

---

### PROCÈS-VERBAL DU 22 MARS 2021

---

*La séance du Conseil de concertation du patrimoine de Paris Habitat est ouverte à 17 h 34 sous la co-présidence de Monsieur Stéphane DAUPHIN, directeur général, et de Jean Jacques Anding administrateur de Paris Habitat, représentant les locataires.*

Étaient présents :

ASSOCIATIONS : Hélène BEAU-DJILAS et Alexandra GIGAULT, représentant le SLC-CSF ; Christian BALLERINI, représentant la CNL 75 ; Jean-Jacques ANDING, Indira BIEL et Samia BERRAMDANE représentant la CLCV 75 ; Micheline UNGER et Marie-Christine CAMARA, représentant le DAL ; Catherine GODAIS, représentant Familles de France ; Annie SZUFA, représentant l'AFOC.

PARIS HABITAT : Stéphane DAUPHIN, directeur général ; Emmanuelle COPIN, directrice générale adjointe en charge de la proximité et de la qualité de service ; Stéphane BETTIOL, directeur général adjoint en charge des politiques patrimoniales et sociales ; Christine HUGUES, directrice territoriale Nord-Ouest ; Jacques LAROUZEE, directeur territorial Nord-Est ; Martial HERBLOT, directeur territorial Sud-Est ; Etienne GORGES chef de service habitat direction territoriale Est ; Emmanuelle BARBET, directrice territoriale Nord-Est ; Annie TRONCHET, chef de projet modernisation, innovation et partenariats ; Lucie LESCOUPE-PLAA, stagiaire auprès du délégué aux relations internationales.

## CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

---

I.	APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU 14 DECEMBRE 2020.....	3
II.	ACCORD COLLECTIF RELATIF AUX LOCATAIRES NON ASSURES.....	3
III.	CONCERTATION 2021.....	6
III.1.	BUDGET PARTICIPATIF DE PARIS HABITAT .....	6
III.2	POINT D'ETAPE REUNIONS ET CONSEILS DES RESIDENCES AUTOUR DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION .....	7
III.3	CALENDRIER DES ATELIERS, REUNIONS LIEES AU CCP .....	10
IV.	BILAN DU PCL 2020.....	14
V.	QUESTIONS DIVERSES.....	14

## CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

---

La séance est ouverte à 17 h 34, en visioconférence.

**Stéphane DAUPHIN** : Bonjour à tous. En introduction, je voudrais donner la parole à deux directeurs territoriaux, qui participent aujourd'hui à leur premier conseil de concertation du patrimoine. Emmanuelle BARBET est depuis début janvier directrice territoriale du secteur Nord-Est de la capitale, à savoir les 10<sup>e</sup>, 11<sup>e</sup> et 19<sup>e</sup> arrondissements.

**Emmanuelle BARBET** : Arrivée début janvier, j'ai découvert le territoire de la DT Nord-Est, qui est assez passionnant. Je travaille dans le logement social depuis une quinzaine d'années et j'ai évolué chez deux autres bailleurs nationaux, en banlieue parisienne puis sur le territoire atlantique. Je suis très contente d'avoir rejoint ce poste.

**Stéphane DAUPHIN** : Martial HERBLOT travaille depuis quelques années à Paris Habitat et succède à Claude MANTE à la direction territoriale Sud-Est, incluant notamment les 5<sup>e</sup> et 13<sup>e</sup> arrondissements ainsi que le centre de Paris.

**Martial HERBLOT** : J'ai la chance de connaître à peu près tous les membres du conseil de concertation du patrimoine présents et suis heureux de les retrouver dans cette instance. J'ai longtemps travaillé à la mairie de Paris, puis à Paris Habitat depuis 10 ans. Je suis depuis quatre ans responsable de la proximité sur le territoire Nord-Est, puis sur le territoire Sud-Est. Je remplace Claude Mante depuis janvier.

**Stéphane DAUPHIN** : Je voudrais dire quelques mots en introduction, avant d'entamer l'ordre du jour. L'année 2020 a été particulière, non seulement pour Paris Habitat mais pour le pays entier, en raison de la crise sanitaire, qui n'est pas terminée.

Comme vous le savez, Paris Habitat a subi une cyberattaque à la fin octobre, ce qui a perturbé notre fonctionnement pendant de nombreuses semaines. Nous n'en sommes pas totalement sortis du point de vue de la restauration de nos outils, mais nous avons fait l'immense majorité du chemin.

Annie TRONCHET va dresser une forme de bilan sur la concertation mais je crois qu'il est toujours utile de rappeler que vous travaillez aussi régulièrement en dehors du format de ce Conseil. Nous avons tenu l'an dernier 13 réunions, à savoir trois conseils et 10 réunions de travail, soit encore plus que l'année précédente. Des sujets centraux d'organisation, ainsi que d'autres au cœur de vos préoccupations, ont occupé vos échanges, tels que les charges locatives, le pacte d'amélioration du cadre de vie et la reprise des travaux et chantiers, notamment après le premier confinement.

Nous avons procédé, à partir du 1<sup>er</sup> juillet, au lancement de la deuxième phase du Triple play social. Nous produisons une lettre d'information qui vous est destinée et j'espère que vous la recevez tous. Elle a vocation à être largement diffusée auprès des associations de locataires. Aussi, n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques sur cette lettre et à la diffuser auprès de vos différents relais. Je sais qu'elle est lue et cet outil est aussi le vôtre, en complément de nos échanges habituels.

Je voudrais également rappeler que le budget du PCL pour 2020 s'est élevé à 301 326 €, dont 251 326 € de subventions aux associations membres du conseil de concertation du patrimoine et 50 000 € en soutien aux projets locaux. Annie TRONCHET vous apportera des informations sur ce sujet en fin de séance.

### I. APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU 14 DECEMBRE 2020

---

**Stéphane DAUPHIN** : Avez-vous des remarques, ou pouvons-nous considérer ce procès-verbal comme approuvé ?

**Annie TRONCHET** : Je n'ai reçu aucune remarque sur le procès-verbal.

*Le procès-verbal du 14 décembre 2020 est approuvé à l'unanimité.*

### II. ACCORD COLLECTIF RELATIF AUX LOCATAIRES NON ASSURES

---

**Stéphane BETTIOL** : Vous vous souviendrez que ce dispositif a fait l'objet d'un accord collectif, permettant de garantir une couverture minimale pour les locataires non assurés en cas de sinistre. Il s'agit d'une assurance sur les risques locatifs, recours de voisins et tiers. Elle compte aujourd'hui 16 000 bénéficiaires. Nous avons connu des perturbations l'année dernière sur la façon de gérer, d'une part, parce que durant la période de confinement, le délai de présentation de la nouvelle attestation avait été prolongé jusqu'à mi-juillet, et d'autre part, en raison de l'indisponibilité de notre système informatique du fait de la cyberattaque, ce qui a créé du travail de saisie de deux mois d'assurance, une fois l'outil informatique disponible.

La décision avait été prise de reporter cette période et nous avons à présent une reprise de la facturation sur l'échéance d'avril, avec une situation à mars de 10 000 locataires sans attestation d'assurance. Cela a permis de sortir quasiment 6 500 locataires, pour lesquels cette assurance aurait pu être facturée mais ne l'a pas été. Pour autant, ils sont couverts, puisque nous avons garanti la couverture auprès de l'assureur.

L'élément important qui nous amène à traiter ce sujet ce soir est que nous arrivons au terme du marché, qui était fixé à la fin du mois de mars. Nous avons donc reconsulté et résigné, pour une période ferme de 24 mois, avec le groupe Verspieren Axa France, avec une augmentation de la redevance, qui passe de 3,08 € à 4,18 €. Nous restons dans l'épure fixée initialement, l'accord collectif ayant prévu un montant de garantie inférieur à 6 €. Ce tarif a été retenu en appel d'offres, sachant que le premier tarif était hors de la vision dont l'assureur pouvait disposer quant à ce que serait la couverture. Nous avons notamment connu trois sinistres incendies majeurs, qui ont alourdi le taux de cette dernière.

