



Rapport de la médiation du locataire



parishabitat.fr |    



Sommaire.

2

Les données essentielles

- Les chiffres clés p. 13
- Origine des saisines p. 14
- Evolution des médiations p. 15

4

Recommandations

- Les recommandations générales de la médiation p. 35
 - Les punaises de lit p. 36
 - La prise en charge du déménagement p. 37

1

Le service médiation du locataire

- Édito du directeur général p. 04
- Le mot de la médiatrice du locataire p. 06
- L'équipe de la médiation p. 09
- Entretien Keren Kaboluka p. 10

3

Activités de la médiation

- Les saisines directes p. 17
 - Saisine du service médiation p. 18
 - Recevabilité des demandes p. 19
 - Motifs de saisine du service médiation p. 20
 - Les charges d'eau individuelles p. 21
 - Adaptation / aménagement logement p. 23
 - Travaux liés à une réhabilitation, source potentielle de litiges p. 24
 - Médiation et gestion des sinistres p. 25
 - L'entrée en conflit avec le bailleur dès l'arrivée p. 26
 - Instruction de la demande de médiation p. 29
 - Conclusions de la médiation p. 30
 - Délais p. 31
- Les saisines du médiateur de la ville de Paris p. 32
 - Délai p. 32
 - Thématiques des demandes p. 33





2019

**Rapport
de la médiation
du locataire**

**Le service
médiation
du locataire**

Édito

A professional portrait of Stéphane Dauphin, a middle-aged man with dark hair and a light beard, wearing a dark suit, light blue shirt, and dark tie. He is looking directly at the camera with a slight smile. The background is a blurred cityscape with warm, golden light, suggesting an evening or sunset setting.

Stéphane Dauphin

directeur général
de Paris Habitat



La médiation offre un service de résolution amiable des conflits ainsi qu'un espace d'écoute, de disponibilité et d'attention aux locataires et aux équipes. C'est essentiel pour entretenir ce dialogue et construire ou rétablir une relation de confiance entre Paris Habitat et ses locataires.

La capacité de ce service, neutre et indépendant, à émettre des recommandations pour améliorer notre qualité de service est une véritable plus-value pour notre établissement, et j'y suis particulièrement attentif.





**Sylvie
Loriette**

médiatrice de Paris Habitat

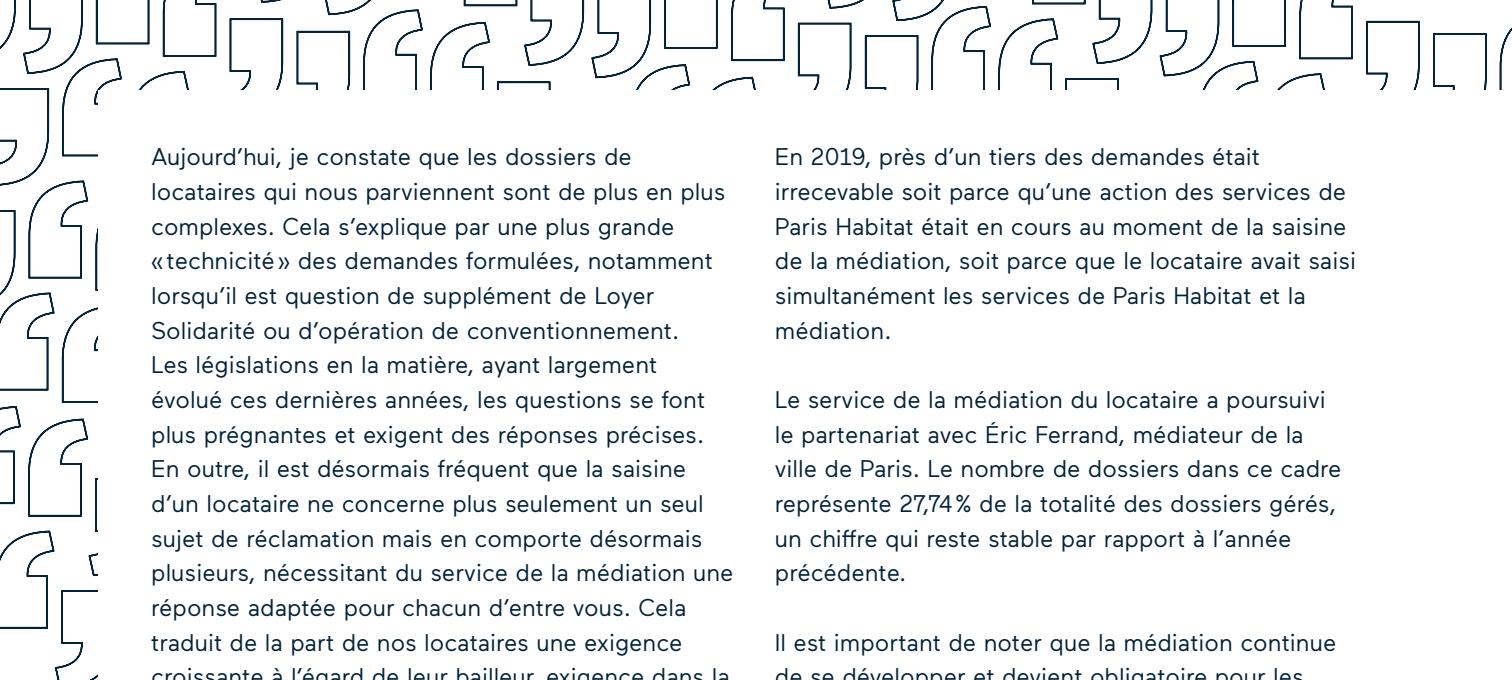
“ Aujourd’hui
je constate que
les dossiers de locataires
qui nous parviennent
sont de plus en plus
complexes. ”

J’ai le plaisir de vous présenter le rapport d’activité de la médiation du locataire de Paris Habitat.

Ce rapport clôturant 2019 voit, pour la seconde année consécutive, une augmentation du nombre de saisines opérées par les locataires de Paris Habitat avec 628 nouvelles saisines (saisines directes du service médiation + saisines du médiateur de la ville de Paris). Cela reflète à la fois une meilleure connaissance par les locataires du dispositif de règlement de leurs conflits par la médiation mais aussi l’intérêt toujours croissant des citoyens en général pour le règlement pacifié des litiges.

La médiation du locataire permet aux locataires de résoudre les litiges qu’ils peuvent rencontrer avec les services de Paris Habitat avec le concours d’un tiers neutre et impartial qui les accompagne dans l’écoute et le dialogue. Les échanges de la médiation du locataire avec les acteurs de Paris Habitat montrent par ailleurs que la médiation du locataire est prise en considération par ces derniers comme un dispositif permettant la résolution de dossiers complexes ou de dossiers comportant une dimension relationnelle, affective ou émotionnelle importante.

En effet, sur cette année nous avons pu constater que les collaborateurs n’hésitaient plus à solliciter le service pour un diagnostic partagé de situations bloquées, voire une orientation vers une prise en charge par la médiation. Le principe des rencontres trimestrielles dans chacune des directions territoriales a été maintenu permettant de favoriser les échanges et le suivi des engagements pris.



Aujourd'hui, je constate que les dossiers de locataires qui nous parviennent sont de plus en plus complexes. Cela s'explique par une plus grande « technicité » des demandes formulées, notamment lorsqu'il est question de supplément de Loyer Solidarité ou d'opération de conventionnement. Les législations en la matière, ayant largement évolué ces dernières années, les questions se font plus précises et exigent des réponses précises. En outre, il est désormais fréquent que la saisine d'un locataire ne concerne plus seulement un seul sujet de réclamation mais en comporte désormais plusieurs, nécessitant du service de la médiation une réponse adaptée pour chacun d'entre vous. Cela traduit de la part de nos locataires une exigence croissante à l'égard de leur bailleur, exigence dans la qualité des réponses apportées, mais exigence aussi dans la célérité des réponses attendues. L'ensemble de ces éléments auquel s'ajoute le traitement de dossiers de 2018 viennent sans doute expliquer l'allongement du délai d'instruction des dossiers constaté cette année.

