



# Rapport de la médiation du locataire



parishabitat.fr |    

 **Paris  
Habitat**



# Sommaire

## 5 Édito du président

## 7 Édito de la médiatrice

## 11 La médiation à Paris Habitat

- Ses objectifs
- Son champ de compétences
- Sa déontologie
- Ses principes
- Son équipe
- Ses partenaires
- Qui peut faire appel à la médiation du locataire ?
- Comment s'en saisir ?
- À quel moment le saisir ?

## 14 Évolution du cadre institutionnel

## 16 L'année 2021 en chiffres

## 18 Bilan quantitatif de l'activité

- Profil des demandeurs
- Répartition des demandeurs par tranche d'âge
- Modalités de saisine
- Répartition géographique
- Caractéristiques des litiges
- Motifs des saisines

## 23 Quelques études de cas

- Demande de remboursement dans le cas d'une facture GRDF
- Humidité infiltration – réassurance du locataire
- Demande de travaux de type locatif

## 26 Focus

- Les médiations pour litiges locatifs
- Les médiations pour troubles de voisinage
- Médiations de la Ville de Paris

## 37 Les préconisations d'amélioration

Édito

**Éric Pliez**

président de Paris Habitat



“

Approche innovante de la qualité de service rendu aux locataires, la médiation a franchi en 2021 une nouvelle étape en élargissant sa mission. Au-delà de la résolution de litiges locatifs entre locataires et services de Paris Habitat, le service médiation intervient désormais dans les troubles de voisinage, proposant ainsi une médiation entre locataires. Ce mode de résolution amiable des différends joue un rôle important dans la pacification des relations entre les services de Paris Habitat et les locataires, mais aussi entre locataires.

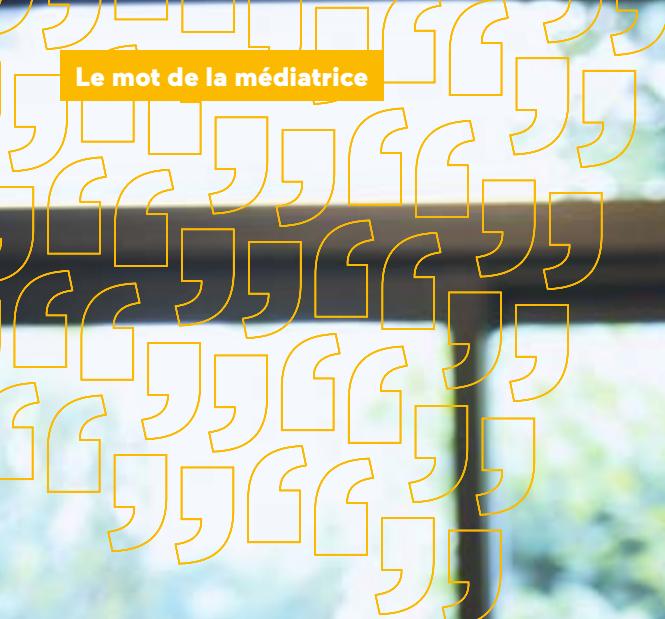
La force de ce service relève tant de l'indépendance et de l'impartialité de la médiatrice et de son équipe, que du choix fort que nous faisons depuis plus de 10 ans d'internalisation de ce service. Celle-ci permet d'avoir une bonne connaissance technique des litiges, des procédures internes, des interlocuteurs à mobiliser mais également de privilégier une posture d'« aller vers » avec la volonté de rencontrer les locataires à domicile pour appréhender leurs problématiques dans leur environnement.

Cette mission de médiation s'inscrit pleinement dans les orientations stratégiques de l'établissement fixées à horizon 2030, notamment l'objectif de renforcement de la qualité de service et l'accompagnement des locataires. Elle positionne Paris Habitat comme un bailleur particulièrement à l'écoute de ces derniers, soucieux de leur bien-être, du mieux vivre ensemble et souhaitant favoriser leur qualité de vie dans leurs logements. Dans une forme de symétrie des attentions, la médiation place également le bailleur comme étant attentif à ses collaborateurs en leur permettant de saisir le service médiation sur des litiges plus complexes ou sur les troubles de voisinages.

Je tiens à saluer l'implication forte de cette équipe et son expertise, ayant ainsi permis de traiter 628 médiations en 2021.

”





Le mot de la médiatrice



**Sylvie  
Loriette**

médiatrice de Paris Habitat



Pour la 5<sup>e</sup> année consécutive, je suis heureuse de vous présenter le rapport d'activité de la médiation du locataire de Paris Habitat.

L'année 2021 a été profondément marquée par la persistance de la pandémie du COVID-19 et la nécessaire adaptation liée aux changements organisationnels induits par le confinement de 2020. Malgré l'isolement, qui a de nouveau été imposé, la médiation du locataire a continué à communiquer avec ses interlocuteurs tout en privilégiant la rencontre physique dès que les conditions sanitaires le permettaient.

Pour notre service, cette année 2021 aura été intense puisque 842 demandes de médiation ont été reçues. Ces chiffres viennent confirmer la progression constante de notre activité avec une hausse de 37 % des demandes par rapport à l'année précédente. À périmètre constant, sans tenir compte de la nouvelle activité concernant les troubles de voisinage, la progression reste conséquente de plus de 23 %. Cette évolution ne signifie pas forcément une progression du nombre de litiges. Elle révèle plutôt une généralisation des différentes formes de recours amiable qui restent plus fluides et moins coûteuses qu'une procédure contentieuse.

Pour Paris Habitat, pouvoir proposer aux locataires la possibilité de recourir à un processus de traitement amiable de leurs litiges, c'est enrichir et renforcer son action en matière de qualité de service rendue aux locataires. Il s'agit également pour le bailleur d'accompagner ses collaborateurs en leur offrant la possibilité de se saisir de la médiation dans des situations relationnelles complexes ou pour des situations de troubles de voisinage. Que la médiation ait été saisie par le locataire ou par les services de Paris Habitat, un nouveau regard, impartial, est posé sur le litige. Dans bien des cas, cela permet d'apaiser les situations.



Au-delà de la recherche d'une solution, la médiation du locataire propose un espace de dialogue complémentaire et d'écoute bienveillante. Elle permet de « réintroduire » de l'humain au sein d'une société fracturée et de plus en plus déshumanisée où tout doit aller vite, aggravant la vulnérabilité d'un public parfois déjà fragilisé. Ainsi, la médiation tient particulièrement à la reconnaissance et à la prise en compte du contexte particulier du litige et à la notion d'équité. Contrairement aux idées reçues et parfois entendues, agir en équité ne signifie pas nécessairement que toutes les personnes seront traitées de manière égale. Il n'est pas question d'apporter une même réponse à chaque requérant mais de la préconiser en fonction des situations spécifiques pour parvenir à des solutions plus justes, plus équilibrées, plus morales, plus souples et donc mieux acceptées face à la rigidité de certaines réglementations ou perçues comme telle.

Je clôturerai cet édito par un message de remerciement tout particulier à l'équipe qui m'accompagne sans laquelle la médiation du locataire de Paris Habitat ne serait pas. Il est essentiel pour moi d'être particulièrement attentive à la cohésion de ce groupe formé aux techniques de la médiation et qui en porte les valeurs.

**Sylvie LORIETTE**



**La paix nourrit,  
le trouble consume.**

**Proverbe Islandais.**

# L'équipe de la médiation

**Martine Palfray**  
Assistante du service

**Barthélémy Rousseaux**  
Chargé de médiation

**Bruno Saborin**  
Chargé de médiation

**Vincent Mancini**  
Chargé de médiation

**Odile Klotz-Gobert**  
Chargée de médiation

**Sylvie Lorient**  
Cheffe du service médiation

**Sonia Mosca**  
Chargée de médiation





**La médiation  
à Paris Habitat**

## **Ses objectifs**

- Résoudre à l'amiable des problématiques que les locataires peuvent rencontrer entre eux ou avec les services de Paris Habitat
- Faciliter le dialogue entre les services de Paris Habitat et les locataires et pacifier leurs relations
- Réinstaurer un climat de confiance entre les locataires dans le cas des troubles de voisinage
- Faire comprendre les raisons du blocage aux deux parties dans une posture pédagogique, expliquer et reformuler les raisons qui ont mené à prendre telle ou telle décision
- Eviter le recours au contentieux
- Améliorer la qualité du service rendu
- Souligner certains dysfonctionnements observés via des propositions d'amélioration à la direction générale.