Il vous sera proposé de signer, comme pour le premier marché, un avenant à l'accord collectif, avec un courrier à diffuser à tous les locataires d'ici la fin du mois de mars et un encart dans *Le Mag* des locataires au mois d'avril, pour rappeler qu'au-delà de cette garantie minimale, il convient de s'assurer normalement. En effet, il ne s'agit pas d'une assurance habitation mais bien d'une assurance *a minima* vis-à-vis des tiers, qui ne saurait remplacer une garantie à laquelle chacun doit pouvoir souscrire.

**Micheline UNGER** : La redevance augmente de 1,10 € par mois et j'ai un souci quant au contrôle que les locataires peuvent opérer sur cette assurance. Une personne m'a récemment signalé avoir donné au gardien l'attestation d'assurance, mais celui-ci n'a pas délivré de reçu. Or, l'attestation n'étant pas parvenue à l'agence, celle-ci a relancé le locataire par deux fois. Ce dernier a insisté sur le fait qu'il l'avait déjà produite mais il se trouve à présent assujetti à cette assurance.

Je pense qu'il faudrait instaurer la délivrance de reçus par les gardiens ou l'agence, car ces documents se perdent dans les méandres du système. Les locataires qui ont contracté des assurances ne doivent pas se trouver ainsi assujettis.

**Stéphane BETTIOL** : En effet, et comme nous avons des retards de saisie, il a été décidé de ne pas facturer en ce début d'année. La facturation vient juste de reprendre pour ne pas pénaliser les locataires sur les retards de saisie.

Un autre sujet se pose, qui est celui de la traçabilité. Nous sommes en train de concevoir pour les téléphones portables des gardiens une application dédiée au suivi des assurances. Ils pourront donc saisir une attestation sur cet outil, qu'ils peuvent utiliser en mobilité. Nous nous assurerons que l'outil adresse un message au locataire sur les coordonnées que celui-ci a fournies. Cette application devrait être disponible d'ici deux mois.

Par ailleurs, je sais par les collègues des ressources locatives que lorsqu'ils retrouvent des attestations, ils traitent un certain nombre d'opérations diverses (OD) de remboursement de cotisations perçues à tort. Il peut en effet arriver que l'attestation transmise soit bloquée.

**Stéphane DAUPHIN** : Je vous prie de nous en excuser. Il arrive malheureusement de constater quelques pertes parmi la masse de documents. Ce n'est jamais simple et cela peut quelques fois être parole contre parole. Mais Stéphane BETTIOL a expliqué la démarche actuelle et nous nous mobilisons pour que la situation puisse rentrer dans l'ordre. Nous serons vigilants sur ce point.

**Micheline UNGER** : Lorsque les locataires contractent eux-mêmes leur assurance, ils n'ont pas à être assujettis à ce dispositif.

**Stéphane DAUPHIN** : Vous avez parfaitement raison.

**Jean-Jacques ANDING** : Les chiffres que vous avez mentionnés restent tout de même encore relativement importants, si l'on considère que 16 000 locataires représentent environ 12 % du patrimoine. Il est bon que cette assurance existe mais notre objectif est que le nombre de bénéficiaires baisse de manière significative, dans la mesure où nous souhaitons qu'elle ne soit que provisoire pour ceux qui n'en ont pas souscrit ou n'ont peut-être pas, pour certains, transmis leur attestation.

Ma question est de savoir si l'information sur le dispositif est faite individuellement auprès de tous ces locataires afin de les prévenir qu'il ne s'agit pas d'une assurance de leurs biens mais uniquement du logement qu'ils occupent et des dégâts éventuels causés. Sont-ils accompagnés dans les démarches pour contracter une véritable assurance, tant de leurs biens que du logement lui-même ?

**Stéphane BETTIOL** : Je propose de vous transmettre les courriers de relance et d'assujettissement adressés aux locataires, pour que vous en revoyiez, avec l'expérience, les formulations afin de les rendre peut-être plus convaincants. Deux courriers, *a minima*, sont envoyés aux locataires avant qu'ils ne soient assujettis.

**Jean-Jacques ANDING** : Une fois que les deux courriers ont été envoyés et que ce dispositif a été mis en place, les locataires sont-ils vraiment au courant qu'il ne s'agit pas d'une véritable assurance de leur logement ?

**Stéphane BETTIOL** : Ce devrait être le cas s'ils ont bien lu les deux courriers. Pour cette raison, je vous invite à émettre des propositions sur ces correspondances dont j'espère qu'elles ont été comprises par les locataires. Vous avez peut-être un retour d'expérience ou un témoignage sur le sujet.

**Micheline UNGER** : Les trois locataires qui ont subi un sinistre grave ont-ils, de ce fait, compris que leurs biens n'étaient pas protégés ?

**Stéphane BETTIOL** : Honnêtement, ces sinistres m'ont été signalés mais je n'ai pas le détail des événements.

**Samia BERRAMDANE** : Je voulais simplement corroborer les propos de la représentante du DAL. Certaines attestations remises aux gardiens se sont perdues et cela m'est arrivé à plusieurs reprises ainsi qu'à d'autres locataires, après en avoir déposé dans la boîte aux lettres. Tant mieux si le système envisagé d'enregistrement très rapide des attestations par le gardien fonctionne. Cela éviterait de recevoir des relances par lettres recommandées, ce qui est très désagréable pour un locataire irréprochable. À cet égard, je voulais savoir si ces courriers sont à la charge du locataire.

**Stéphane BETTIOL** : Ces lettres recommandées sont à la charge de l'ensemble des locataires de Paris Habitat. Par ailleurs, il est vrai que ces dysfonctionnements se sont produits récemment en nombre car des alertes et des relances ont été effectuées, au moment où notre système d'information avait repris. Pendant deux mois, les locataires nous avaient adressé des attestations d'assurance que nous n'avions pas pu saisir. C'était une période un peu particulière liée à cette attaque informatique.

**Samia BERRAMDANE** : En réalité, ce ne sont pas uniquement des faits récents, ponctuellement liés à cet événement qu'a subi Paris Habitat. Ces petits incidents se sont aussi produits les années antérieures.

**Stéphane BETTIOL** : C'est bien pour ces raisons que nous allons installer une application dédiée pour les gardiens, pour essayer de traiter ce processus de la manière la plus courte possible.

**Micheline UNGER** : Il faut surtout que le locataire reçoive une preuve de la remise de l'attestation.

**Christian BALLERINI** : La mise en place d'une application garantissant la traçabilité de la réception de l'attestation est une bonne chose. À cet égard, remboursez-vous systématiquement les locataires suite à un défaut d'enregistrement des attestations ?

**Stéphane BETTIOL** : Oui, comme je l'ai indiqué, des OD sont passées par les ressources locatives. N'hésitez pas à nous faire remonter les éventuels cas de blocage.

**Hélène BEAU-DJILAS** : Je confirme les propos précédents. Ces incidents ne sont pas survenus uniquement suite aux problèmes informatiques. De nombreux bugs se sont produits sur le traitement des assurances et plusieurs personnes se sont plaintes d'avoir été assujetties à celle de Paris Habitat parce que leurs attestations n'avaient pas été retrouvées, ce qui est effectivement très désagréable.

S'agissant de la facturation, j'ai cru comprendre que les personnes qui n'ont pas d'assurance sont couvertes, en attendant de leur adresser la facturation. Portera-t-elle sur les premiers mois de l'année 2021 ?

**Stéphane BETTIOL** : Je n'ai pas en tête la date de suspension de la facturation mais je sais que nous ne la reprenons que ce mois-ci et au mois d'avril.

**Hélène BEAU-DJILAS** : Y aura-t-il un rappel de facturation sur les premiers mois de l'année ?

**Stéphane BETTIOL** : Il n'y aura pas du tout de rétroactivité de facturation sur les mois passés, si tel est le sens de votre question. Nous estimons avoir achevé la reprise des données. Les courriers indiquant qu'à défaut de réponse, les locataires concernés seraient assujettis à cette assurance ont été envoyés. Si certains doivent l'être, ils le seront à compter de ce mois-ci et nous reprenons ainsi un cycle normal.