L'attente des locataires est également perceptible par le délai qu'ils souhaitent toujours plus court entre leur première réclamation, la saisine de la médiation et la résolution finale de leur litige. Il convient de rappeler que la médiation ne peut être sollicitée qu'une fois que les services de Paris Habitat ont disposé d'un délai raisonnable pour répondre à la requête initiale du locataire.

En 2019, près d'un tiers des demandes était irrecevable soit parce qu'une action des services de Paris Habitat était en cours au moment de la saisine de la médiation, soit parce que le locataire avait saisi simultanément les services de Paris Habitat et la médiation.

Le service de la médiation du locataire a poursuivi le partenariat avec Éric Ferrand, médiateur de la ville de Paris. Le nombre de dossiers dans ce cadre représente 27,74% de la totalité des dossiers gérés, un chiffre qui reste stable par rapport à l'année précédente.

Il est important de noter que la médiation continue de se développer et devient obligatoire pour les litiges de moins de 5000 € depuis le 1^{er} janvier 2020 avant toute saisine du juge, ainsi que pour certains conflits de voisinage. Aujourd'hui, Paris Habitat propose le recours à une association externe pour le traitement de ces conflits de voisinage. En complément, il est envisagé au cours de l'année 2020, de pouvoir permettre le recours à un dispositif interne de médiation des troubles de voisinage.

Afin de compléter ma formation initiale sur les fondamentaux de la médiation, pour approfondir mes compétences et pour garantir aux locataires un niveau de qualité professionnelle répondant à leurs attentes, j'ai obtenu le diplôme universitaire de médiateur (DU2).

L'équipe de la médiation



Vincent Mancini

chargé de médiation à Paris Habitat



Barthélémy Rousseaux

chargé de médiation à Paris Habitat



Odile Klotz-Gobert

chargée de médiation à Paris Habitat



Martine Palfray

assistante de direction
à la médiation de Paris Habitat

A portrait of Sylvie Loriette, a woman with long, dark, curly hair, smiling and looking slightly to the right. She is wearing a dark-colored top. The background is a lush green outdoor setting with trees and foliage.

Entretien de
Sylvie Loriette avec

Keren Kaboluka,
alternante du service
médiation du locataire

Keren a rejoint le service médiation en octobre 2019 en tant qu'alternante pour compléter ses études en Master 1 droit des affaires parcours ingénierie juridiques au sein de l'école de commerce ESAM- Groupe IGS.

Qu'est-ce qui t'a amené à postuler au service médiation du locataire de Paris Habitat ?

En août 2019, après une année en Master 1 droit du contentieux et de l'exécution, j'étais à la recherche d'une alternance pour intégrer un Master 1 droit des affaires parcours ingénierie juridiques en alternance au sein du Groupe IGS. J'ai donc postulé comme chargée de médiation au sein du service médiation de Paris Habitat dont les missions proposées semblaient correspondre à mes attentes, notamment la relation avec le locataire et le sentiment de pouvoir être utile face à des personnes en difficultés.

Au cours de tes études juridiques, avais-tu déjà abordé la médiation ?

Oui. Lors de mes premières années d'études et cette année plus spécifiquement dans le cadre du droit des sociétés où il a été question de la médiation dans les contrats: transaction, négociation, protocole transactionnel etc.

Faut-il encourager la recherche de solution amiable ? De ton point de vue, qu'apporte la médiation sur l'ensemble des litiges ?

Les modes alternatifs de règlement des conflits (MARC) sont des processus volontaires par lesquels les parties résolvent leurs différends, sans procédure judiciaire, mais avec l'aide d'un tiers. La médiation permet la présence et l'implication des parties dans la résolution de leur différend, la rapidité de la résolution des conflits, peu ou pas de remise en cause de la solution retenue et la confidentialité de l'action et des dossiers. Le service médiation instruit des dossiers parfois complexes qui n'ont pas trouvé de solution auprès des services de gestion. Cela apporte une réelle plus-value dans la gestion des dossiers locataire Paris Habitat.

En quoi consiste ton travail au sein de l'équipe médiation du locataire ?

Je participe à l'étude de la recevabilité des demandes de médiation dans le respect des principes de la Charte du médiateur du locataire. Par ailleurs, j'assure le suivi des engagements une fois l'instruction terminée à partir d'un outil que j'ai créé et dans lequel sont répertoriées les informations nécessaires à ce suivi. J'analyse également les délais de réponses des services de gestion et assure les différentes relances auprès des directions concernées. J'ai pu à l'occasion de l'instruction de certains dossiers être amenée à participer à la rencontre du demandeur en me rendant à son domicile.

À la lumière de ces quelques mois, quelles sont les limites rencontrées dans la mise en œuvre de la médiation ?

La première limite de la médiation est celle de la « bonne volonté » des parties de trouver par elles-mêmes un arrangement, juste et pérenne ! Si une des parties ne désire pas « participer », alors la médiation est vouée à l'échec puisque celle-ci se base sur une volonté commune et libre. La seconde concerne les délais de réponse. Une fois saisie, la médiation a 90 jours pour rendre son avis, délai qui peut être prolongé en cas de litige complexe. Malgré tout, ces délais peuvent se révéler courts lorsque les demandes sont nombreuses et portent sur des aspects très techniques.

Une qualité essentielle pour pratiquer la médiation s'il y en avait qu'une à retenir ?

Je pense à l'auto-observation, processus dans lequel nous nous impliquons activement et travaillons sur nous-même. Pour faire face à certaines situations difficiles rencontrées parfois en médiation, il peut être utile de mener un travail d'introspection pour prendre conscience de nos émotions, mieux les comprendre afin que celles-ci n'interfèrent pas de façon négative dans la relation de confiance que nous tentons d'instaurer.

La deuxième qualité serait le non-jugement. Je me propose d'ajouter cette dimension qui me paraît essentielle dans notre travail de médiation. Dès lors que nous jugeons le comportement ou les propos d'une personne, nous quittons la posture d'impartialité vis-à-vis des parties en présence. Cette posture de non-jugement est l'un des fondements du processus de la médiation.



Les données essentielles



Je vous réassure de ma volonté de continuer cette médiation dans l'espoir de pouvoir éviter le tribunal. Merci à vous pour le travail effectué. Je vous donne mon consentement à l'accord que vous m'avez proposé.



Émilie S

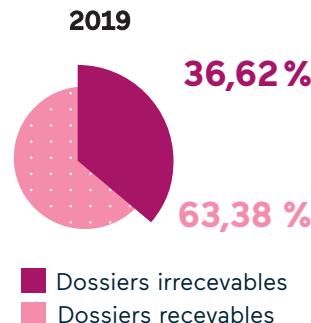


Les chiffres clés pour 2019

739

dossiers gérés en 2019

comportant 628 nouvelles
saisines et 111 de l'année
précédente



1,3%

d'augmentation des nouvelles
réclamations sur l'année 2019

Les 5 thématiques majeures des nouvelles saisines recevables



Contestation
des charges
individuelles
d'eau



Gestion
des sinistres
(dégât des eaux)