## **Son champ de compétence**

Les litiges pouvant faire l'objet d'une médiation locative, sur saisine d'un locataire ou d'un service de gestion de Paris Habitat, portent sur des problématiques que les locataires rencontrent concernant le logement, le parking, le commerce dès lors que leurs démarches préalables sont restées sans réponse ou non résolues, voire insatisfaisantes pour l'une ou l'autre partie.

Sont exclues de ce périmètre les saisines concernant les demandes de changement de logement, les litiges liés à un transfert de bail, les conflits d'ordre privé soumis par un locataire et les situations en procédure judiciaire à la suite d'une décision de justice. Au-delà de ce champ, la médiation du locataire peut être saisie par les services de proximité de Paris Habitat pour des troubles de voisinage entre locataires.

## Sa déontologie

La médiation ne peut s'exercer que dans le respect de ses valeurs intrinsèques.

- **L'indépendance**

Les collaborateurs de la médiation du locataire agissent en toute indépendance vis-à-vis du demandeur et des services de Paris Habitat. La garantie de cette indépendance est assurée par le respect d'un processus rigoureux et structuré, les moyens qui lui sont donnés (équipe dédiée, budget), la possibilité de mobiliser tous les rouages des différentes directions et à tous les niveaux pour disposer de toutes les informations internes. Chacun doit respecter les exigences de ce processus. Les engagements pris s'imposent à l'ensemble des services de Paris Habitat y compris à la direction générale.

- **L'impartialité**

Elle implique une attitude de distanciation. La médiatrice du locataire et ses collaborateurs doivent veiller à ne pas céder aux sentiments qu'ils peuvent éprouver à l'égard d'une partie, entraînés par des élans naturels de sympathie ou d'antipathie.

- **La confidentialité**

L'équipe de la médiation est tenue au secret professionnel et à une totale confidentialité en étant garante des informations et des faits délivrés à titre personnel et confidentiel. Le courrier ou mail de la demande du locataire reste confidentiel.

- **Le respect des personnes, de leurs opinions et positions**

Ces valeurs se retrouvent dans les Principes Fondamentaux du Médiateur du locataire.



## Ses principes

- Une intervention de la médiation du locataire gratuite pour le locataire.
- Une voie de recours permettant une réponse au demandeur dans un délai de 3 mois, voire jusqu'à six mois dans certains cas spécifiques.
- Agir dans le respect de la légalité, en tenant compte de l'équité liée aux spécificités de chaque situation.
- Créer un climat de confiance par une écoute équilibrée, disponible et attentive aux positions exprimées par les parties.
- Répondre à une obligation de moyens et non de résultat.

## Son équipe

La médiatrice du locataire est accompagnée d'une équipe de cinq personnes aux profils complémentaires (juriste, gestionnaire sinistres, accompagnement social, communication) pour traiter les demandes de médiation avec la plus grande attention. Une assistante et quatre chargés de médiation se consacrent à un traitement unique

depuis la réception de la demande jusqu'à la proposition d'un avis ou d'une recommandation. Ces derniers gèrent leur portefeuille de dossiers, la médiatrice du locataire s'assurant de la qualité de l'instruction, du respect de la procédure et de la justesse des engagements proposés.

## **Ses partenaires**

Outre le médiateur de la Ville de Paris, avec lequel un partenariat privilégié a pu se développer, la médiation du locataire travaille en collaboration avec les conciliateurs de justice, le défenseur des droits, les associations pouvant accompagner certains locataires, les protections juridiques assurantielles des locataires...

## **Qui peut faire appel à la médiation du locataire ?**

- Toute personne, locataire ou ancien locataire de Paris Habitat et ayant un intérêt personnel à agir, peut saisir directement la médiation du locataire pour rechercher une solution amiable sur tout type de litige locatif constaté avec les services de l'office.
- Les services de gestion de Paris Habitat peuvent saisir la médiation du locataire sur des litiges locatifs faisant l'objet d'un blocage ou sur des litiges liés à des troubles de voisinage entre locataires.
- Le médiateur de la Ville de Paris et les divers partenaires de la médiation peuvent également transmettre des réclamations pour le compte des locataires.

Les réclamations doivent être exposées de la façon la plus claire et la plus précise possible, en y joignant tous les documents nécessaires à la compréhension et à l'étude de la demande.

## **Comment s'en saisir ?**

- Par courrier simple postal adressé à :  
La médiatrice du locataire  
Paris Habitat  
21 bis, rue Claude Bernard  
75253 Paris Cedex 05
- Par courrier électronique à l'adresse suivante :  
[mediateurdulocataire@parishabitat.fr](mailto:mediateurdulocataire@parishabitat.fr)

Un formulaire « *Demande de médiation* » est disponible auprès des accueils de Paris Habitat ou téléchargeable sur le site de Paris Habitat dans la rubrique « *je suis locataire* ». [www.parishabitat.fr](http://www.parishabitat.fr)

## **À quel moment le saisir ?**

- Après échec des démarches préalables auprès du service concerné (absence de réponse, réponse non satisfaisante).
- Avant la mise en œuvre d'une éventuelle saisine du Tribunal.

# Évolution du cadre institutionnel de la médiation

Depuis que la médiation des litiges de la consommation est devenue obligatoire en 2016, la question concernant l'obligation pour le secteur HLM de satisfaire à cette obligation se posait, notamment sur le fait de recourir à un dispositif de médiation obligatoirement référencé par la CECMC (commission d'évaluation et de contrôle de la médiation). L'USH (union sociale de l'habitat) avait donc sollicité une réponse écrite officielle de la CECMC et du Ministre de l'économie et des finances pour clarifier la question de l'application de la réglementation des litiges de la consommation aux baux d'habitation du secteur HLM.

Six ans après la mise en place de ce dispositif, cette ambiguïté vient enfin d'être levée. Une réponse du 29 septembre 2021 du Président de la CECMC, en application de l'article L611-1 du code de la consommation, précise que les litiges relatifs aux baux d'habitation ne relèvent pas du champ d'application de la médiation de la consommation.





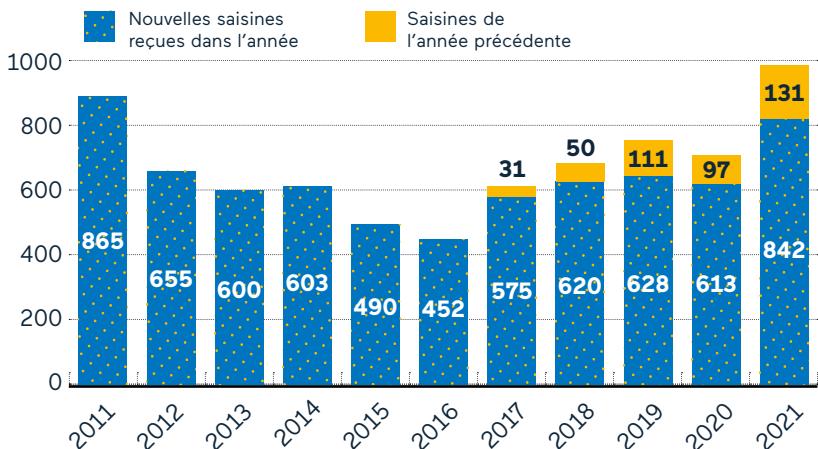
## **Voici les principaux extraits de la circulaire USH du 17/12/2021**

- « En application de l'article L.611-1 du code de la consommation, la médiation de la consommation s'applique à « un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services ».
- « Il résulte de la jurisprudence de la Cour de cassation que le bail d'habitation régi par la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 ne peut être regardé comme un contrat de fourniture de services au sens de la disposition précitée mais un contrat obéissant à des règles spécifiques exclusives du droit de la consommation (arrêt n°103 du 26 janvier 2017, 15-27.580, 3<sup>e</sup> chambre civile) ».
- « Il s'ensuit, en l'absence de toute mention contraire à cet égard dans le titre 1<sup>er</sup> du Livre VI du code de la consommation, que les litiges relatifs aux baux d'habitation ne relèvent pas du champ d'application de la médiation de la consommation ».

Ainsi les bailleurs sociaux peuvent, et c'est le cas de Paris Habitat, proposer aux locataires l'intervention de leur propre structure interne de médiation ou les orienter vers des structures partenariales ou institutionnelles existantes.