**Stéphane DAUPHIN** : Nous proposerons donc à la signature cet avenant à l'accord collectif et sa mise en œuvre, en actualisant la contribution des locataires suite au dernier appel d'offres.

**Stéphane BETTIOL** : Nous vous transmettrons également le texte des courriers à amender éventuellement.

### III. CONCERTATION 2021

---

#### III.1. BUDGET PARTICIPATIF DE PARIS HABITAT

---

**Emmanuelle COPIN** : Je vous propose de faire un point sur tous nos sujets de concertation, en commençant par la reprise du dispositif de budget participatif sur l'année 2021, avant une discussion autour de la restitution de l'enquête de satisfaction. Les directeurs territoriaux auront aussi l'occasion de témoigner sur ce sujet.

S'agissant du budget participatif, nous l'avons suspendu durant l'année 2020 et nous nous organisons à présent pour remettre en place une session cette année. Je rappelle que ce dispositif, qui a trois ans d'existence, nous a permis de faire voter 58 projets auprès de nos habitants. Nous lui avons dédié quatre réunions, pour mettre en place des actions et des chantiers de travaux, d'entretien, qui avaient été choisis par nos habitants et que nous vous avons présentés.

Il faut noter que lorsque des projets sont proposés, environ 50 % des habitants contribuent au vote, ce qui illustre une mobilisation locale relativement intéressante. Sur 2021, nous essaierons de travailler sur une quinzaine de résidences, soit un peu moins que les années précédentes, car nous devons réduire la voilure. Nous en proposerons dans les arrondissements du 9<sup>ème</sup> au 20<sup>ème</sup> et sur Paris centre. Nous souhaitons aussi voir avec les mairies d'arrondissement si elles-mêmes ont identifié des sites sur lesquels elles voudraient que nous intervenions avec le dispositif du budget participatif.

Les phases restent inchangées et nous allons engager la préparation. Nous vous présenterons les résidences avant de démarrer pour nous assurer de votre accord. Nous entamerons ensuite le travail d'idéation avec les habitants, jusqu'au mois de juillet. Nous procéderons à l'analyse des dossiers en juillet-août et les soumettrons au vote en septembre, pour désigner les lauréats au mois d'octobre. Ce calendrier s'ajuste ainsi à peu près sur celui du budget participatif de la ville.

Comme les années précédentes, nous nous ferons accompagner par un prestataire pour travailler sur l'idéation et la construction des projets. Nous partagerons les informations au fur et à mesure du déroulement du projet et vous serez invités au jury de sélection.

Par ailleurs, quand nous aurons avancé davantage, nous vous ferons un retour sur la réalisation des budgets participatifs des années précédentes.

**Micheline UNGER** : Nous n'avons pas reçu la liste des 58 projets qui avaient été actés les années précédentes.

**Emmanuelle COPIN** : Il me semble que nous en avons fait une restitution mais nous pouvons vous les transmettre à nouveau.

**Micheline UNGER** : Des idées commencent à émerger dans le 19<sup>ème</sup> arrondissement, où le souhait est aussi d'associer le quartier au projet. Je voulais savoir comment procéder et comment les associations de quartier pourraient s'impliquer.

**Emmanuelle COPIN** : Impliquer les associations de locataires et de quartier est tout à fait ce que nous recherchons pour autant le budget participatif s'adresse à tous les locataires des sites retenus et ce sont eux qui élaborent et proposent des projets . De toute façon, nous vous ferons des retours au fur et à mesure du déroulement de l'opération.

**Micheline UNGER** : Cette organisation me paraît un peu floue, s'agissant notamment du moment où nous devons être informés de ces différents éléments.

**Emmanuelle COPIN** : Si vous les souhaitez, nous pouvons organiser une réunion de travail pour réexpliquer en détail comment tout cela se construit. Nous prendrons alors plus de temps pour en discuter.

**Micheline UNGER** : Volontiers.

**Jean-Jacques ANDING** : Concernant la question du choix des 15 résidences, je suppose qu'il sera fait appel à différentes ressources, notamment aux directions territoriales, aux agences et éventuellement, aux associations, en particulier de locataires. L'un des critères de choix de ces sites sera-t-il l'existence d'associations de locataires en leur sein, qui peuvent être un levier pour dynamiser le projet, ou plutôt l'absence d'associations, ce qui permettrait peut-être de créer une conscience collective, susceptible de conduire à la naissance ultérieure d'associations ?

**Emmanuelle COPIN** : Les sites seront proposés par les directions territoriales. Nous ne choisissons pas vraiment les résidences où sont réalisés de gros projets d'investissement, avec des travaux déjà prévus, mais plutôt des sites sur lesquels la programmation est assez éloignée. Cela permet de faire participer les habitants à l'entretien. L'existence ou non d'une association n'est pas du tout un critère. En revanche, il semble effectivement intéressant de créer une dynamique collective sur un lieu où il n'existe pas de représentation et que le projet aboutisse à la création d'une association de locataires. La démarche me paraît assez vertueuse.

Par ailleurs, nous avons déjà l'expérience de 58 résidences et nous en rechercherons de nouvelles. Il faut toutefois signaler une petite difficulté. S'agissant d'un travail collectif, il est intéressant de le construire autour d'un espace physique commun. Or, lorsque la résidence donne sur la rue, il est très difficile de capter et réunir les habitants, de travailler ensemble sur l'espace commun, en l'absence de lieu d'accueil. Nous avons donc choisi des résidences avec des cours, des lieux où se réunir. Nous identifions toutes ces caractéristiques et les résidences sont vraiment choisies par les DT, qui se fondent sur leur connaissance des lieux et des habitants, ainsi que des attentes de ces derniers.

**Micheline UNGER** : Avez-vous enregistré la création d'associations dans les 58 résidences ayant réalisé des projets ?

**Emmanuelle COPIN** : Je n'ai pas d'exemple à l'esprit mais nous pouvons faire un point sur le sujet.

**Christian BALLERINI** : À ma connaissance, deux ou trois projets sur des aménagements extérieurs ou le tri sélectif sont toujours présentés au vote des locataires.

**Emmanuelle COPIN** : Ils portent sur ce que les locataires proposent en matière d'entretien d'immeuble ou de travaux.

**Christian BALLERINI** : Ce budget participatif vient-il en complément des mesures votées au Conseil de Paris, notamment celles approuvées en décembre sur le soutien aux bailleurs sociaux ?

**Emmanuelle COPIN** : Non, il relève uniquement de notre budget d'entretien courant.

**Christian BALLERINI** : Il ne bénéficie donc pas de subvention de la ville de Paris.

**Emmanuelle COPIN** : En effet. Il peut intervenir en complément sur tel ou tel site mais il n'est pas du tout financé par la ville .

### III. 2 POINT D'ETAPE REUNIONS ET CONSEILS DES RESIDENCES AUTOUR DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

---

**Emmanuelle COPIN** : Nous voulions dresser un bilan d'étape sur la restitution de l'enquête de satisfaction. Vous nous aviez alertés, lors du précédent conseil, sur le fait que les réunions de restitution n'étaient pas toujours organisées en agence .

L'enquête a été restituée en interne à tous les collaborateurs de la proximité ainsi qu'à ceux du siège, à l'aide de visioconférences, où nombre de collaborateurs se sont connectés. En effet, ils ont été très intéressés par la présentation de ces résultats. Par ailleurs, à la fin décembre-début janvier, nous avons invité l'ensemble des associations de locataires à participer à ces réunions de restitution.

Nous nous étions engagés, initialement, à ce que les résultats de l'enquête vous soient restitués pour le premier trimestre 2021, afin de pouvoir commencer à travailler ensemble rapidement et à entreprendre des actions correctives. Cependant, il est très difficile pour les équipes d'absorber cette charge de travail supplémentaire, dans le contexte de crise sanitaire et dans la période post crise informatique. Nous avons donc laissé davantage de temps aux DT en détenant le calendrier.