Humidité,
infiltrations
dans le logement



Demande
d'indemnisation
et de
remboursement



Conflit
de voisinage
avec un autre
locataire



92 jours

Délai d'instruction moyen des saisines directes



47 jours

Délai de réponse saisines du médiateur de la Ville

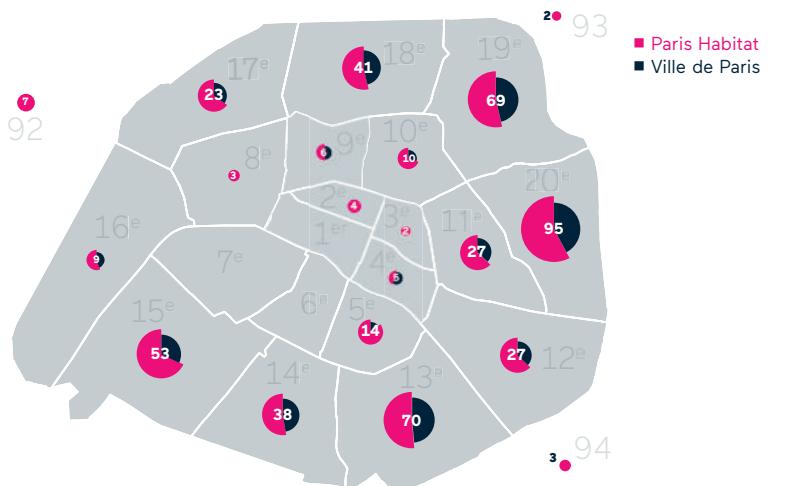


5

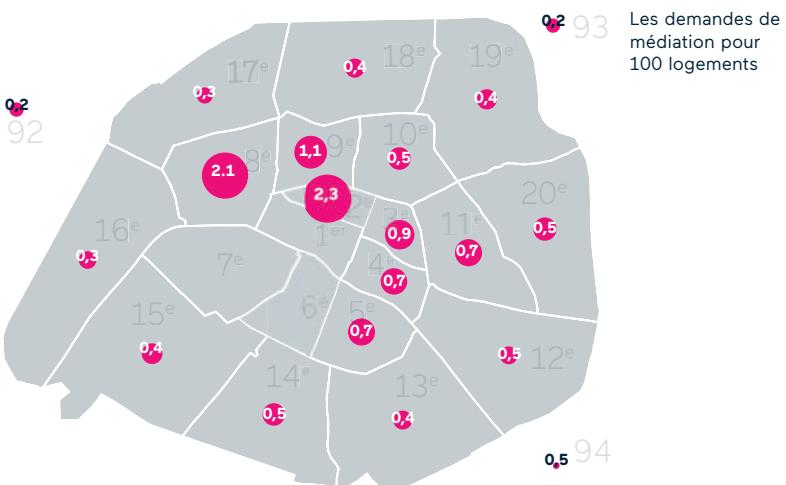
Demandes de médiation
reçues en 2019 pour 1000 logements

Origine des saisines

Origine géographique des demandes



En lien avec l'implantation du patrimoine de Paris Habitat, on retrouve un nombre plus important de saisines sur les arrondissements de la périphérie. Cependant rapporté au nombre de logements, on constate encore cette année que les saisines sont plus nombreuses dans les arrondissements du centre de Paris. Cela s'explique par l'ancienneté du patrimoine sur ces arrondissements, son caractère diffus et l'absence de gardien qui rendent moins aisé l'accès au premier interlocuteur de proximité. Sur le deuxième arrondissement par exemple, on atteint un nombre de saisines représentant 2,3 % des logements Paris Habitat de l'arrondissement.



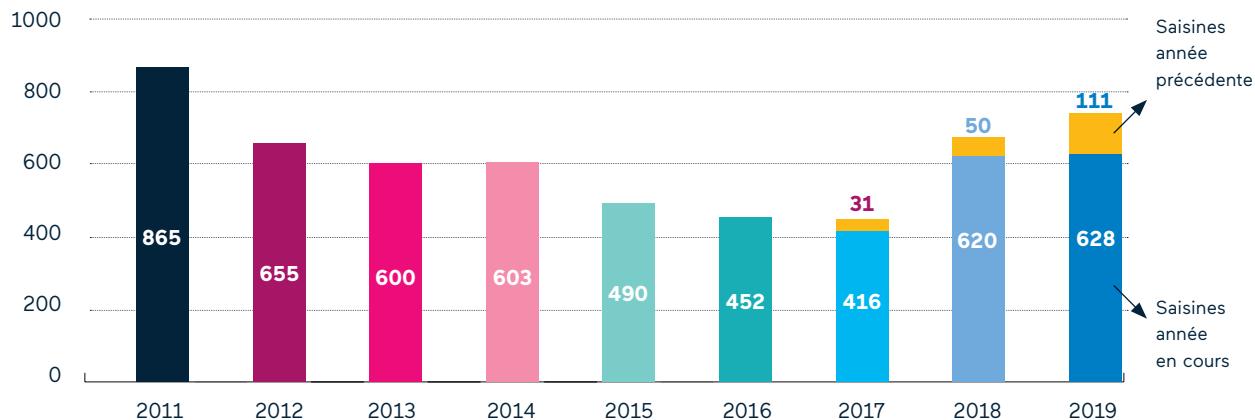
Répartition des saisines selon les catégories de logements

On observe une sur-représentation des saisines émanant des locataires logés dans le secteur intermédiaire.



Évolution des médiations 2011-2019

Distinction entre les nouvelles demandes et celles de l'année précédente toujours en cours.



3

Activités de la médiation

“

Je voulais vous remercier pour votre médiation dans cette affaire qui a été longue, mais où je trouve que mes préjudices ont été reconnus.

”

François N



Les saisines directes



**3,5 médiations directes reçues
en moyenne pour 1000 logements
sur tout Paris Habitat**

Saisine du service médiation



À ce jour, **60 %**
des saisines
se font par courrier.

Comme les années précédentes, les locataires saisissent très majoritairement eux-mêmes le service de la médiation. Le recours à des tiers (défenseur des droits, amicales, assurances...) reste marginal.

La saisine de la médiation du locataire est gratuite et se fait par écrit :

- Soit par courrier postal en lettre simple ou en recommandé à l'adresse suivante :
Médiation du locataire
Paris Habitat
21 bis, rue Claude-Bernard
75253 Paris Cedex 05
- Soit par courriel à l'adresse suivante :
mediateurdulocataire@parishabitat.fr

Que ce soit par courrier ou courriel, la correspondance peut se faire au moyen d'un formulaire à retirer auprès des accueils des directions territoriales ou agences, ou à télécharger depuis sur le site internet de Paris Habitat (page dédiée à la médiation), accompagné des pièces justificatives.

Ce formulaire permet d'aider le requérant à construire son dossier. En 2019, les modes de saisine restent stables avec une perspective d'ici la fin de l'année 2020 d'offrir aux locataires la possibilité de saisir leur médiation en ligne.

Recevabilité des demandes

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la saisine du locataire, le service médiation examine la recevabilité de la demande. Premier maillon de la médiation, l'étude de la recevabilité d'une demande est une étape cruciale et doit se faire dans le strict respect de la charte du médiateur. Mais au-delà de vérifier le respect formel des critères de recevabilité, la personne en charge de cette étude doit savoir faire preuve de diligence, d'une compétence à appréhender la demande, de neutralité et d'une certaine ouverture d'esprit. La capacité d'analyser «l'écoute» et «l'attente» du demandeur à travers ses écrits ou les échanges téléphoniques est l'une des principales missions de la personne en charge de l'étude de la recevabilité qui garantit la réussite de cette dernière. Cette capacité d'analyse permet de ressentir l'état d'esprit dans lequel se trouvait le locataire au moment de la rédaction de la demande (détresse, colère, énervement, urgence, frustration, blocage....). Chaque demande nécessite un discernement

supposant une écoute attentive dans un délai restreint. À réception de sa demande, la médiation s'engage à répondre au locataire dans un délai de 10 jours (en 2019 dans 90% des cas le courrier de recevabilité a été envoyé dans un délai < 2 jours), lui spécifiant la recevabilité ou non de sa demande :

- Dans le cas de la recevabilité du dossier, celui-ci est transmis à un(e) chargé(e) de médiation qui procédera à une instruction approfondie du dossier avec envoi d'une recommandation au locataire dans un délai généralement de 3 mois.
- En cas d'irrecevabilité de la demande, la réponse devra être détaillée et précisera au locataire le motif de sa réorientation auprès des services compétents afin que ceux-ci puissent y apporter une réponse.