# L'année 2021 en chiffres

## Évolution des saisines **973 demandes gérées en 2021,** **+37 % nouvelles demandes de médiation**

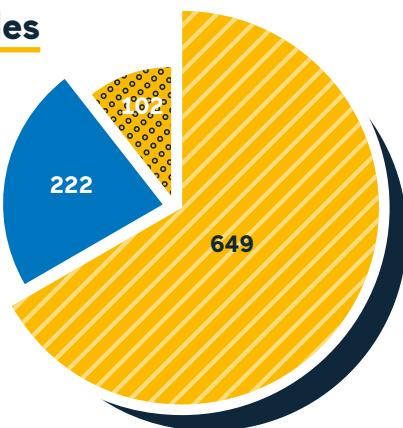


10 ans après sa création, la médiation du locataire a retrouvé en 2021, le niveau exceptionnel de 2011.

La mise en œuvre de la médiation pour troubles l'explique en partie mais, à périmètre constant, la progression reste de +23% de nouvelles demandes par rapport à 2020.

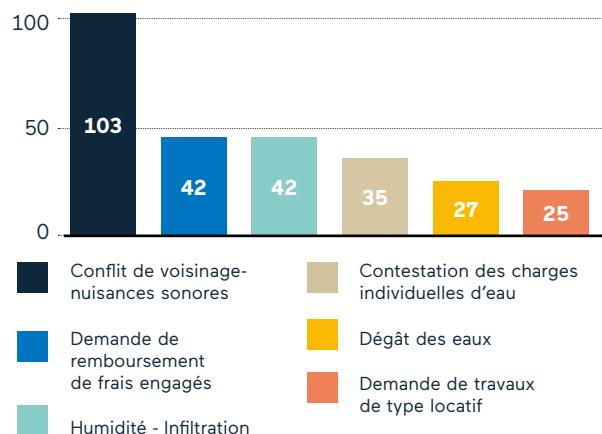
## Origine des demandes

- reçues du médiateur de la Ville de Paris
- sur des litiges locatifs reçues des locataires
- reçues des services de Paris Habitat pour troubles de voisinage



Cette année reste marquée par la poursuite de la progression des médiations relatives à un litige locatif +26,5%.

## Six thématiques majeures



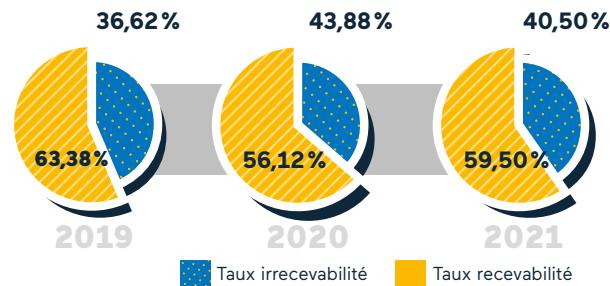
2021 est la première année pleine au cours de laquelle a été mise en œuvre la médiation pour troubles de voisinage sur demande des services de Paris Habitat.

Parmi les saisines recevables, cette thématique émerge particulièrement (20 % des demandes nous parvenant).

Les autres thématiques sont celles habituellement rencontrées les années précédentes, mais on note une progression des demandes de médiation portant sur une demande d'indemnisation ou de remboursement.

## Six nouvelles demandes de médiation reçues en moyenne pour 1000 logements gérés

Un taux de recevabilité total qui ne retrouve pas le niveau de 2019 mais progresse au regard de l'année passée.



**Délai de réponse moyen au médiateur de la Ville de Paris**  
57 jours



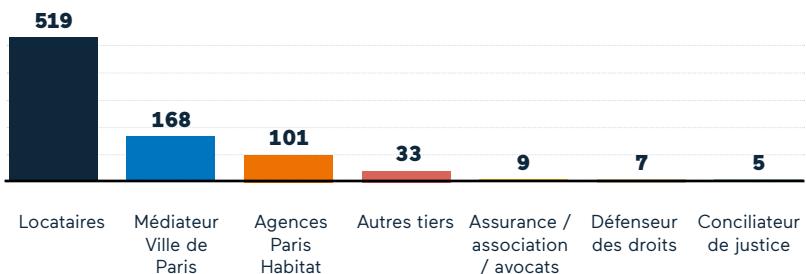
**Délai de réponse moyen de traitement de la recevabilité des saisines directes**  
2 jours



**Délai de réponse moyen aux saisines directes**  
130 jours

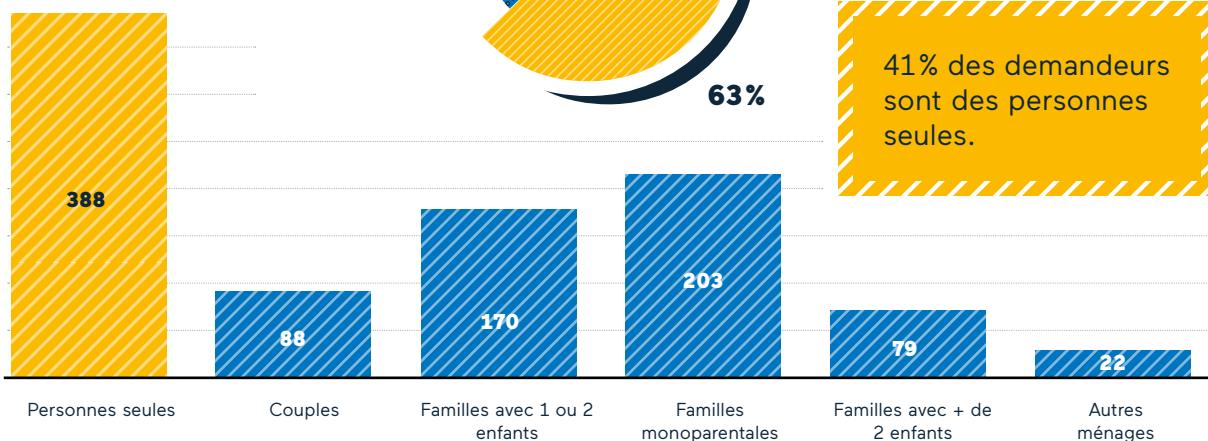
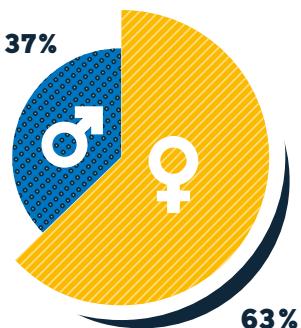
# Bilan quantitatif de l'activité

## Profil des demandeurs



**Le demandeur type :  
une femme de 55 ans  
occupant un logement  
de typologie T2 depuis  
16 ans**

### Une majorité de demandeurs femmes



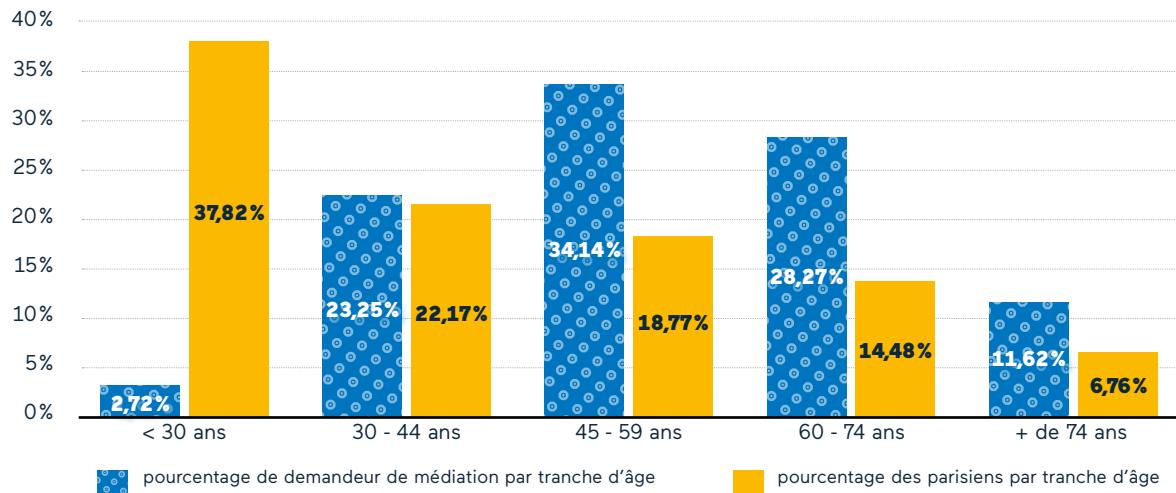
61% des demandes de médiation sont faites directement par les locataires.