À ce jour, 42 réunions se sont tenues mais pas au même rythme à tous les endroits. Il nous reste encore plusieurs mois pour réunir les associations de locataires et organiser les restitutions.

**Christine HUGUES** : Je cite deux cas de figure dans cette restitution, qui n'est pas achevée partout. Une agence a pris le parti de rassembler lors d'une réunion Teams différentes amicales de locataires. Il s'agissait donc d'une restitution d'agence, non amicale par amicale, qu'elle complètera par des réunions individuelles en conseil de résidence, le cas échéant. Les autres agences se sont inscrites sur la durée et globalement, elles ont toutes commencé la démarche ou en tout cas envoyé les invitations.

**Martial HERBLOT** : La DTSE a souhaité organiser la restitution au niveau des agences, sous forme de visioconférences, pour essayer de réunir tout le monde et d'avoir un temps de partage avec l'ensemble des associations. En revanche, l'agence Rousselle n'a pas encore de chef d'agence et nous avons adopté un autre schéma, à travers un conseil de résidence classique. L'idée était de faire un tour d'horizon des associations de locataires et de faire un point avec les équipes sur la nouvelle gouvernance au sein de Paris Habitat, y compris dans les directions territoriales. Nous avons également fait un point d'information sur la partie patrimoine, avant de dérouler la restitution de l'enquête de satisfaction.

Trois agences devaient organiser des réunions mais pour l'une d'elles, seuls deux représentants de locataires souhaitent participer. Nous avons donc annulé la réunion et prévoyons des conseils de résidence sur l'agence Bédier.

À l'inverse, nous avons pu tenir les réunions sur les agences Choisy et Geoffroy-Saint-Hilaire et il nous semble qu'elles ont été bien accueillies, notamment par Mme BIEL qui était présente. Ce type d'échange, y compris sous forme de visioconférence, a été apprécié car permettant en outre de dépasser le sujet de la seule résidence.

**Jacques LAROUZEE** : Pour ce qui concerne la DTSO, nous avons organisé la restitution plutôt à travers des conseils de résidence et des rencontres ponctuelles des agences avec les amicales sur les sites et en visioconférence.

**Emmanuelle BARBET** : Nous avons fait le point récemment avec les chefs d'agence et nous le ferons à nouveau la semaine prochaine. Je sais qu'un certain nombre de réunions a été programmé. Elles n'ont pas encore toutes eu lieu mais les premiers retours étaient positifs.

**Martial HERBLOT** : J'émettrai un petit bémol car j'ai été insatisfait du manque de participation des associations. Je pense que le modèle reste à approfondir. Le fait d'organiser des réunions en journée était sans doute un frein à une participation plus large des représentants de locataires. Cependant, au-delà de la question de l'horaire, je note une difficulté à les attirer vers ce type d'exercice, où nous avons intérêt à écouter ce qu'ils ont à nous dire. Il était convaincant pour ceux qui s'y sont prêtés mais nous voyons bien qu'*a priori*, les représentants des locataires ne voient pas l'utilité de ce type de rendez-vous.

**Jean-Jacques ANDING** : Vos propos me confortent un peu dans ce que j'avais envie d'exprimer. Il est vrai que les résultats sont contrastés, et surtout, le *modus operandi* n'est pas clair. Des représentants des DT indiquent avoir organisé des réunions par agence, qui ont plus ou moins bien fonctionné. D'autres ont pris le parti de tenir des réunions par site uniquement. Or, les associations ne semblent pas intéressées par ce type de démarche.

J'évoquerai l'agence Firmin Gémier, qui a organisé une réunion avec les associations en journée. Nous étions très peu nombreux et si nous savions qu'il serait question des résultats de l'enquête, nous n'avions reçu aucun document préparatoire propre à l'agence. Alors que cette réunion a eu lieu il y a déjà un certain temps, nous n'en avons reçu, à ce jour, aucun compte rendu. De fait, nous nous demandons à

quoi elle a pu servir, car des remarques ont été émises sur des sujets, toujours les mêmes, relatifs aux gardiens, à la sécurité, à la propreté, etc. Sans une synthèse de la réunion, nous nous interrogeons sur son utilité.

D'autre part, la différence de traitement selon les sites, par agence ou individuellement, montre que le mécanisme est encore très approximatif, ce qui est un peu inquiétant car l'organisation de ces réunions, qui n'avaient pas eu lieu les années précédentes, répond à une véritable demande des confédérations. Il reste des éléments à parfaire, même du point de vue des conseils de concertation de résidence. Nous en avons tenu une il y a plusieurs mois sur le sujet sensible du gardiennage. Elle était tout à fait intéressante mais nous n'avons toujours pas reçu de retour à ce jour, sur les dispositions qui seront prises en réponse à tous les problèmes que nous avons soulevés. Aussi, nous avons un peu l'impression de pédaler dans le vide et je souhaiterais que nous puissions travailler de concert pour améliorer les process à tous les niveaux.

**Micheline UNGER** : Je voulais mettre l'accent sur un vrai souci, lié aux nombreux changements qui ont eu lieu dans les DT et les agences. Je leur reproche un peu l'organisation de réunions en journée et en visioconférence car ce n'est pas possible pour de nombreuses personnes. Par ailleurs, limiter le nombre de participants est compliqué par rapport aux réunions que nous tenions habituellement.

En outre, vous aviez commencé à organiser des réunions pour que les associations puissent faire connaissance avec les chefs d'agence individuellement, avant de mettre en place des actions en programmation, mais cela s'est arrêté. Par ailleurs, nous ne sommes pas informés des thèmes qui doivent être discutés lors des réunions annoncées. Je pense qu'il faudrait prévoir un cadrage de propositions et de dates, pour mieux s'organiser.

D'autre part, je rejoins les remarques de Jean-Jacques ANDING sur l'absence de retours ou les retours tardifs, en termes de documents, ce qui est un peu ennuyeux pour la communication avec les locataires sur les sujets abordés.

**Emmanuelle COPIN** : Je rappelle que les chefs d'agence sont les pilotes de ces restitutions. Ils ont le choix de l'organisation, pour toute une agence ou en mode CCR. Par ailleurs, cela dépend des attentes des associations, qui ne veulent pas toutes le même modèle. Les chefs d'agence, connaissant tous les paramètres, peuvent opter pour le plus pertinent. Tout est bien entendu perfectible et nous devons prendre en compte ce que vous nous remontez. Nous sommes prêts à discuter sur des modèles plus interactifs, plus efficaces. Il faut certes établir des comptes rendus mais les chefs d'agence ont énormément de travail. L'envoi de documents, l'établissement d'ordres du jour et de synthèses viennent en plus de leur charge, ce qui est très compliqué en ce moment. Nous vous demandons un peu de bienveillance et nous nous améliorerons dans la durée.

D'autre part, nous ne pouvons faire autrement cette année que de forcer à la visioconférence, d'autant plus fortement que les conditions sanitaires se dégradent. Cela nous donne au moins la possibilité de nous parler. L'année prochaine, nous fonctionnerons davantage en présentiel.

Enfin, il faut noter qu'il nous manque quatre chefs d'agence, ce qui complique l'organisation de ces restitutions.

**Samia BERRAMDANE** : Je rebondis sur les propos la représentante de DAL, concernant la visioconférence, qui peut être une entrave pour certains, notamment pour moi. La faiblesse de la participation pourrait également être liée à cet élément. Aussi, j'encourage vivement Paris Habitat à opter pour la licence audio, qui permettrait à un plus grand nombre de personnes de participer aux réunions. Je plaide pour l'accessibilité pour tous et au plus vite.

**Stéphane DAUPHIN** : Nous étudierons avec Annie TRONCHET les possibilités en la matière, notamment mixer la visioconférence et l'audioconférence.

**Samia BERRAMDANE** : Cela est tout à fait possible, puisque je participe moi-même à d'autres réunions par téléphone et le son est intact.