Le nombre de nouvelles saisines recevables en 2019 (hors reliquat de demandes 2018) est en baisse conséquente (-15%) en corrélation avec la diminution du nombre de nouvelles saisines directes reçues (-11%).

**Le taux de recevabilité
47,96% sur 2019
est en baisse par rapport
à 2018 (50%) mais reste
supérieur à 2017 (45,10%)
traduisant un process
encore mal maîtrisé par
les locataires.**

Classement des motifs d'irrecevabilité

- Cette année, l'existence de démarches toujours en cours par les services de Paris Habitat, représente le premier motif d'irrecevabilité des saisines.
- Le second motif concerne des demandes dont l'objet n'entre pas dans le domaine de compétence de la médiation: les changements de logement et les litiges d'ordre privé entre locataires.

Motifs de saisine du service médiation

La thématique facturation loyer et charges reste le sujet majeur des saisines même s'il diminue légèrement par rapport à 2018 (-2%).

En second, le sujet des interventions et travaux dans les logements est en diminution (-4%). Les litiges liés aux sinistres sont en augmentation de 2%.

DOMAINE	2017	2018	2019
FACTURATION LOYERS ET CHARGES	36% →	40% ↗	38% ↘
INTERVENTIONS ET TRAVAUX	28% ↗	34% ↗	30% ↘
VIE DU BAIL	14% ↗	8% ↘	8% →
SINISTRES	10% ↘	8% ↘	10% ↗
TROUBLES DE JOUISSANCE	8% ↘	3% ↘	6% ↗
ESPACES ÉQUIPEMENTS COMMUNS	3% ↗	1% ↘	4% ↗
ACCUEIL QUALITÉ DE SERVICE	1% →	4% ↗	2% ↘
INFORMATIONS		1%	2% ↗

38%

des saisines traitées relèvent de litiges liés à la facturation.

La proportion est en légère baisse. On constate une réduction sensible de la part des saisines concernant les charges d'eau individuelle (-21%). Les demandes d'indemnités et de remboursement de plus en plus fréquentes ces dernières années se stabilisent. Outre les demandes de remboursement de factures par les locataires, ces derniers n'hésitent plus à solliciter également des indemnités en lien avec le préjudice subi.

Les charges d'eau individuelles

Les demandes de médiation liées à la contestation des charges d'eau individuelles sont en diminution. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette baisse: une facturation sur la base d'une consommation individuelle réelle, grâce à la pose de compteurs d'eau, le radio-relevage ou télé-relevage et à un entretien des équipements facilités par la mise en place progressive de contrats d'entretien robinetterie, limitant ainsi les surconsommations d'eau.

Les charges d'eau individuelles facturées au moment de la régularisation des charges annuelles restent néanmoins un facteur anxiogène pour les locataires. Ils ne mesurent pas toujours combien il est important d'avoir un usage contrôlé de la consommation d'eau de leur ménage, ni d'être vigilants en permanence à tout écoulement d'eau provenant des équipements de leur logement. La réponse apportée à certains locataires, en première instance par les services de gestion, leur semble injustifiée, manquant d'arguments... d'où le recours à la médiation. Le rôle de la médiation est à la fois de s'assurer que tous les contrôles ont été faits auprès du locataire et du prestataire, de prendre connaissance des écoulements d'eau possibles provenant des équipements du logement, de comparer la période de consommation litigieuse à la situation antérieure et actuelle, ainsi que de s'assurer de la part de responsabilité que pourrait avoir le bailleur. Sur la base d'un état des lieux précis remontant sur plusieurs années, le dialogue s'engage et peut donner lieu à un changement de posture de la part des gestionnaires ou des locataires, au vu de l'examen par la médiation d'un historique de consommation, d'un contexte spécifique et d'une situation particulière. Sur d'autres situations, la position initiale des services est confirmée et intervient après échanges et un état des lieux précis.

30 %
des saisines
traitées relèvent
de litiges
liés à des
interventions
techniques ou
travaux dans
le logement.

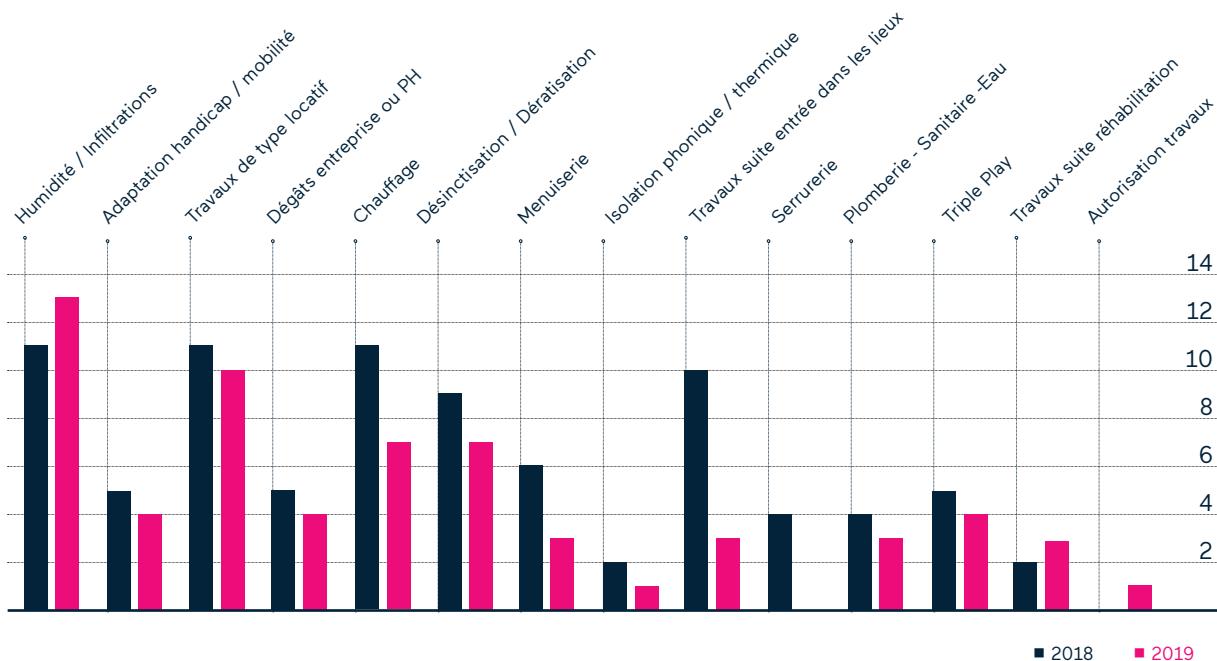
Le sujet principal reste celui de l'humidité et des infiltrations dans le logement et la demande de travaux d'ordre locatif en faible diminution. On constate que le sujet des contestations à la suite de travaux de réhabilitation est en légère augmentation



Blocage de compteur... et de paiement

Monsieur Daniel G., au moment de la régularisation des charges dans le cadre de la liquidation du compte locataire de sa mère décédée, conteste les charges d'eau chaude individuelles facturées en raison de l'application d'un forfait de consommation pour l'eau chaude. Sa demande est réexaminée dans le cadre de la médiation. Il apparaît que le compteur était

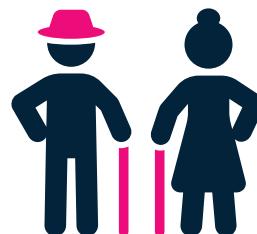
bloqué depuis l'année précédente et qu'aucune intervention du prestataire n'avait été faite depuis lors, alors que les compteurs d'eau étaient accessibles sur le palier. Le montant forfaitaire appliqué était de ce fait contestable, à la fois par l'absence de moyens pris par le bailleur auprès du prestataire dans des délais acceptables et au vu de l'occupation partielle du logement par la locataire hospitalisée en cours d'année jusqu'à sa fin de vie. L'ensemble de ces éléments ont été reconnus et ont permis de régler favorablement la situation pour Monsieur Daniel G.