Toutefois cette année, la saisine de la médiation du locataire par les agences de Paris Habitat est en forte augmentation, et correspond en grande partie à une sollicitation sur les litiges concernant les troubles de voisinage ou une demande d'indemnisation pour un préjudice subi.

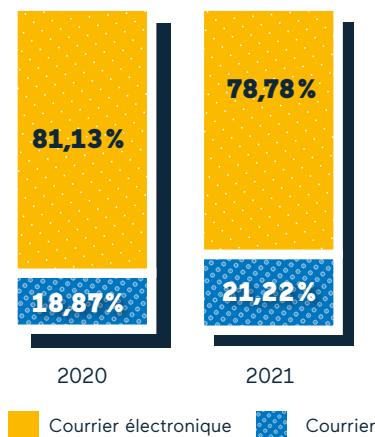
41% des demandeurs sont des personnes seules.

Une sur-représentation de la tranche d'âge de 45 à 59 ans : 34 % des demandeurs alors qu'ils ne représentent que 18% des Parisiens.

## Répartition des demandeurs par tranche d'âge



## Modalités de saisine

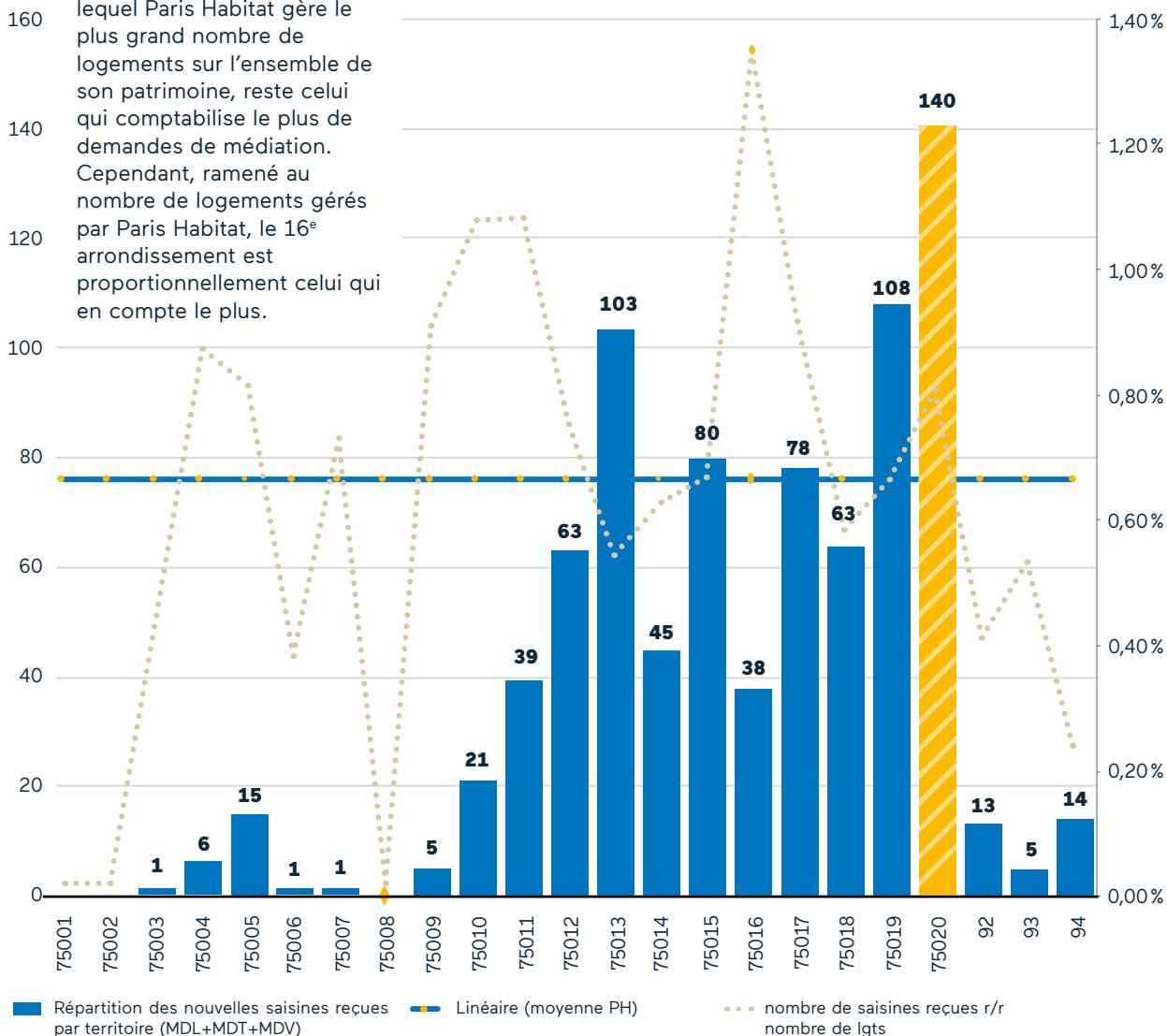


Le confinement de l'année 2020 a accéléré la dématérialisation des démarches de la vie courante avec 81% de saisines par courrier électronique.

En 2021, la saisine par courrier postal, sans retrouver le niveau d'avant confinement, atteint le seuil de 21%. Il est important pour la médiation du locataire de maintenir la possibilité de ce mode de saisine par voie postale, certains locataires restant encore éloignés du numérique.

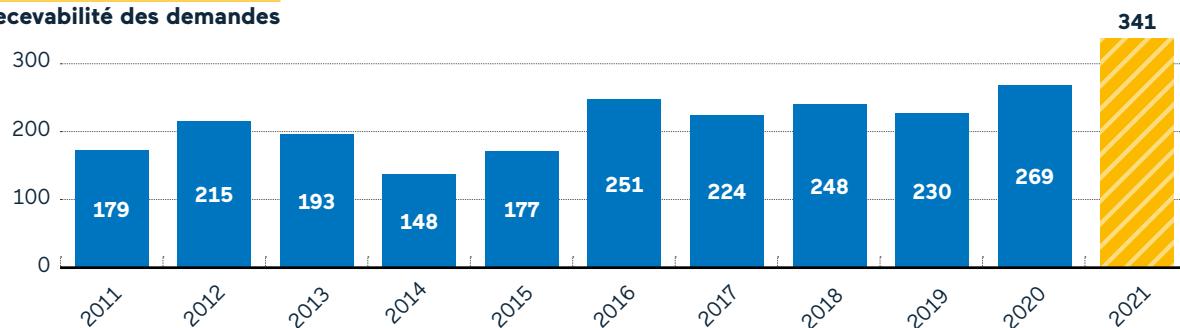
## Répartition géographique

Le 20<sup>e</sup> arrondissement, dans lequel Paris Habitat gère le plus grand nombre de logements sur l'ensemble de son patrimoine, reste celui qui comptabilise le plus de demandes de médiation. Cependant, ramené au nombre de logements gérés par Paris Habitat, le 16<sup>e</sup> arrondissement est proportionnellement celui qui en compte le plus.