**Indira BIEL** : Je rebondis sur cette idée de partage en visioconférence. Nous remercions notre direction territoriale et notre agence pour avoir mis à notre disposition un local. Nous y organiserons prochainement avec nos agences des réunions, grâce à l'ordinateur avec visio et écran, dont il est équipé. Cela permettra à l'ensemble des personnes intéressées de participer. C'est la première utilisation que

nous avons faite de notre local et nous l'étendrons à d'autres réunions si cela est possible. Je réitère mes remerciements à tous ceux qui ont rendu cette solution possible.

Nous avons aussi beaucoup apprécié la réunion avec M. HERBLOT et les chefs d'agence, notamment pour ce qui concerne les questions de retours sur l'étude de qualité.

**Annie SZUFA** : Je voudrais m'associer à la demande d'organiser des réunions aussi bien en audio qu'en visioconférence, ce qui permettrait à Mme MOSCHETTI d'y participer.

**Hélène BEAU-DJILAS** : Il nous serait utile de disposer des organigrammes plus précis de Paris Habitat, qui ont été largement modifiés au niveau de la proximité. Des personnes ont changé de poste, d'autres se sont ajoutées. En outre, quatre agences demeurent jusqu'à présent sans chef d'agence et je voudrais savoir si des remplacements sont prévus ou si des nominations sont en cours.

**Emmanuelle COPIN** : Les organigrammes avec photos, numéros de téléphone, vous avaient été adressés au moment de la mise en œuvre de la réorganisation de la proximité. Nous n'avons pas apporté de modification, mais je peux vous renvoyer les documents.

**Hélène BEAU-DJILAS** : Des changements ont notamment eu lieu à la DTNO, où sont arrivées des personnes qui ne figuraient pas dans ces organigrammes. Par ailleurs, des chargés de clientèle sont également arrivés dans des agences. Nous ne connaissons pas très bien leur fonctionnement avec le reste de la structure, ni comment le jeu d'acteurs s'effectue entre le chargé de clientèle et l'existant.

**Emmanuelle COPIN** : Je suppose qu'au-delà de l'organigramme, vous souhaitez que nous expliquions le fonctionnement du poste de référent client.

**Hélène BEAU-DJILAS** : Il faudrait tout du moins clarifier ce qu'implique son arrivée dans toute la chaîne, puisque cela modifie peut-être des éléments dans les relations.

**Emmanuelle COPIN** : Nous n'avons pas de difficulté à en reparler avec vous. S'agissant des postes vacants, les nouveaux chefs d'agence sont en cours de recrutement. Une nouvelle cheffe et un nouveau chef viennent d'arriver respectivement à Fécamp et Chartres. Nous sommes toujours à la recherche d'un chef d'agence pour Ménilmontant et Rousselle. Pour Belleville, nous en attendons son arrivée pour le 1<sup>er</sup> avril. Pour ce qui concerne la DT Val-de-Marne, Eric CHRISTIAN avait été arrêté pendant quelques mois, raison pour laquelle les réunions n'ont pu y être organisées, mais il a repris ses fonctions et elles vont pouvoir être programmées.

**Jean-Jacques ANDING** : Nous souhaitons une bonne retraite à M. GILLOT.

**Stéphane DAUPHIN** : Je vous remercie pour lui. Comme vous l'avez noté, il a été remplacé.

**Christian BALLERINI** : Je ne veux accuser personne mais je ne suis pas certain que toutes les amicales aient reçu l'invitation pour les réunions de restitution. Par ailleurs, s'agissant de la difficulté de participation, il est vrai que leur tenue en journée est compliquée et la visioconférence n'est pas une pratique courante au niveau de nos amicales.

Par ailleurs, des personnes estiment qu'il ne vaut pas la peine de se rendre à ces réunions de restitution, ayant du mal à comprendre le différentiel entre les notes supérieures que Paris Habitat reçoit d'une année sur l'autre sur certains points de l'enquête et la pagaille qu'elles constatent au quotidien depuis des années. Ce n'est pas un sentiment généralisé, mais cela peut faire partie des raisons qui retiennent les associations de se rendre aux réunions.

D'autre part, je rejoins les propos de Jean-Jacques ANDING sur le manque de suivi après les restitutions. Il avait été question, suite à ces dernières, de tenir une autre réunion pour présenter les projets des agences sur les groupes, en vue d'améliorer les mauvaises notes. Il faudrait peut-être en reprendre l'habitude, et ce groupe par groupe, car il n'est pas possible de détailler les projets pour cinq ou six groupes dans le cadre d'une réunion d'agence.

### III.3 CALENDRIER DES ATELIERS, REUNIONS LIEES AU CCP

---

**Annie TRONCHET** : Je vous propose de présenter le calendrier des réunions 2021. Nous les avons entamées, à partir du mois de mars, à un rythme assez soutenu. Nous tenons entre toutes les séances plénières des réunions de travail, notamment des ateliers. Depuis le conseil du mois de décembre, nous

avons présenté, avec Hélène SCHWOERER et ses équipes, toute l'offre nouvelle et les opérations d'amélioration de l'habitat, ainsi que les financements, qui ne nous permettraient pas de construire et de réhabiliter autant sans la ville de Paris.

Après l'interruption de début d'année, nous avons continué avec la présentation, le 1<sup>er</sup> mars, de quatre grands projets NPNRU, à savoir les deux grands projets des Portes du 18<sup>e</sup> arrondissement et le site des Portes du 20<sup>e</sup> (de Python-Duvernois à la porte de Montreuil). Nous avons également présenté les deux sites en dehors de Paris, dans le Val-de-Marne, à savoir la cité Griselle à Boissy-Saint-Léger et Limeil, secteurs reliés par une ceinture verte, de même que le NPNRU Champigny-sur-Marne et Chennevières.

Nous continuerons le 12 avril, avec le pôle d'Hélène SCHWOERER et ses équipes, pour examiner ensemble le renouvellement du Pacte d'amélioration du cadre de vie, avec un document qui vise à améliorer le confort et le cadre de vie de l'ensemble des locataires concernés par les travaux très lourds. Ce document fixera la concertation avec les associations des habitants mais aussi la contribution financière des locataires aux travaux. Nous vous proposons de le soumettre au conseil de concertation du patrimoine, puis au Conseil d'administration du 24 juin.

S'agissant de la qualité de service, nous avons démarré le 8 mars par recueillir vos remarques sur le questionnaire de l'enquête de satisfaction, avec des pistes d'évolution, dont l'insertion des questions sur la cyberattaque ou la visibilité des associations de locataires. Les débats ont été assez riches et nous allons relayer la plupart de vos propositions, sans être assurés de les voir aboutir, la décision étant prise au sein du comité inter-bailleurs avec Elogie et la SIEMP. Nous vous tiendrons informés avant l'enquête 2021, qui se déroulera cette année au mois de juin.

Il s'agit d'un élément fort de mobilisation des équipes, qui n'est pas toujours compris. Je peux vous assurer, M. BALLERINI, que l'ensemble des agences a bien envoyé les courriers et a bien invité les associations, en décembre et en janvier, à l'exception du Val-de-Marne qui, pour les raisons évoquées par Emmanuelle COPIN, n'a pas encore mené ce travail. Je me suis entretenue avec les chefs d'agence et j'aimerais que vous m'indiquiez à quel endroit les personnes concernées n'ont pas reçu l'invitation. En effet, ils sont plutôt désespérés de ne pas avoir de retour des associations invitées. Nos équipes restent toujours une force de proposition et ont une qualité de réponse et d'écoute volontariste, en reportant les réunions annulées et en les mixant avec les conseils de résidence.

Toujours le 8 mars, nous avons présenté un point d'étape sur la réflexion concernant ce que nous avons appelé l'expérience et la relation client. Le but de l'atelier était de recueillir vos attentes, qui concernaient notamment les accusés de réception des attestations d'assurance ou réclamations. Nous partageons avec vous le constat d'une complexité dans les contacts et points d'entrée multiples pour les locataires. Nous allons poursuivre la discussion le 3 mai prochain, avec Ghilaine ROTH. Puis nous vous présenterons le 2 juin l'agence numérique que nous allons développer avant l'été auprès des locataires. L'extranet locataire sera plus ergonomique et progressivement pourvu de fonctionnalités supplémentaires. Au terme de ce dialogue, nous ferons avec vous un point, le 14 juin, autour de la relation locataire ou client, nourri par vos observations lors des ateliers précédents.