Des petits trous, des petits trous, toujours des petits trous

À l'occasion d'un sondage amiante réalisé au domicile de Monsieur Z, des morceaux de lino d'environ 2 cm sur 3 cm ont été découpés dans la plupart des pièces de son appartement. Certains de ces morceaux n'ont pas été remis en place par le prestataire, d'autres ont disparu. Ce locataire a donc demandé à l'agence la reprise de ces dommages. En soit, la reprise de ces « dégâts » limités à quelques centimètres carrés ne représente pas une dépense excessive mais le catalogue des références du prestataire ne permet pas de trouver exactement les mêmes références du lino disparu. La seule solution pour retrouver un sol parfaitement homogène est de le remplacer entièrement. Au moment où la médiation est saisie, le différend est figé autour, d'une part, de l'attente légitime du locataire à disposer d'un sol en bon état et d'autre part, de la volonté de l'agence de maîtriser son budget. Un rendez-vous de médiation est organisé au domicile du locataire en présence du gérant. Les échanges sont courtois et constructifs. Le gérant admet que les stigmates laissés par les sondages sont disgracieux, la locataire reconnaît que la réfection complète des sols représente un chantier excessif. Un compromis est finalement trouvé consistant à la reprise complète du sol, particulièrement dégradé, de l'une des chambres du logement et à la reprise ponctuelle des dommages causés dans les autres pièces.



Adaptation / aménagement logement

Comme l'année passée, plusieurs situations sont parvenues au service médiation concernant l'aménagement et l'adaptation des logements. En lien avec le service handicap et vieillissement de Paris Habitat, différentes actions ont été réalisées :

- Complément d'analyse de ces situations fait via des ergothérapeutes mandatés par Paris Habitat afin de définir plus précisément la possibilité de travaux à envisager
- Transmission d'un dossier étayé au service handicap et vieillissement pour une orientation vers des mutations lorsque l'accessibilité du groupe d'immeuble ou l'impossibilité de travaux empêche toute adaptation
- Recherche des éléments, des explications justifiant les refus ou le retard des travaux d'adaptation



Travaux liés à une réhabilitation, source potentielle de litiges

La médiation est saisie dans peu de cas par rapport au nombre de réhabilitations menées chaque année par Paris Habitat. Néanmoins, plusieurs situations ont été l'objet de sollicitations en 2019 et la médiation a pu contribuer à la reprise du dialogue dans le cadre de certains différends.

Les programmes de réhabilitation sont importants et le chantier peut se dérouler sur plusieurs années. Bien que l'objectif soit d'améliorer les conditions de vie et de confort, les travaux en milieu occupé sont source de désagréments et peuvent conduire à de fortes tensions, même si le bailleur a prévu la mise en place de moyens et des interlocuteurs dédiés pour faciliter les relations pendant la durée des travaux.



Blocage et incompréhensions

Monsieur Jérémie P, locataire présent avant la reprise de l'immeuble par Paris Habitat se sentait totalement lésé et non reconnu dans son « ancienneté ». Effectivement, pour lui tous les logements vides étaient totalement rénovés, alors que le sien ne faisait l'objet que de travaux de mise en conformité. Tout incident entraînait des réclamations, puis au fil des mois d'invectives pour enfin conduire à un blocage pour la réalisation des travaux prévus. Accompagné d'un tiers, Monsieur Jérémie P. a saisi la médiation qui s'est déroulée en plusieurs phases, celle de l'écoute pour qu'il exprime sa colère et ses doléances en présence du chargé d'opération et du gestionnaire de proximité, puis d'échanges sur les contraintes de chacune des parties et ensuite sur l'engagement des parties sur les travaux pouvant améliorer le confort dans son logement, dont sa salle d'eau, et les modalités de mise en œuvre des travaux programmés. La médiation était particulièrement présente pour accompagner les parties à chacune des étapes du processus de médiation qui avait été proposé et faisait l'objet d'un engagement signé et réciproque.

Médiation et gestion des sinistres

La gestion d'un sinistre peut donner lieu à un désaccord entre les assurances respectives du locataire et de Paris Habitat qui se renvoient la responsabilité de la remise en état d'un logement. Dans pareille circonstance, lorsque le blocage est patent, le rôle de la médiation est de dénouer cette situation en vue de trouver un accord satisfaisant entre les deux parties en présence, notamment en sortant de l'application stricto-sensu des procédures et en gardant pour fil conducteur la préservation du patrimoine et la qualité de vie du locataire. C'est en matière de gestion de dégâts des eaux, notamment lorsque la responsabilité incombe à Paris Habitat que l'on peut retrouver ce type de blocage. Le locataire peut être confronté à une situation de refus de prise en charge du dommage par son assureur pour plusieurs raisons: appréciation faite par son assureur de la cause du sinistre, de sa nature, du montant estimé de la remise en état ou

des clauses procédurales en vigueur; voire une mauvaise information donnée par l'assuré lui-même...

Le locataire se tourne ensuite vers son bailleur, Paris Habitat. Ce dernier, bien qu'ayant respecté scrupuleusement la procédure en vigueur, en sollicitant son assureur et l'expert missionné à cette occasion peut recueillir des conclusions différentes, allant dans le sens de la prise en charge des dégâts par l'assureur du locataire.

Dans ce cas, la médiation s'attache, tout d'abord, à vérifier les informations données par chacune des parties. Même si la médiation obtient de la part des services de gestion des sinistres de Paris habitat, une réponse claire et justifiée, cette dernière peut rester insuffisante au regard de l'attente du locataire. La médiation conseille et accompagne le requérant pour que ce dernier engage de nouvelles démarches auprès de son assureur. Malgré cela, il se peut que l'assureur reste sur sa position de refus de prise en charge. La médiation peut suggérer d'aller au-delà de la procédure prévue et considérer, en fonction du contexte, de faire prévaloir d'autres intérêts tels que: l'entretien du patrimoine et sa pérennité ou la situation d'urgence en veillant à garantir la jouissance paisible du logement. Pour toutes ces raisons, Paris Habitat peut alors être amené à prendre en charge tout ou partie des travaux. Cette alternative intervient alors en dehors des règles assurantielles en vigueur de gestion des sinistres et vient répondre à une situation exceptionnelle et à un souci d'équité qui guide les recommandations émises par le service de médiation.

10 % des
**saisines traitées relèvent
de litiges liés à des sinistres**

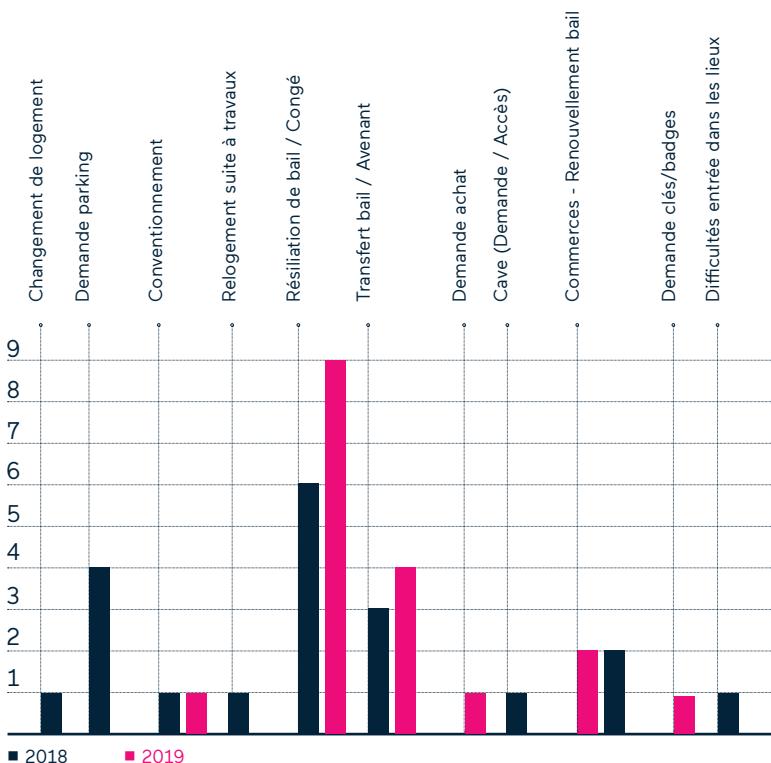
La proportion est en hausse.