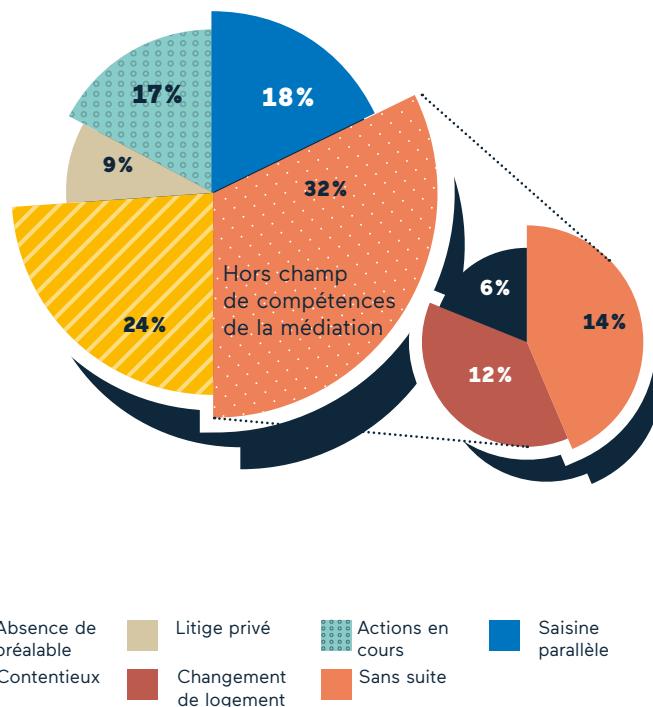
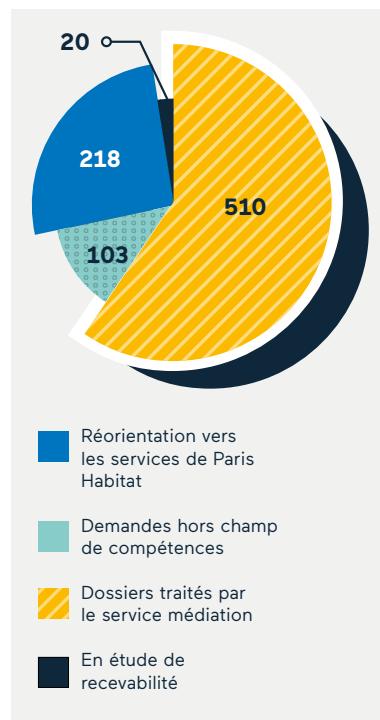


## Caractéristiques des litiges

### Recevabilité des demandes



### Répartition des 341 demandes non traitées



## Motifs des saisines

### Évolution des motifs de saisine des litiges traités par la médiation du locataire depuis 2014

En 2021, on constate une progression des litiges appartenant au domaine « interventions et travaux ». En tête de tous les motifs, elle s'explique surtout par le volume important de demandes reçues au titre du sous-domaine « humidité et infiltrations », notamment auprès du médiateur de la Ville de Paris. Cette problématique reste complexe à traiter par les locataires car bien souvent non prise en charge par leurs assurances et fréquemment liée au manque de ventilation, à la suroccupation ou encore à l'encombrement du logement.

DOMAINE	2017	2018	2019	2020	2021
INTERVENTIONS ET TRAVAUX	28% ↗	34% ↗	29,71% ↘	25,52% ↘	30,14% ↗
TROUBLES DE JOUISSANCE	14% ↗	8% ↘	8,49% →	8,85% →	27,15% ↗
FACTURATION LOYERS ET CHARGES	36% →	40% ↗	37,74% ↘	40,63% ↗	26,95% ↘
VIE DU BAIL	10% ↘	8% ↘	9,91% ↗	5,21% ↘	5,59% →
SINISTRES	8% ↘	8% →	5,66% ↘	13,54% ↗	5,59% ↘
ESPACES ÉQUIPEMENTS COMMUNS	3% ↗	1% ↘	4,25% ↗	3,65% ↘	2,99% ↘
ACCUEIL - QUALITÉ DE SERVICE	1% →	4% ↗	2,36% ↘	1,56% ↘	1,20% ↘
INFORMATIONS			1,89% ↗	1,04% ↘	0,40% ↘

La forte croissance de la part des litiges liés au domaine « troubles de jouissance » provient de la mise en place au sein de Paris Habitat de la médiation pour troubles de voisinage entre locataires. Les services en interne se sont largement saisis de cette possibilité offerte. La part des demandes de médiation prises en charge, relatives au domaine « facturation loyers et charges » a nettement diminué en globalité. Cependant, cette thématique reste le premier motif

de saisine s'agissant des saisines directes de la médiation du locataire mais ne représente, que 12% des saisines du médiateur de la Ville de Paris. Les litiges portant sur le sous-domaine de la « contestation des charges d'eau individuelles » sont encore en hausse cette année concernant 25% des litiges relatifs à la facturation. Représentant 31% des litiges relatifs à la facturation, le sous-domaine « Indemnités et remboursements » est celui qui progresse le plus.

## Quelques études de cas

### Demande de remboursement dans le cas d'une facture GRDF



#### **Madame K.**

occupe son logement avec ses 3 enfants et constate une forte odeur de gaz dans son logement. Aussitôt sollicités, les techniciens de GRDF coupent le gaz et indiquent un mauvais entretien de la chaudière sur le tuyau de sortie, censé être vérifié par le bailleur. Un nouveau rendez-vous réunissant le technicien du bailleur et GRDF est alors acté.

Le technicien du bailleur ayant été absent à ce premier rendez-vous, sans explication, un second rendez-vous est accepté par GRDF mais facturé cette fois à la locataire. Madame K. a alors sollicité le remboursement de ces frais auprès de son bailleur, mais en l'absence de réponse, elle saisit la médiation du locataire.



**Lors des échanges avec la locataire, cette dernière indique être restée pendant 1 mois sans eau chaude ni chauffage et avoir été contrainte de régler la facture de GRDF afin que le deuxième passage puisse être effectif au regard de l'urgence de l'intervention. La médiation a permis que le bailleur réétudie**

**avec bienveillance la situation. Il a reconnu avoir sur cette période rencontré de grandes difficultés avec le prestataire en charge de l'entretien des chaudières sur cet immeuble et accepté le remboursement de la facture de 200 €.**



## Humidité infiltration – réassurance du locataire



### **Madame C.**

est locataire d'un logement récent au dernier étage dans lequel elle indique être confrontée à des infiltrations d'eau. Elle précise avoir relevé la présence de moisissures dans son appartement en raison de ces infiltrations d'eau qui, selon elle, proviendraient

de la toiture de l'immeuble. Inquiète de la situation pouvant nuire à la jouissance normale de son logement, elle reste dans l'attente de réponses plus précises de son bailleur quant à ses questionnements sur la dégradation de la situation.



**Lors de l'instruction du dossier en médiation en mars 2021, les services de Paris Habitat ont précisé que plusieurs expertises en dommage-ouvrage avaient déjà eu lieu sur cet immeuble livré en 2016. Ils ont confirmé que Madame C. avait connu un premier sinistre pour lequel son bailleur avait procédé à la remise en état des pièces affectées (séjour, salle de bain et deux chambres). Cependant la cause de ce sinistre n'ayant pas été entièrement solutionnée, une nouvelle expertise en dommage-ouvrage a eu lieu fin 2020, faisant**

**apparaître un défaut d'étanchéité de la toiture terrasse. Dans le cadre de la médiation, ces éléments ont pu être apportés à Madame C.**

**Le chargé de médiation a également pu lui indiquer que Paris Habitat restait dans l'attente de la réception du rapport de l'expert pour engager les réparations préconisées. À l'issue de cette médiation, Madame C. se sent rassurée et confiante sur les démarches engagées. Sa situation restera suivie jusqu'à la fin des travaux attendus.**



## Demande de travaux de type locatif



### **Monsieur R.**

occupe depuis 2000, un logement dans lequel il a signalé à Paris Habitat une dégradation de sa porte palière qui ne fermerait plus correctement et dont il attendait la réparation, voire le remplacement. Le locataire signalait également l'absence

de 3 points de fermeture ce qui ne répondait selon lui pas à la législation en vigueur. Paris Habitat a considéré qu'il s'agissait d'une réparation d'ordre locative dont Monsieur R était responsable. Non satisfait de cette réponse, le locataire a saisi le service médiation du locataire.



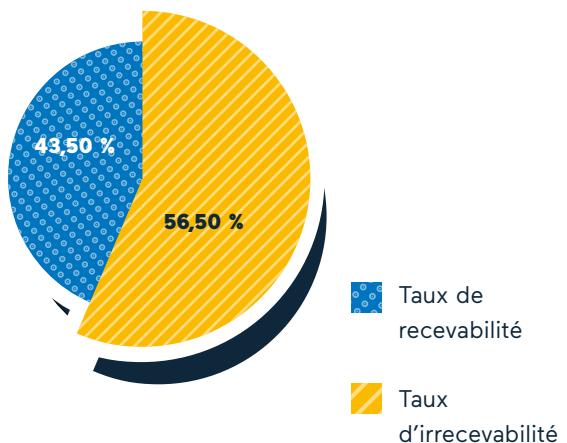
Lors de l'instruction de la médiation, il a été décidé d'un commun accord qu'un constat partagé de l'état de sa porte palière était nécessaire. Au cours d'un rendez-vous sur place, il a été acté de faire procéder à une expertise de la porte par un menuisier serrurier de la régie de Paris Habitat. Celui-ci a été mandaté pour établir un diagnostic de l'état de la porte. Il était convenu de procéder soit aux réparations nécessaires, si son état le permettait, soit à son remplacement par l'agence. L'accord de principe était

également donné pour la pose d'un troisième point de fermeture. L'ouvrier de la régie, qui s'est rendu au domicile du locataire, a constaté la bonne qualité de la porte en bois et a jugé qu'elle pouvait être conservée. Il a procédé aux réparations nécessaires (rabotage et réajustement) afin que la porte fonctionne correctement et a posé une serrure complémentaire. Le locataire s'est montré satisfait de cette solution.