Pour ce qui concerne l'exploitation, nous avons travaillé avec vous le 15 mars sur la sécurité incendie, pour laquelle un travail considérable a été effectué avec nos équipes lors du campus technique. Il s'agissait de recueillir vos propositions, en vue d'une meilleure communication vis-à-vis de nos locataires et des associations pour lutter contre ce fléau. Nous avons aussi évoqué l'éclairage des parties communes. Nous poursuivrons le travail sur la prévention des incendies au cours du premier semestre pour proposer des démarches, notamment de communication.

S'agissant des charges, nous poursuivrons les travaux de l'année dernière à partir de mai, pour approfondir plusieurs thématiques jusqu'au mois de juin : les ascenseurs, l'entretien ménager, le chauffage, etc. Je vous ai communiqué le calendrier de préparation des échanges, que nous tenons depuis trois ans lors d'un conseil de patrimoine spécial « charges », prévu cette année en octobre.

Je vous cède la parole en vue d'éventuelles remarques sur cette proposition de calendrier du premier semestre, qui est déjà fourni.

**Jean-Jacques ANDING** : Ce calendrier est en effet très chargé, peut-être même plus que lorsque nous nous réunissons en présentiel. Nous-mêmes et notre matériel informatique avons du mal à suivre, étant très sollicités.

Pour ce qui concerne une réunion particulière que nous avons appelé de nos vœux pendant un certain temps, relative à la formulation de l'enquête dite « de satisfaction », je note que Paris Habitat n'est pas totalement maître du jeu et que le comité inter-bailleurs ne reprendra pas nécessairement nos propositions. Cependant, du point de vue sémantique, et compte tenu des observations sur la question des gardiens et des frustrations des locataires au vu des résultats de l'enquête, il me semble plus pertinent de l'intituler « enquête qualité de service ». Ce terme serait plus neutre, car « enquête de satisfaction » amène une réponse satisfaisante, *a priori*.

S'agissant de la notation, les quatre possibilités que sont « excellent », « assez bon », « pas assez bon » et « mauvais » ne paraissent pas toujours suffisantes. Aussi, il serait intéressant de développer la notation sur 10 ou sur 20, qui semble plus parlante et objective. D'ailleurs, un certain nombre d'items est déjà noté ainsi.

D'autre part, il conviendrait de poser enfin la véritable question qui n'est pas de savoir si les locataires ont de bonnes ou de mauvaises relations avec leur gardien mais plutôt quelle est la qualité du service rendu par le gardien, sans faire d'attaque *ad hominem*, mais en tant que clients. Ils ont droit à une certaine qualité de service assuré par le bail. Leurs réponses seraient alors peut-être plus nuancées que les scores soviétiques qu'atteignent systématiquement les gardiens.

**Stéphane DAUPHIN** : Nous connaissons toutes ces demandes, qui ne présentent aucune nouveauté. D'autre part, je ne suis pas décideur en la matière. Il existe un cadre national, et étant association nationale, il vous revient peut-être d'agir auprès de l'USH. S'agissant du cadre commun des bailleurs de la Ville de Paris, je ne suis ni le CASVP, ni maire adjoint en charge de la ville, et il existe sans doute d'autres lieux où ce débat doit s'organiser. Si vous voulez que les choses changent, je ne suis pas décideur sur un certain nombre d'éléments.

**Jean-Jacques ANDING** : La CLCV a obtenu un rendez-vous avec Ian BROSSAT pour le mois d'avril.

**Indira BIEL** : S'agissant de la qualité des services rendus par les gardiens, nous en sommes toujours au même point : nous ne savons toujours pas quelles sont leurs tâches pour pouvoir évaluer la qualité d'exécution. Nous demandons une liste des tâches qu'ils sont censés exécuter. On ne peut nous opposer un précédent de la jurisprudence concernant une copropriétaire qui se serait vue refuser la communication du contrat de gardien et l'appliquer par rapport à la nouvelle législation, qui a confirmé que les associations ont droit de regard sur ce contrat, non par simple curiosité mais pour évaluer éventuellement les tâches à exécuter et sur lesquelles sont calculées les quotes-parts de charges. Nous devons savoir lesquelles ils sont censés réaliser et lesquelles ils effectuent en réalité.

Malgré de nombreuses demandes, nous n'avons toujours pas la possibilité de consulter les contrats des gardiens. Pouvez-vous faire en sorte que nous puissions en disposer ?

**Emmanuelle COPIN** : Les gardiens ne sont pas payés à la tâche depuis de longues années. Nous pouvons partager avec vous l'accord gardiens, qui reprend l'ensemble de leurs missions. Mais nous ne pouvons vous fournir les contrats. En revanche, vous pouvez disposer des justificatifs de toutes les charges récupérées auprès des locataires, avec les temps passés, mais sans la fiche de paie des gardiens.

**Indira BIEL** : Je sais que sur notre site, les gardiens sont rémunérés en fonction d'unités de valeur, appliquées sur les tâches qu'ils exécutent. Ce qui nous intéresse, ce sont plutôt les tâches, dont nous n'avons pas la liste. Par ailleurs, nous n'avons pas obtenu non plus de documents sur les charges. J'entends que c'est plus complexe s'agissant d'une copropriété mais nous les demandons depuis trois ans.

Par ailleurs, nous voulons voir les contrats mais les données personnelles des gardiens ne nous intéressent pas. À cet égard, un cas de jurisprudence de la CNIL a confirmé que rien ne s'oppose à ce que nous puissions consulter le contrat, car nous ne cherchons pas à connaître les salaires. Nous souhaitons simplement savoir quelles sont les tâches, pour évaluer le service rendu aux locataires.

**Martial HERBLOT** : Vous êtes en copropriété, pour laquelle l'accord cadre gardiens ne s'applique pas. Nous connaissons effectivement un retard sur la régularisation des charges. S'agissant des missions

imparties aux gardiens, vous avez la possibilité de les connaître, que ce soit à Paris Habitat ou dans les copropriétés. Je vérifierai donc ce que nous avons pu vous remettre ou non.

**Hélène BEAU-DJILAS** : Les locataires voudraient avoir accès aux informations sur les missions des gardiens, car ces éléments ne sont pas toujours clairs, voire pas du tout sur certains sites. Nous vous avons aussi demandé une analyse sur le remplacement mutuel des gardiens, qui était un gros sujet du dernier groupe de travail « charges ». Nous ne savons pas comment ils sont rémunérés pour les remplacements, ni quelle est la doxa sur le remplacement mutuel.

Nous voulons bien participer au groupe de travail mais si la transmission des documents décidée lors de ce dernier n'est pas réalisée, je ne vois pas vraiment l'intérêt de poursuivre.

Pour ce qui concerne le SLC, nous ne participerons plus aux groupes de travail si nous ne recevons pas au préalable l'information nécessaire sur la thématique à aborder. Ce n'est pas la première fois que nous avons un échange sur le sujet avec Mme TRONCHET. Nous ne pouvons être concertés sans disposer d'un cadre pour les groupes de travail. Nous écrivons peut-être à M. DAUPHIN à ce sujet, pour obtenir au moins huit jours à l'avance des documents précis sur ces réunions thématiques.

D'autre part, nous attendons toujours les rapports que Mme GODARD s'est engagée à nous fournir sur la rémunération des remplacements de gardiens et sur l'étude relative au plan climat que nous propose Mme SCHWOERER depuis un an et demi. Nous ne serons présents à l'atelier sur le Pacte d'amélioration que si nous disposons de ces documents, sans lesquels nous ne pouvons avancer en concertation.

**Stéphane DAUPHIN** : Nous pouvons parfois vous communiquer des documents en amont des réunions lorsqu'ils sont disponibles. Mais quelquefois, ils ne sont pas écrits et il s'agit d'abord de poser un premier cadre. Si cela ne vous convient pas, tant pis, nous tiendrons ces séances sans vous. Il existera toujours un certain nombre de réunions pour lesquelles nous ne communiquons pas de documents écrits.