Aucun litige à la suite d'un sinistre incendie, en revanche des litiges non résolus plus nombreux concernant des dégâts des eaux dans le logement

L'entrée en conflit avec le bailleur dès l'arrivée

L'entrée dans les lieux d'un logement peut être source de conflit entre les gestionnaires de proximité et des locataires. Bien que ces situations soient marginales, la médiation tient tout particulièrement à ce que ce type de différend soit abordé en présentiel, afin que la relation mise à mal soit restaurée et la confiance avec les gestionnaires de nouveau au rendez-vous. Les raisons sous-

jacentes sont propres à chacune des situations. La médiation permet de les faire émerger et d'objectiver les incompréhensions et insatisfactions, voire de reconnaître les préjudices. C'est également l'opportunité, dans certaines situations, d'associer les entreprises qui ont été chargées de la remise en état d'un logement avant relocation.



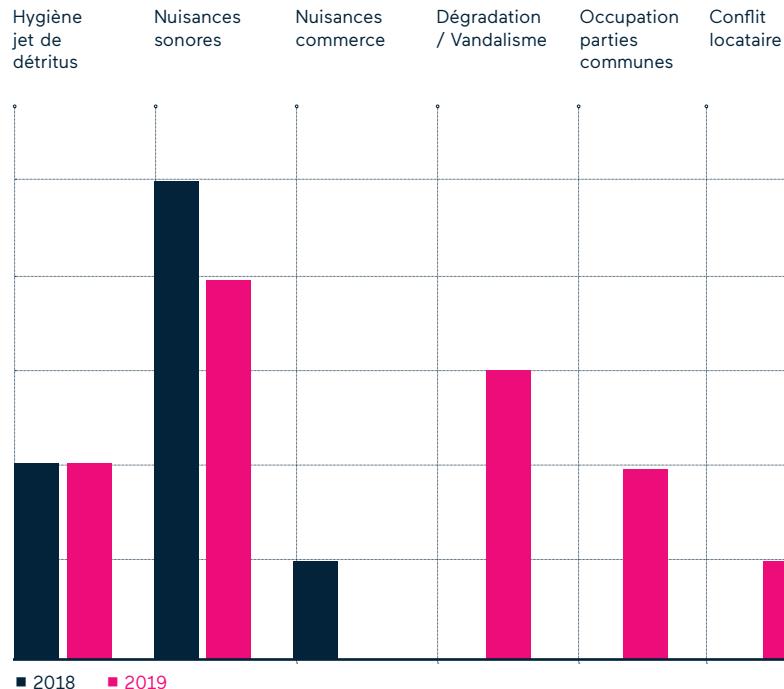
8 %
des saisines
traitées relèvent
de litiges liés à
la vie du bail

Fortes augmentations des litiges suite à congé donné dans le logement qui peuvent concerner aussi bien la récupération du dépôt de garantie que la date de prise en compte du congé ou bien encore les charges régularisées lors du départ.

6 %

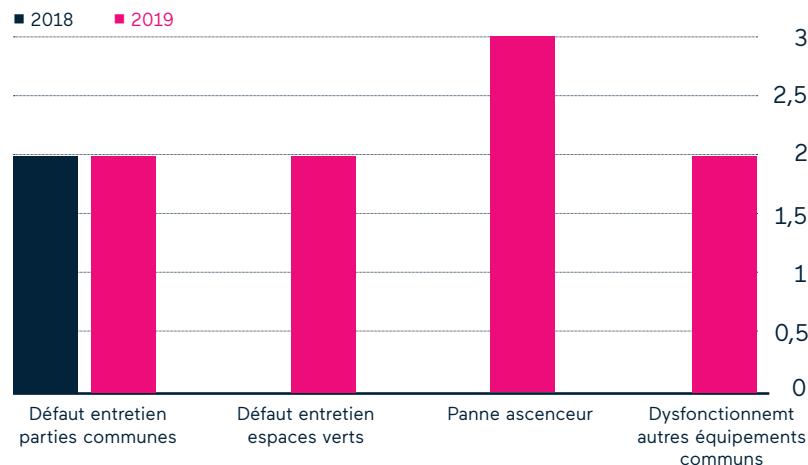
des saisines traitées relèvent de litiges liés aux troubles de jouissance, à nouveau en augmentation en 2019.

Des troubles de voisinage qui concernent davantage l'occupation des espaces communs et leur dégradation.



4 %

des saisines traitées relèvent de litiges liés aux espaces / équipements communs





Auprès de mon arbre, je vivais heureux...

La médiation aborde toute une variété de problématiques qui se posent dans la gestion de groupes d'immeubles. Il y est même question parfois d'arbres et d'espaces verts...

Nous avons été sollicités, en effet, aussi bien pour l'ombrage causé par l'arbre du voisinage, que pour celui causé par l'arbre d'un jardin entretenu par la régie de Paris Habitat.

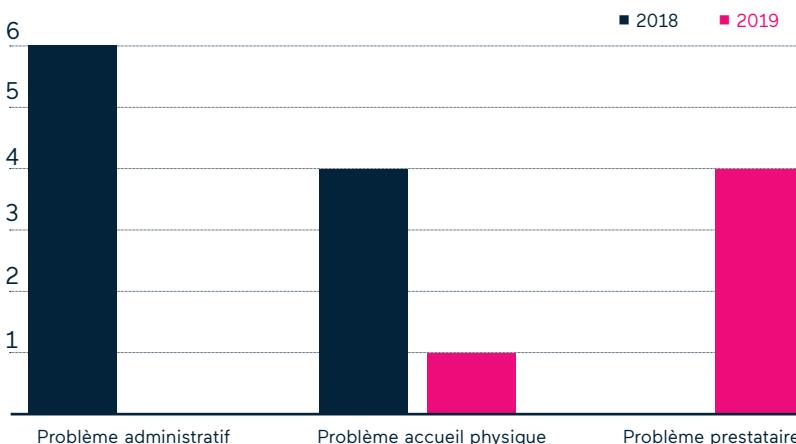
M^{me} B. habite au premier étage d'un immeuble du 13^e, bénéficiant d'un parc arboré, côté cour. Se plaignant de la présence d'un imposant tilleul dont le houppier est situé au niveau de ses fenêtres ombrageant excessivement son séjour, elle saisit la médiation. Un rendez-vous a donc été organisé avec un responsable de la régie des espaces verts

de Paris Habitat dans le cadre de cette médiation au domicile de la locataire. La démarche de la médiation a été ici, en premier lieu, d'écouter la locataire, de comprendre sa position. Puis, ce rendez-vous a permis à la régie de Paris Habitat d'expliquer ses obligations en termes de gestion des espaces verts et l'intérêt de garder les arbres en milieu urbain, des bénéfiques que la locataire en particulier mais aussi l'ensemble des locataires peuvent en tirer au niveau de leur environnement (nidification des oiseaux, canicule, oxygène etc...).

Cette médiation a été l'occasion pour la requérante de reconnaître qu'elle-même était très attachée à cet arbre et, finalement un compromis a été trouvé pour que la régie intervienne afin de réduire le houppier et d'élaguer les branches basses qui s'avéraient être gênantes. Ce dossier est un parfait exemple du rôle de facilitateur de la médiation.