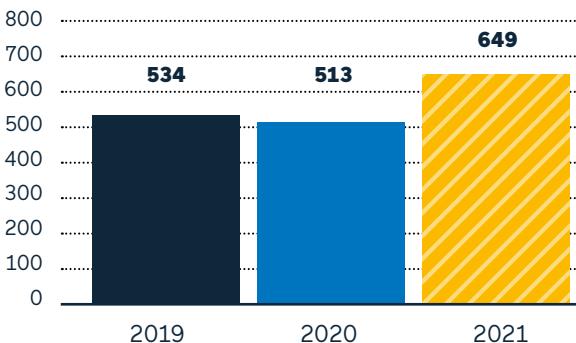


# Focus

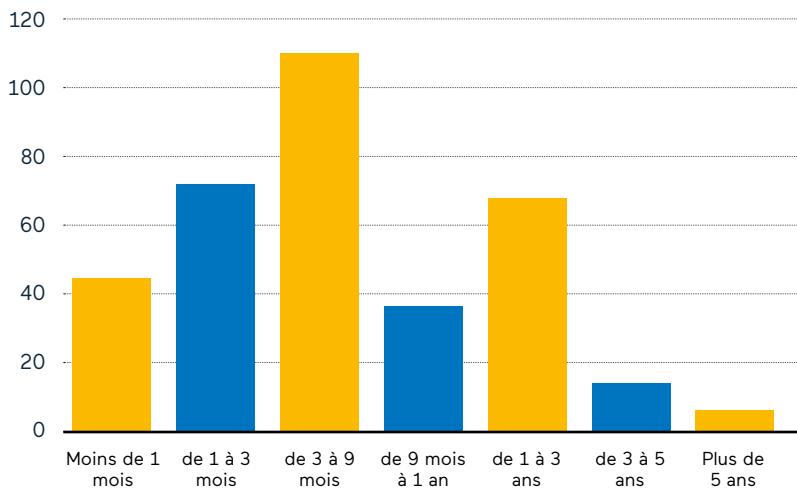
## Les médiations pour litiges locatifs



Une nette évolution des saisines pour litiges locatifs gérées directement par la médiation du locataire, mais un taux d'irrecevabilité qui reste élevé.



### Ancienneté du litige



Les demandeurs saisissent en majorité sur des litiges relativement récents. Près de 66% des demandes qui parviennent à la médiation du locataire concernent des différends de moins de 9 mois.

On constate un nombre important de litiges de plus d'une année, pour lesquels la relation avec les services de proximité est souvent davantage dégradée que sur des litiges plus récents.

## L'instruction des dossiers

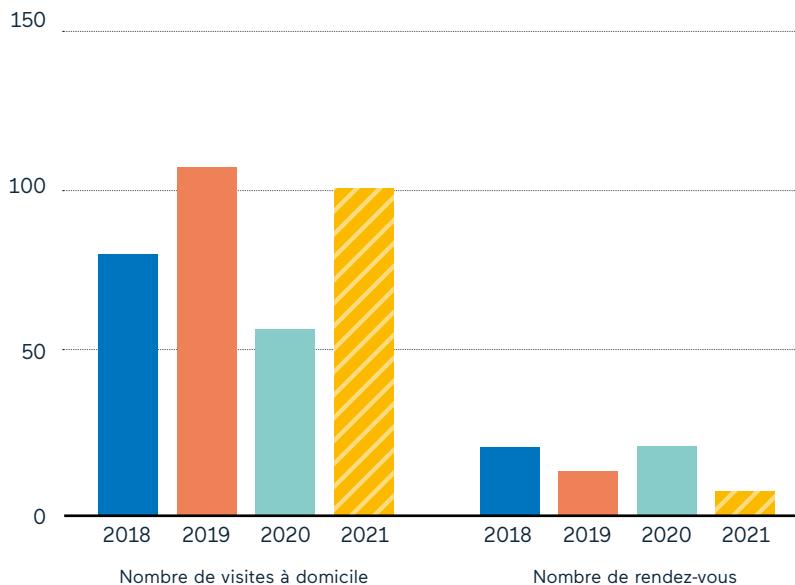
Le délai d'instruction des dossiers concernant les litiges locatifs doit se dérouler idéalement dans un délai de moins de 90 jours. On constate, pour les dossiers clôturés en 2021, un délai moyen d'instruction de presque 130 jours. Seuls 44% des dossiers gérés voient une recommandation émise dans le délai affiché de 90 jours. Ce « dérapage » dans le

délai est à la fois lié à la complexité des dossiers qui sont transmis et aussi à une période de confinement qui s'est poursuivie en 2021. Il s'agit aussi du rattrapage d'anciens dossiers de 2020 qui n'avaient pu être traités en raison du piratage informatique (cf. rapport année 2020).

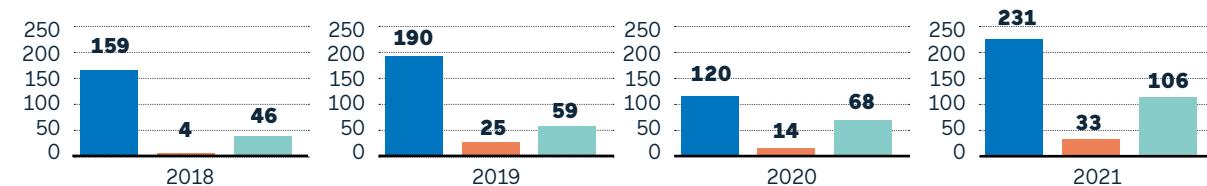
### Délai moyen d'instruction en jours



Les visites à domicile sont privilégiées car elles permettent de mieux appréhender le contexte du locataire dans son logement. Cette approche au plus près des locataires permet de partager le constat et de mieux comprendre ensemble avec les services de proximité, les solutions qui peuvent ou non être mises en place. Même en période de confinement, les visites à domicile se sont poursuivies dans le respect des gestes barrières.



## La clôture des dossiers

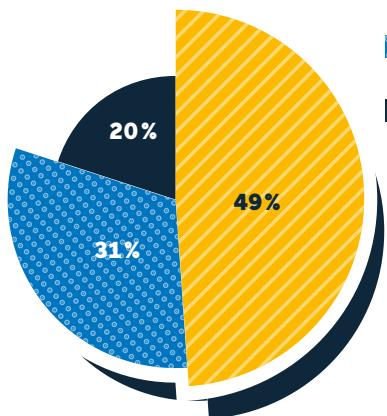


- Dossiers clôturés
- Dossiers instruits en suivi d'engagement
- Dossiers en cours d'instruction

Avec un nombre de demandes toujours plus important chaque année, le volume des dossiers, quel que soit leur statut, augmente également. Cela traduit l'intensité de l'activité en 2021 et la progression de la productivité des chargés

de médiation. Le nombre de dossiers clôturés a quasiment doublé, avec un nombre de dossiers moyen clôturés par collaborateur qui passe de 36 en 2020 à 54 en 2021.

## Recommandations émises



- Avis favorables aux demandeurs
- Avis défavorables aux demandeurs
- Avis partiellement favorables

Dans 47% des dossiers traités, la recommandation faite par la médiation est conforme à la position prise par Paris Habitat.

Cela n'entraîne pas systématiquement un avis défavorable pour le demandeur qui au regard de l'éclairage apporté par la médiation déclare être satisfait.

Concernant le volet financier, 53 dossiers ont fait l'objet :

- soit du versement d'une indemnité pour compensation d'un préjudice subi par l'absence de

jouissance d'une partie du logement, d'un retard dans la restitution du dépôt de garantie

- soit d'un remboursement de frais engagés, de charges d'eau, de chauffage etc...

