes pour vérifier si certains, surestimés, pouvaient absorber cette augmentation. Suite à cette étude, les acomptes de chauffage n'ont été revus à la hausse que pour 32 groupes comptant près de 3 000 logements, à partir de février 2025.

Les représentants des locataires s'interrogent sur ce qui justifie cette hausse.

Pour Simon Molesin, la ville de Paris a prolongé de deux ans le marché de concession du CPCU, l'opérateur a donc demandé à introduire une révision des tarifs.

La CLCV déplore que le CPCU indexe son tarif sur le prix du gaz, qui est lui-même calculé en fonction du coût de production de la plus vieille centrale à gaz. Cette hausse de tarif ne serait donc pas justifiée.

### ► Projet de création d'une régie (Simon Molesin)

La RIVP travaille actuellement sur le projet de création d'une régie pour réaliser une partie des interventions techniques afin de répondre à l'insatisfaction récurrente des locataires sur la qualité des prestations. Des contacts ont été pris avec des OPH, des communes et Darty, qui ont des activités en régie.

Le SLC demande le périmètre de la régie, les règles de récupération et les modalités de justification. Il ne faut pas que la création de la régie entraîne une augmentation des charges pour les locataires.

Il est essentiel de définir en amont tous ces points avant l'éventuelle mise en place de la régie.

L'année 2025 sera consacrée à la réflexion « en chambre » sur l'organisation de la régie : le périmètre des prestations concernées, les profils à recruter, le système de refacturation interne... L'objectif serait de lancer ensuite une montée en charge sur deux/trois ans sur un premier périmètre correspondant à la direction territoriale Nord.

Plusieurs associations de locataires saluent ce projet qui améliorera la qualité de service.

La CLCV recommande de communiquer auprès des locataires sur les pénalités appliquées aux prestataires dont les interventions ne sont pas jugées satisfaisantes.

Simon Molesin indique qu'un contrôle exhaustif de toutes les interventions ne peut pas être envisagé car les responsables techniques de secteur (RTS) ne peuvent pas réceptionner un volume aussi conséquent, notamment les plus petites. Les gardiens n'ont pas la compétence pour faire ces réceptions. Par ailleurs, des pénalités sont appliquées ; une communication du bilan des pénalités appliquées pourra être faite aux associations.

Franck Charvet rappelle que le gardien confirme le passage de l'entreprise mais ne peut pas valider la qualité de l'intervention.

Le DAL demande pourquoi la RIVP ne privilégie pas le recours aux petits artisans locaux ?  
Selon Simon Molesin, l'expérience a été menée récemment dans le 11<sup>e</sup> arrondissement avec un appel d'offre divisé en quatre lots, soit un lot par RTS, mais aucune entreprise n'a répondu malgré les réunions de présentation et une simplification de la démarche pour candidater.

**Prochain CCL le 11 JUIN 2025 à 9h30 au 210 quai de Jemmapes.**