2 %

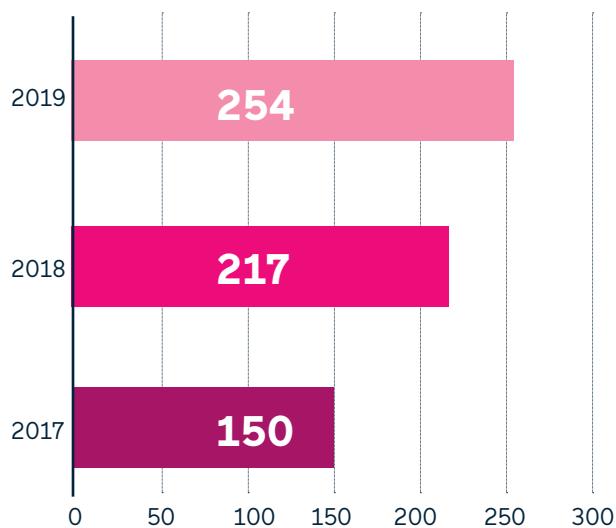
**des saisines
traitées relèvent
de litiges liés
à l'accueil et
la qualité
de service**



Instruction de la demande de médiation

La phase d’instruction menée par les chargés de médiation doit permettre d’engager le dialogue et de favoriser le lien. Les informations en provenance des deux parties guident les échanges. Elles permettent d’éclairer la situation vécue et d’accorder une attention particulière aux circonstances ayant amené au litige. Cette phase d’écoute et de concertation avec le locataire et les gestionnaires des directions concernées se concrétise, en fonction de la situation, par un rendez-vous en agence et/ou au domicile du locataire ou se règle par des échanges dits « navettes » entre le médiateur et chacune des parties. Sur la base d’un constat, d’un diagnostic partagé, l’instruction va permettre dans une grande majorité de situations, de dégager une « solution à

la carte » ou un compromis permettant de trouver majoritairement une issue favorable et acceptable pour les deux parties. Celle-ci étant amenée après discussion, elle est généralement acceptée et permet de mettre un terme au différend. Si le dialogue instauré a été de qualité, un locataire qui n’obtient pas particulièrement satisfaction comprend généralement la raison du refus qui lui est fait. Ces échanges successifs permettent de renouer un dialogue, voire la confiance entre le locataire et le gestionnaire de proximité. C’est l’un des objectifs de la médiation qui n’a plus vocation à intervenir dès lors que les engagements pris sont réalisés par les services de Paris Habitat.



L’équipe du service médiation composée en 2019 de 3 chargés de médiation a donc instruit 254 dossiers, un nombre en hausse constante depuis 2017. Ceci peut paraître paradoxal puisque le nombre de nouvelles saisines recevables a baissé mais s’explique par les dossiers de 2018, en forte augmentation, qui n’étaient pas finalisés.



254

dossiers traités
en 2019.

Les conclusions
de la médiation
favorables au
locataire s'élèvent

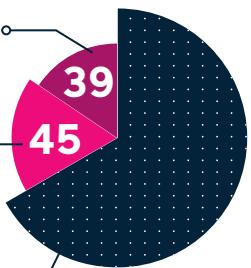
à 67%

60% en 2018
et 49% en 2017

Avis par-
tiellement
favorables

Avis défavo-
rables aux
demandeurs

Avis favorables
aux demandeurs



Conclusions de la médiation

Une fois le dossier étudié, la médiation du locataire rend un avis motivé, appelé « recommandation ». Dans la majorité des cas, la médiation a conduit à une issue favorable qui convient aux deux parties. Le courrier s'attache à reprendre les éléments de contexte, de discussion ayant amené à des engagements. Si la position initiale des services de Paris Habitat est maintenue, le caractère étayé et pédagogique du courrier est essentiel pour la compréhension et l'acceptation par le locataire de l'issue de sa demande.

En 2019, dans 67% des cas, l'avis était favorable au locataire. Ce taux de recommandation favorable en légère progression n'est pas un objectif en soi puisque le sens de la recommandation est lié aux caractéristiques de la demande et à son bien-fondé. L'avis peut être favorable au locataire, partiellement favorable à l'ensemble des points soulevés par le locataire et défavorable quand il vient conforter la décision prise par Paris Habitat.

La médiation du locataire privilégie la rencontre avec le locataire et le constat partagé à domicile du litige. En 2019, 113 visites à domicile ont été réalisées. Une visite à domicile est nécessaire pour près de la moitié des dossiers. Il arrive même parfois que plusieurs visites à domicile soient décidées par les parties sur un même dossier. Cette étape est importante pour des locataires chez qui parfois, personne ne s'est déplacé. Ces visites se font la plupart du temps avec les collaborateurs de Paris Habitat directement concernés.

Délai d'instruction

Le service médiation dispose d'un délai de 90 jours pour rendre son avis à compter du début de l'instruction du dossier. Ce délai est fixé par la charte du médiateur du locataire. Pour la première fois cette année le délai moyen d'instruction a été de **92 jours**, contre 61 jours l'année passée. L'allongement des délais d'instruction en 2019 s'explique par le reliquat de dossiers non traités en 2018

Le remboursement s'entend par la prise en charge partielle ou totale par Paris Habitat d'une facture réglée par le locataire, de charges d'eau, d'un montant SLS ou de loyer...). 69 dossiers ont ainsi fait l'objet d'un remboursement. Les indemnités sont versées en compensation d'un préjudice subi ou d'une perte de jouissance d'une partie du logement. 17 dossiers ont ainsi fait l'objet du versement d'une indemnité.



Dans

34 %
des recommandations émises, il y a versement d'une indemnité ou un remboursement financier

Dans

69 %
des recommandations émises, un engagement ferme est pris par Paris Habitat et/ou le locataire

Une fois l'avis émis par la recommandation, le dossier n'est pas clos pour autant.

Les chargés de médiation s'assureront du suivi des engagements pris par les locataires et les services de Paris Habitat. Cette étape, selon la nature des engagements, implique à nouveau des échanges à l'initiative du service médiation qui s'attache à faire régulièrement un point d'avancement auprès des locataires et des services de gestion. Ainsi, des réunions trimestrielles avec chaque direction territoriale permettent d'évoquer certaines situations dont les engagements s'inscrivent dans la durée.

Les saisines du médiateur de la ville de Paris

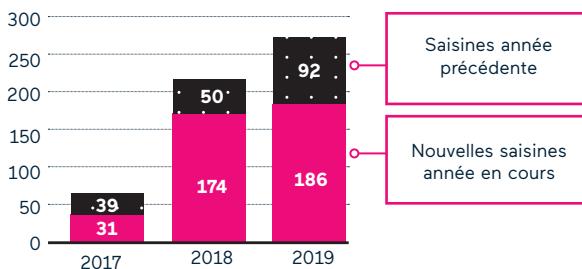
Depuis novembre 2017, dans un souci de lisibilité et de cohérence des activités du service médiation, celui-ci intègre le suivi des réponses apportées aux interventions du médiateur de la ville de Paris par les services de proximité de Paris Habitat pour les situations concernant ses locataires.

En effet, la particularité réside dans le fait que les locataires de Paris Habitat sont également des citoyens de la ville de Paris. Les demandes provenant du médiateur de la ville de Paris étant

toutes recevables, la nature du litige importe peu. La médiation du locataire, via les informations émanant des services de Paris Habitat, s'assure que soit transmise, dans les délais, une réponse précise, étayée et circonstanciée.

Une procédure interne a été mise en place à cet effet et une dynamique de partenariat s'est construite avec le médiateur de la ville de Paris. Cela témoigne d'une volonté de coopération efficace entre les deux structures de médiation.

Le nombre de nouvelles saisines reçues du médiateur de la ville de Paris est encore en progression cette année (+6,89%). Le faible chiffre sur 2017 s'explique par le fait que la reprise des dossiers du médiateur de la ville de Paris par le service médiation s'est faite en fin d'année.