Dossiers avec engagement	104	46,22%
Dossiers avec position identique à Paris Habitat	106	47,11%
Dossiers avec incidence financière	53	23,56%

11 DOSSIERS

ont fait l'objet du versement d'une indemnité pour un montant moyen de



42 DOSSIERS

ont fait l'objet d'un remboursement pour un montant moyen de



## Les médiations pour troubles de voisinage

### Le cadre

Seuls les troubles de voisinages entre deux ou plusieurs voisins, relatifs à l'occupation du logement ou encore des incivilités peuvent faire l'objet d'une demande de médiation par les services de proximité de Paris Habitat. Il appartient à chaque direction territoriale de décider des dossiers à transmettre au service de la médiation du locataire.

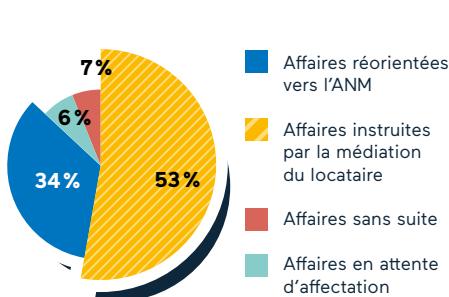
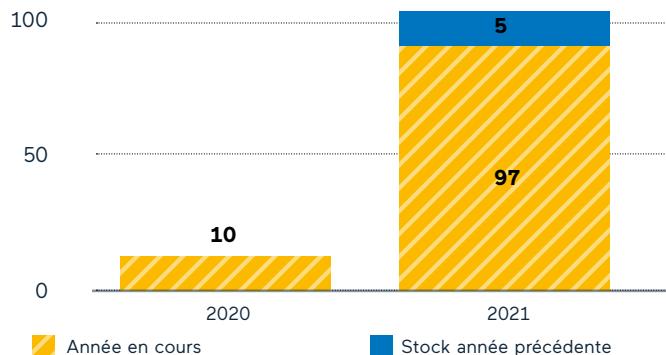
Depuis fin 2020, le service médiation étudie la recevabilité du dossier et décide :

- Soit de sa prise en charge par un médiateur interne à la médiation du locataire.
- Soit de son orientation vers un médiateur de l'association nationale des médiateurs (ANM) dans le cadre d'un marché passé avec cette Association.
- Soit de son irrecevabilité

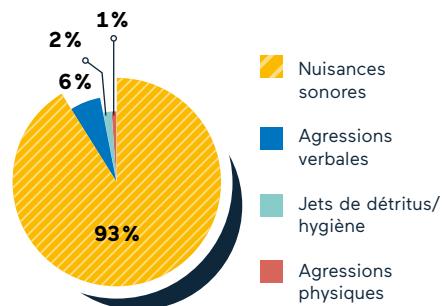
### Les litiges

Parmi les 102 demandes traitées, plus de la moitié ont été instruites par la médiation du locataire, le marché avec l'ANM n'ayant démarré qu'en juillet 2021.

### Demandes de médiation troubles de voisinage

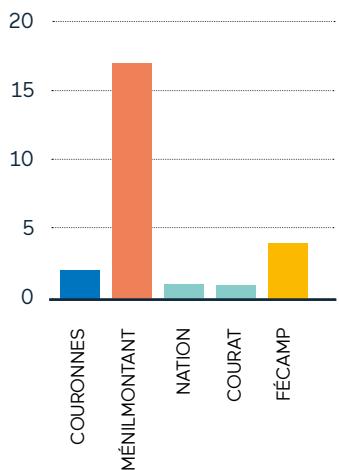


Plus de 90% des dossiers concernent des nuisances sonores entre deux locataires.

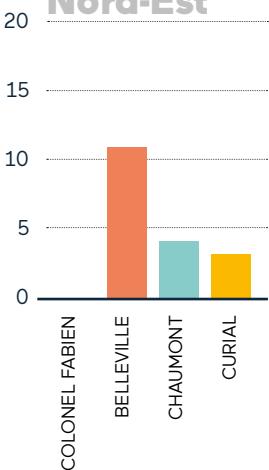


## Répartition des demandes par agence

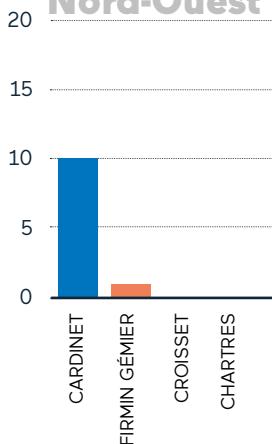
### Direction territoriale Est



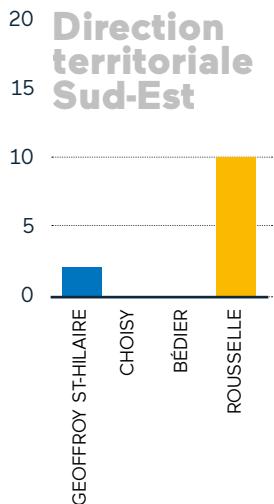
### Direction territoriale Nord-Est



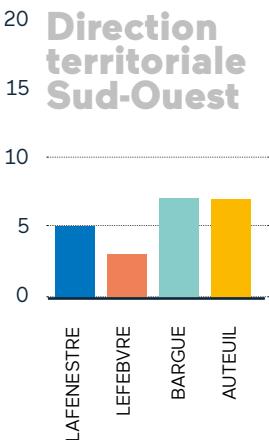
### Direction territoriale Nord-Ouest



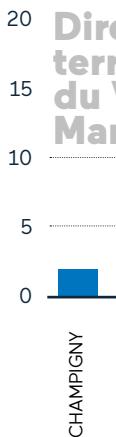
### Direction territoriale Sud-Est



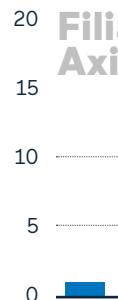
### Direction territoriale Sud-Ouest



### Direction territoriale du Val-de-Marne

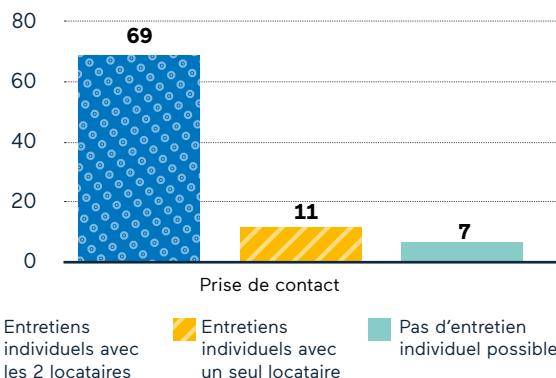


### Filiale Aximo



### Instruction pour troubles de voisinage

90 dossiers ont pu être pris en charge dans le cadre d'une médiation menée par l'ANM, ou dans le cadre d'une médiation menée en interne par la médiation du locataire. La première étape consiste à prendre contact avec les deux parties pour s'assurer de leur adhésion à la démarche et leur expliquer le cadre sécurisant qui leur est proposé pour parvenir au traitement amiable de leur litige. Elle se concrétise par un entretien individuel avec chacune des parties, à domicile.

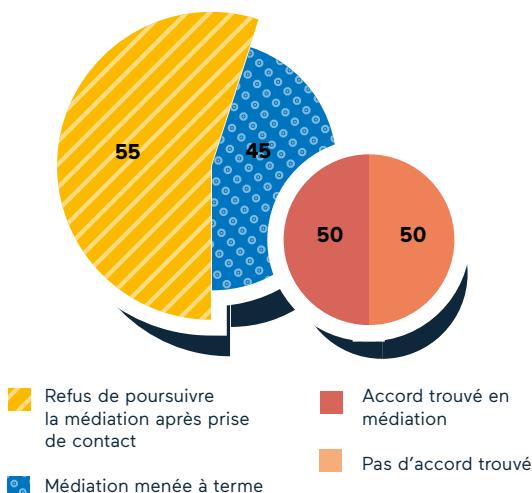


Dans 79% des dossiers recevables, la prise de contact avec les deux locataires pour un entretien individuel est réalisée par le médiateur.

À la suite de ces entretiens, lorsque les deux parties ont pu être rencontrées, soit dans 69 situations, seules 45% d'entre elles poursuivent la médiation soit par une médiation plénière, soit par une médiation navette.

La médiation navette est utilisée par le médiateur lorsque les parties en conflit ne souhaitent pas se rencontrer, mais aimeraient tout de même trouver une solution. Elles confient au médiateur le soin de procéder à des entretiens individuels et celui-ci fait la navette entre les médiés pour rapporter, avec leurs accords respectifs, leurs émotions, leurs ressentis, leurs propositions.