**Hélène BEAU-DJILAS** : Je suppose que si vous nous concertez sur certaines thématiques, vous devez au moins nous donner le cadre de cette concertation.

**Stéphane DAUPHIN** : Tout à fait, et nous apportons de nombreux documents dans les réunions de travail.

**Hélène BEAU-DJILAS** : Vous généralisez votre réponse, je généraliserai aussi de mon côté.

**Micheline UNGER** : J'aimerais recevoir un bilan des résultats des plans climat antérieurs, qui normalement fonctionnent. Je voudrais obtenir des informations sur les endroits où il existe de vrais problèmes, où des procédures sont engagées par Paris Habitat contre des sociétés car des immeubles sont mal finis, ainsi que sur ceux où le plan fonctionne, pour faire le point sur la part des locataires et évaluer la satisfaction. Il serait intéressant de dresser un bilan.

J'ajoute que le travail en visioconférence est différent de celui en présentiel, où nous pouvons recevoir les documents sur table. Il nous serait plus facile de suivre ces réunions et de travailler en commun si nous en disposions.

**Stéphane DAUPHIN** : Quand nous pouvons vous les communiquer, nous le faisons. Tant pis si des associations refusent de participer aux réunions en l'absence de documents. Nous les tiendrons malgré tout.

**Annie TRONCHET** : Je signale qu'un document court sur les remplacements de gardiens vous sera communiqué dès qu'il sera prêt et comme évoqué par Marie GODARD à plusieurs reprises. Par ailleurs, vous avez écrit à Mme SCHWOERER pour obtenir les documents préalablement à l'atelier. Je n'ai pas son retour aujourd'hui mais la réunion se tiendra mi-avril.

**Hélène BEAU-DJILAS** : Nous le réclamons depuis un an et demi. Le bilan thermique 2009-2019 est important pour nous.

**Annie TRONCHET** : Vous avez déjà reçu des documents de ce type et vous avez réclamé ce bilan récemment. Nul besoin de nous réécrire pour le demander car le message est passé. Je ne peux pas prendre d'engagement précis pour les équipes aujourd'hui. Nous vous transmettrons le document sur les gardiens. Quant à la réunion incendie, elle s'est très bien passée et a été très intéressante pour les équipes. Nous ne vous avons pas transmis de documents car nous souhaitions justement entendre vos observations en tant que locataires. Si vous aviez disposé de documents au préalable, nous n'aurions peut-être pas obtenu les mêmes réactions.

**Hélène BEAU-DJILAS** : Je n'en doute pas, mais il est épuisant de devoir écrire pour réclamer des documents, que vous vous êtes engagés à nous donner, pour certains, depuis un an et demi.

**Jean-Jacques ANDING** : La deuxième partie de la dernière réunion concernant la sécurité incendie portait sur un sujet que la CLCV avait évoqué, à savoir l'éclairage des parties communes. Paris Habitat ne disposait pas de données sur le sujet. Il est tout de même un peu inquiétant de ne pas savoir exactement quel est l'existant, quels sont les projets, etc. Paris Habitat n'ayant pas fourni de document préparatoire sur le sujet, je remercie Annie TRONCHET d'avoir diffusé la synthèse proposée par notre expert. Ce document a constitué une base de départ sur un sujet qui n'a pas été abordé jusqu'à présent et nous intéresse beaucoup dans le cadre de l'évolution des économies de charges, en particulier en matière d'énergie. Nous espérons que c'est un bon début.

### IV. BILAN DU PCL 2020

---

**Annie TRONCHET** : Dans le cadre du budget du PCL, nous disposons en 2020 de 301 326 €, dont 251 326 € de subventions annuelles et 50 000 € pour les fonds d'appels à projets pour les associations locales. Un bilan provisoire fait état de 30 demandes de subventions locales, déposées par les associations de locataires, et de 25 associations porteuses de projets, financés à hauteur de 20 480 €, contre 88 demandes de 57 associations pour 43 815 € en 2019, ce chiffre comprenant les remboursements. La chute des demandes de soutien en 2020 est liée aux confinements successifs et aux prescriptions sanitaires, qui interdisaient les rassemblements et les réunions festives.

Par ailleurs, je signale que les consommations définitives vous seront présentées en juin, car plusieurs associations ont reporté leur projet ou n'ont pas encore transmis leur bilan. Elles ont toutes éprouvé des difficultés pour réunir leurs assemblées générales et développer des projets locaux. En outre, deux organisations de locataires n'ont pas encore transmis leur convention et leurs documents 2020.

Vous trouverez en annexe un récapitulatif des moyens financiers ainsi qu'un document sur l'ensemble du patrimoine de Paris Habitat, qui permet de calculer le budget 2021 et de prendre connaissance de tous nos sites, avec le code identifiant chaque immeuble et la direction de rattachement de celui-ci. Nous prévoyons en 2021 250 828 € de subventions aux organisations, sur la base de 125 414 logements au 31 décembre 2020, multipliés par 2 €, conformément au PCL, auxquels il faut ajouter 50 000 € pour le fonds d'appels à projets.

Vous avez également reçu le détail des projets 2020. Je dois signaler que la base logements tient compte de la vente du site d'Asnières, de 720 logements, ce qui explique la légère diminution de leur nombre.

### V. QUESTIONS DIVERSES

---

**Annie TRONCHET** : Familles de France nous avait adressé une question diverse, à laquelle nous avons répondu.

**Catherine GODAIS** : Je ne voulais pas du tout être intrusive et connaître l'état de santé des gardiens. Mais celui-ci préoccupe beaucoup les locataires, qui nous interpellent fréquemment pour savoir comment Paris Habitat traite la situation en cas de contamination de gardiens par le coronavirus, s'agissant par exemple de la désinfection ou d'autres mesures. Il faut savoir que si un gardien loge dans le groupe, une éventuelle maladie est automatiquement connue par l'ensemble des locataires. Il me semble qu'il aurait été plus simple et plus rassurant pour les locataires que Paris Habitat affiche le protocole qu'il applique dans ces cas éventuels de contamination des gardiens par ce virus, que tout le monde craint.

**Emmanuelle COPIN** : En premier lieu, si un gardien est touché par le virus, il arrête de travailler et se confine. Par ailleurs, nous appliquons depuis un an un protocole de désinfection, avec un renforcement du nettoyage de tous les points de contact avec les produits adéquats. Il est bien entendu suivi par nos prestataires et nous le mettons également en œuvre si des locataires contractent le virus.

Par ailleurs, je ne suis pas certaine de vouloir afficher une annonce dans le hall pour indiquer que le gardien a contracté la Covid, car je pense que c'est beaucoup plus anxiogène, sachant que de toute façon, les nettoyages sont effectués régulièrement.

**Christian BALLERINI** : Il serait inacceptable de divulguer à qui que ce soit des informations sur les maladies éventuelles des gardiens, quelles qu'elles soient. En outre, j'entends que vous gardez pour vous le protocole mais les gardiens doivent aussi respecter toutes les mesures sanitaires, notamment le confinement, le cas échéant.

**Stéphane DAUPHIN** : Nous évoquons régulièrement au Conseil d'administration ces éléments, qui n'ont rien de secret et que vous connaissez parfaitement.

**Samia BERRAMDANE** : La demande de Mme GODAIS concerne plutôt les informations sur le protocole général, la procédure appliquée, sans désigner qui que ce soit.

**Annie TRONCHET** : Nous vous avons répondu à ce sujet.

**Catherine GODAIS** : J'ai demandé que la procédure appliquée soit affichée, car les locataires ne voient pas de désinfection plus importante qu'auparavant et se demandent quelles mesures sont prises par Paris Habitat. Bien évidemment, nous n'avons pas à connaître l'état de santé des gardiens.

**Emmanuelle COPIN** : Les locataires ne savent pas non plus si leurs voisins sont contaminés. De toute façon, la désinfection est effectuée systématiquement.