Délai

Le délai fixé pour qu'une réponse circonstanciée puisse être apportée au médiateur de la ville est de **30 jours calendaires**. Nous le voyons ici, cet objectif n'est pas encore complètement atteint mais l'écart pour y parvenir se réduit chaque année.



Thématiques des demandes

*pourcentages arrondis à l'unité supérieure

33%*



Intervention
et travaux

21%*



Troubles de
jouissance

21%*



Facturation
loyer et
charges

11%*



Sinistres

10%*



Vie du bail

3%*



Accueil
Qualité
de service

2%*



Espace
équipements
communs

On retrouve ici les mêmes thématiques que celles évoquées précédemment pour les saisines directes du service de la médiation du locataire mais avec un ordre différent. Les troubles de jouissance notamment restent le second motif de saisine des locataires de Paris Habitat auprès du médiateur de la ville de Paris, comme l'an passé puisque cette catégorie regroupe les différends privés entre locataires qui restent irrecevables pour le service médiation. Le médiateur de la ville sur cette question va étudier avec attention le contexte de la réclamation du locataire et chercher à comprendre la réalité du trouble et à connaître les démarches déjà engagées par les bailleurs pour tenter de mettre fin au conflit. Le sujet dominant comme les années

précédentes est celui des travaux et interventions dans les logements.

Les interventions liées à des litiges sur les infiltrations ou les problèmes d'humidité sont en forte progression (+50%), de même que ceux liés aux sinistres et plus particulièrement faisant suite à un dégât des eaux (+72%). Le sinistre dû au dégât des eaux est particulièrement sensible puisqu'il dégrade le logement du locataire et génère chez ce dernier de l'impatience en l'absence d'une réponse rapide des assureurs. Il peut ainsi estimer assez rapidement et parfois à tort que le bailleur est responsable de l'inertie constatée dans la gestion de son sinistre.

4

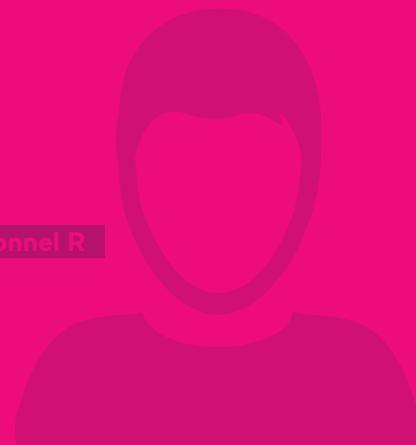
Recommandations



En réponse à votre appel téléphonique de ce jour, je vous confirme la réception de mon avis d'échéance du 1^{er} juillet 2018 via mon espace Digiposte. Je suis totalement satisfait de l'issue de cette médiation et vous en remercie.



Lionel R



Les recommandations générales de la médiation

Les punaises de lit

Dès son rapport de l'année 2012, la médiation du locataire avait recommandé à Paris Habitat de se pencher sur la problématique des punaises de lits, reconnue désormais comme un véritable fléau. Le bailleur a ainsi engagé rapidement des moyens pour permettre l'éradication des punaises de lits en faisant intervenir des entreprises spécialisées. Néanmoins, la qualité de leur intervention dépend de la mobilisation et du respect d'un protocole d'intervention, très strict, par le locataire. Au-delà des textiles qui doivent être lavés à 60 degrés, dans certains cas, la literie et certains meubles doivent être remplacés lorsque le foyer d'infestation est important.

Un accord a été passé avec les associations de locataires en 2019 avec application en 2020 pour que cette prestation puisse être déclenchée par les locataires auprès de leur gardien dès qu'ils constatent la présence de punaises de lit. Plus rapidement sera traité le problème, plus le risque de prolifération et de contamination des logements voisins sera évité.

Le contexte réglementaire évolue également et le caractère sain d'un logement peut également être contesté par un locataire lors de son entrée dans les lieux (loi Elan). La question de la présence de punaises de lits dans le logement est désormais un élément à ne pas négliger, même si elle ne relève pas de la responsabilité directe du bailleur. Paris Habitat doit pouvoir s'assurer de proposer des logements à la relocation qui soient exempts de toute infestation de ce type. Ce contrôle doit être particulièrement rigoureux lorsque Paris Habitat aura eu connaissance de la présence de punaises dans l'immeuble. Une réflexion tenant compte des nouvelles contraintes réglementaires doit être engagée sur la procédure à l'entrée dans les lieux.

En 2019, les cas traités par la médiation restent à la marge, car les équipes de gestion sont mobilisées sur le sujet et ont conscience des dégâts engendrés à la fois pour l'immeuble et pour la santé des locataires.



La prise en charge du déménagement

Dans les opérations de réhabilitation, notamment si le programme de réhabilitation intègre un plan climat, la question de travaux en milieu occupé ou vide se pose. En fonction de la nature de chacun des programmes et des impératifs techniques et humains, un logement relais peut être mis à disposition à la journée ou sur une courte durée. Ce relogement temporaire est formalisé dans le cadre d'une convention d'occupation précaire. Sur d'autres situations, un relogement définitif est engagé.

Le contexte

Des locataires expriment le souhait de quitter définitivement leur immeuble afin de ne pas subir les nuisances des travaux et optent pour un changement de logement définitif. Les chargés de relogement en charge de l'opération de réhabilitation accompagnent ces locataires et leur proposent un logement en tenant compte de leur composition familiale, de leurs ressources et dans la mesure du possible des critères géographiques exprimés. Plusieurs locataires se sont par la suite adressés à la médiation en raison de l'absence de prise en charge de leur déménagement qui revêtait, selon eux, un caractère inéquitable.

Le constat

À l'examen des situations de médiation, il apparaît qu'aujourd'hui, le déménagement définitif est seulement pris en charge par Paris Habitat après le vote des travaux sur le groupe. En effet, avant ce vote, toute prise en charge du déménagement est exclue du process spécifique lié à l'opération de réhabilitation, sauf à titre exceptionnel (âge avancé, fragilité sociale ou de santé, ou de changement de typologie de logement pour plus petit). La finalité est bien de libérer au plus tôt des logements pour faciliter la mise en œuvre des travaux de réhabilitation et ce sont les chargés de relogement qui font la démarche auprès des locataires ayant déjà déposé une demande de changement de logement. Ces règles et distinctions sont peu lisibles pour le locataire et peuvent engendrer confusion et différends.



L'évolution actuelle

Des échanges, pour repérer plus en amont les demandes de changement de logement se mettent en place, via «une sorte de commission» après enquête auprès des locataires. Un dispositif de déménagement et d'accompagnement pour les personnes fragiles a été mis en place en 2019, élargi aux opérations de réhabilitation pour 2020. Un groupe de travail a permis ces pistes d'évolution.

La recommandation

Cette réflexion amorcée par le groupe de travail devrait se poursuivre pour établir un processus clair et partagé en interne sur la base d'une définition de critères pour les conditions de prise en charge avant vote, celle-ci s'appliquant en fonction des situations à caractère exceptionnel. Le groupe de travail pourrait être élargi à des interlocuteurs de proximité. Par ailleurs, il conviendrait ensuite d'élaborer un document spécifique plus global sur le sujet du déménagement dans le cadre des opérations de réhabilitation, distinct et complémentaire au guide du logement relais à l'attention des locataires.

- Publication réalisée et éditée par le service communication de Paris Habitat •
- Rédaction : Sylvie Lorientte et l'équipe de la médiation du locataire •
- Graphiste : service communication de Paris Habitat • Impression : Axiom graphic •
 - Crédits photos : Cyril Bruneau, Émilie Vallet, DR •
- Paris Habitat • Paris Habitat ISSN • 2112-6704 • Juin 2020 •



V
i



V

ensemble
la ville

R

e

Médiation du locataire

21 bis, rue Claude Bernard

75253 Paris Cedex 05

Parishabitat.fr

mediateurdulocataire@parishabitat.fr

parishabitat.fr |    