**Samia BERRAMDANE** : Il en va différemment des gardiens, qui ont une fonction et un statut. J'entends très bien ce que demande Mme GODAIS et je ne comprends pas que cela prenne une telle dimension polémique. Il s'agit uniquement de rassurer les locataires, en précisant quelles mesures sont prises par Paris Habitat en cas de contamination. C'est sans douleur et sans polémique.

**Stéphane DAUPHIN** : Je me demande si un affichage de ces éléments partout dans les locaux n'est pas plus anxiogène qu'autre chose.

**Samia BERRAMDANE** : Cela pourrait atténuer certaines angoisses. Vous considérez, de votre point de vue, que c'est anxiogène mais il est peut-être rassurant pour les locataires de savoir que Paris Habitat agit, désinfecte, suit un protocole. L'avis des locataires est sans doute bien différent du vôtre.

**Christian BALLERINI** : Vous rêvez un peu si vous pensez que les locataires, voyant des personnes en combinaison blanche nettoyer et désinfecter la loge du gardien, ne se posent pas la question de savoir si celui-ci a contracté la Covid.

**Catherine GODAIS** : Le fait de voir souvent les pompiers évacuer des personnes est extrêmement anxiogène. Si Paris Habitat affiche son protocole, cela rassurerait sur le fait qu'il a mis en place des dispositifs.

**Stéphane DAUPHIN** : A ma connaissance, les pompiers n'ont jamais évacué de leur loge des gardiens atteints de la Covid.

**Catherine GODAIS** : Malheureusement, lorsque cela arrive à un gardien qui loge sur place, certains locataires le voient. Ils nous interpellent par la suite pour savoir si Paris Habitat a pris des mesures, alors que si vous avez appliqué un protocole depuis un an, il aurait pu être affiché. Les locataires seraient au moins rassurés, que cela arrive ou non.

**Micheline UNGER** : Je voudrais savoir si les dispositifs de soutien, notamment aux personnes âgées ou en difficulté suite à la crise Covid, sont maintenus, car la situation est dramatique pour de nombreux habitants.

**Emmanuelle COPIN** : Nous avons repris, au moment du confinement en octobre dernier, les dispositifs d'appel des locataires âgés mis en place avec la protection civile. Nous avons démarré sur certains sites et avons l'intention de développer partout des dispositions pour mobiliser les locataires en vue de la vaccination. Nous continuons ainsi d'assurer un accompagnement, en nous appuyant sur la Protection Civile.

**Stéphane DAUPHIN** : Nous menons ces actions dans le cadre de la vaccination et d'autres actions spécifiques avec les relais de la mission d'action sociale de la Ville de Paris, notamment en cas de signalements. Nous continuons à coopérer avec eux au quotidien.

**Hélène BEAU-DJILAS** : Le nettoyage des platines prévus pendant la crise Covid dans le contrat de ménage se poursuit-il et avez-vous reçu des retours sur l'application de cette clause, suite éventuellement aux contrôles effectués par les gardiens ?

**Emmanuelle COPIN** : La clause demeure active dans le contrat de l'entreprise. Mais nous n'avons pas de difficulté si vous souhaitez que les directeurs territoriaux mènent une enquête à ce sujet.

**Annie TRONCHET** : Christian BALLERINI voulait aussi évoquer les dernières mesures prises par Paris Habitat concernant les réunions et l'accueil en agence.

**Emmanuelle COPIN** : Le télétravail est prescrit au maximum pour les collaborateurs qui peuvent télétravailler. La présence dans les agences est assurée sur rendez-vous, ce qui est beaucoup plus facile pour sécuriser les collaborateurs et les locataires. Mais nous accueillons tout de même le public qui se présente spontanément, et ce en respectant les jauges prescrites. Nous maintenons donc un nombre minimum de collaborateurs en permanence en agence pour assumer cet accueil.

Pour ce qui concerne les loges, nous avons modifié l'heure de fermeture, le couvre-feu ayant été décalé d'une heure. Les gardiens se reportent donc sur l'horaire de travail classique, mais en fermant la loge à 19 heures au lieu de 19 h 15. Par ailleurs, il leur est recommandé de recevoir les locataires sur rendez-vous et à l'extérieur de la loge, si cela est possible. Ils sont donc présents et continuent à sortir les conteneurs.

En directions territoriales, nous avons demandé d'appliquer au maximum le télétravail, avec la possibilité de travailler sur site un jour par semaine, comme le Gouvernement le propose.

**Christian BALLERINI** : Nous avons reçu des réponses un peu différentes sur les réunions. Certains indiquent les tenir toutes en visioconférences, d'autres acceptent des réunions en présentiel, en fonction des locaux. Aussi, je voudrais savoir si une ligne directrice a été établie, par exemple sur le nombre maximum de personnes pour les réunions en présentiel, car il semble que les règles varient d'une agence à une autre.

**Emmanuelle COPIN** : Lors du déconfinement en décembre, nous avons demandé de continuer à tenir les réunions en visioconférence, mais avec la possibilité d'en organiser également en présentiel pour un maximum de 10 personnes. Maintenant que les contaminations augmentent, nous préconisons de les organiser le plus possible en visioconférences. Si des réunions physiques sont tenues, elles sont très exceptionnelles et vraiment en très faible nombre. Normalement, vous recevrez d'ici vendredi soir un récapitulatif de toutes ces consignes.

**Christian BALLERINI** : Une synthèse des décisions à ce sujet serait vraiment une bonne chose.

**Micheline UNGER** : Il serait intéressant de tenir des réunions en extérieur, lorsque le temps le permet, surtout si elles concernent des chantiers. Cela permet de continuer de se réunir en présentiel.

**Emmanuelle COPIN** : En effet. Par ailleurs, je voudrais vous demander de relayer aux habitants un message sur les consignes sanitaires, car certaines personnes ne sont pas du tout disciplinées et parlent sans masques avec les collaborateurs des agences.

**Jean-Jacques ANDING** : Nous avons été informés par Christine HUGUES, vendredi soir, que le vote sur la résidentialisation, qui devait avoir lieu dans le local associatif, serait reporté au mois de mai, ce que nous approuvons. De toute façon, nous jugeons ce vote totalement inutile, mais c'est un autre problème.

D'autre part, je voudrais savoir si des réunions au siège, comme celle de notre groupe prévue le 26 avec la médiatrice, seront maintenues.

**Emmanuelle COPIN** : Nous allons vérifier ce point mais nous préférerions qu'elles ne se tiennent pas.

**Jean-Jacques ANDING** : Dans ce type de cas, nous souhaiterions être avertis en temps et en heure.

**Emmanuelle COPIN** : Nous le ferons.

**Jean-Jacques ANDING** : Pour être plus optimiste, je vous fais part d'un mail de la chargée de développement local sur un projet de jardinage prévu dans notre groupe le week-end de Pâques. Christine HUGUES nous a indiqué qu'il serait bon de se réunir en extérieur et de jardiner tout en gardant les distances et les masques.

**Christine HUGUES** : Il convient également de prévoir un nombre restreint de participants. S'agissant de la médiation, normalement il est prévu de vous contacter pour organiser une visioconférence, même s'il n'est pas facile de tenir ce genre de réunion sur les charges à distance.

## CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

---

**Jean-Jacques ANDING** : Essayez de nous prévenir en temps et en heure.

**Annie TRONCHET** : Je vous signale que nous tiendrons le prochain conseil du patrimoine le 14 juin, des ateliers et groupes de travail étant également programmés avant cette date.

**Stéphane DAUPHIN** : Et nous transmettrons, si possible, des documents à Mme BEAU-DJILAS et à l'ensemble des participants.

**Micheline UNGER** : Si possible, nous aimerions recevoir rapidement le bilan des plans climat.

**Hélène BEAU-DJILAS** : Je rappelle que nous souhaiterions également recevoir l'étude sur les gardiens.

**Stéphane DAUPHIN** : Je souhaite une bonne soirée à tous.

*La séance est clôturée à 19 h 26.*