La médiation plénière permet une rencontre entre les parties et le médiateur qui sont réunis dans un même lieu et au même moment. Dans la moitié de ces affaires menées à leur terme, un accord formel est trouvé.

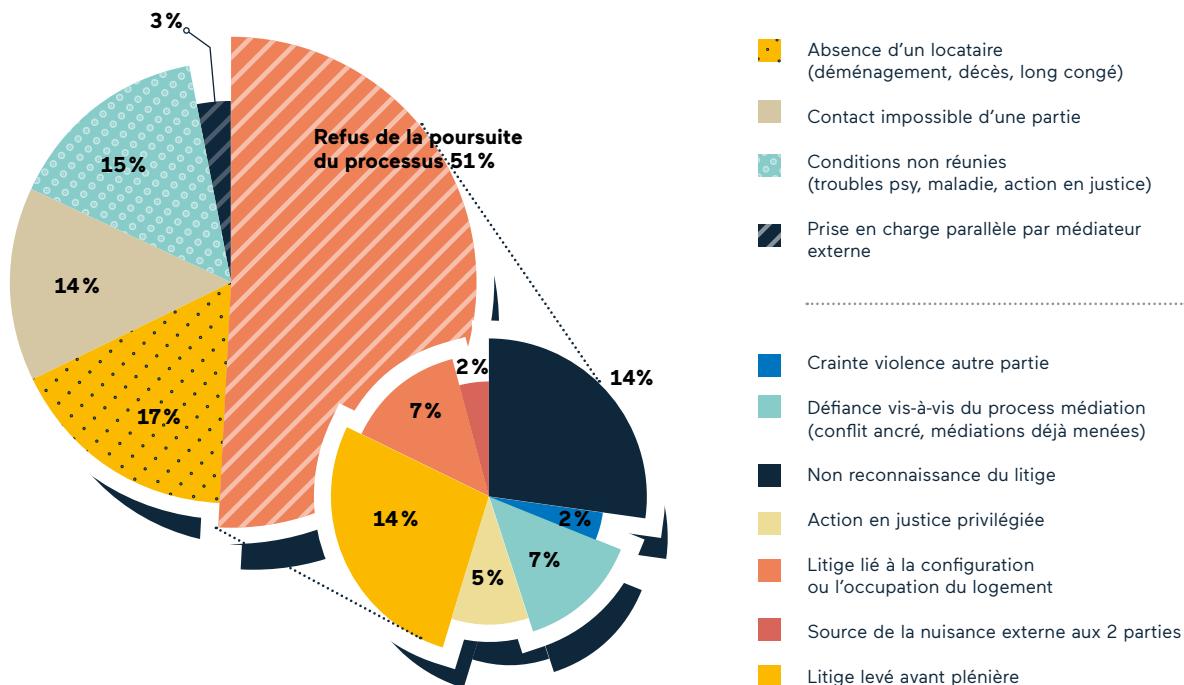


### Motif de refus de poursuites de la médiation

On recense plusieurs cas de médiations impossibles à mener du fait de l'absence d'un des deux locataires à la suite d'un congé, d'un décès, de l'éloignement prolongé d'une des parties, ou de l'impossibilité d'entrer en contact avec le locataire.

Par ailleurs, certaines médiations n'aboutissent pas soit parce que les conditions ne sont pas réunies, soit parce qu'un autre médiateur externe (médiateur commissariat, médiateur employeur...) gère déjà le dossier, soit parce que l'une des parties refuse de poursuivre le processus jusqu'à son terme.

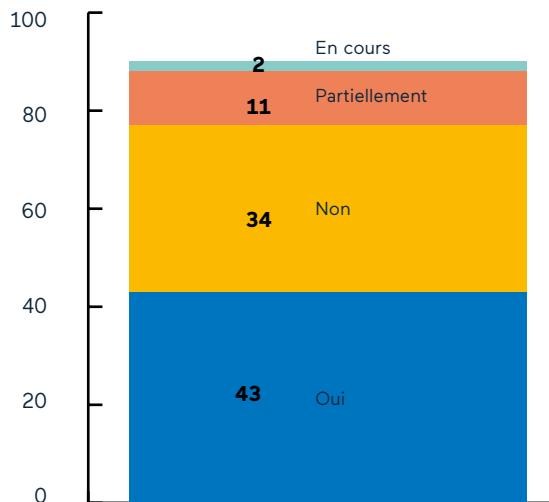
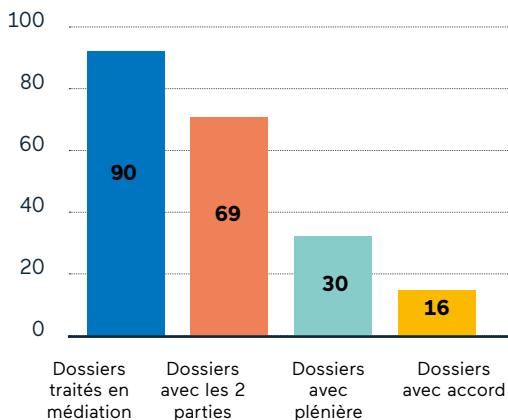
### Médiations non menées à leur terme



Ainsi, sur les 90 dossiers traités en médiation pour des troubles de voisinage, un accord formalisé (oral ou écrit) a pu être trouvé au terme de l'instruction pour seulement 16 d'entre eux.

Ce taux de 17,7% d'accords trouvés peut laisser croire à un échec du process amiable de médiation dans 82,3% de dossiers pour lesquels il n'y a pas d'accord. Ce ne serait pas tout à fait juste et nous l'expliquons ci-après.

### Situations plus apaisées à l'issue de la médiation



**Nous nous sommes intéressés à un autre indicateur, celui qui enregistre le nombre de situations apaisées à la clôture de la médiation quel que soit le stade auquel celle-ci intervient, qu'elle soit ou non parvenue à son terme. Il montre que la**

**situation peut évoluer favorablement même sans aboutir à un accord formel. En effet sur l'ensemble des 90 dossiers traités par la médiation, près de 60% voient leur situation s'apaiser totalement ou partiellement.**





### **Quel regard portez-vous sur votre fonction de médiateur depuis votre arrivée au sein de la médiation du locataire ?**

Je me considère avant tout comme un facilitateur qui propose à des locataires en conflit la possibilité de pouvoir se rencontrer dans un espace privilégié. Il s'agit de garantir pour chacune des parties une écoute sans interruption, une bienveillance ainsi qu'une neutralité, nécessaires à la qualité de l'échange.

### **Comment se déroulent vos médiations ?**

Toute prise en charge d'une médiation débute par l'étude d'une situation et par une prise de contact téléphonique avec chacune des parties. L'échange qui en découle débouche souvent sur une prise de rendez-vous au domicile de ces dernières. Au cours de cette rencontre, j'aborde ce qu'est la médiation et ce qu'elle peut apporter à chacun des médiés, les rassurant sur le fait que je veille à ce que chacun puisse exprimer son ressenti dans le

cadre sécurisant qui leur est proposé. Je m'assure également de leur adhésion à cette démarche pour pouvoir les retrouver dans une séance plénière.

Il est important de tenir compte du facteur temporalité de chacun. Je n'hésite pas à proposer un temps de réflexion à certains médiés dans les situations où des craintes d'une rencontre en face à face subsistent.

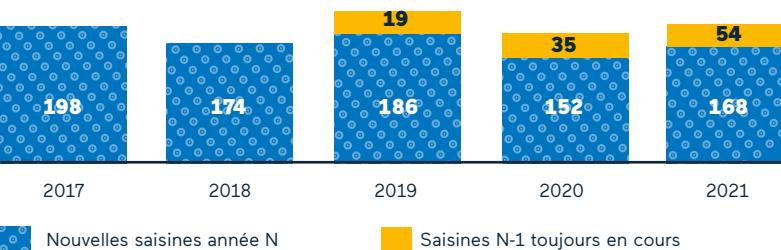
### **L'absence de plénière ou d'accord entre les parties peuvent-ils être considérés comme un échec ?**

Je ne le pense vraiment pas. Le fait de s'engager dans une démarche de médiation est en soi une étape positive et forte, surtout lorsque tout contact a disparu depuis des mois, voire des années entre des voisins. Il serait illusoire de croire que tout peut rentrer dans l'ordre d'un seul coup. Le temps est un facteur important pour chacune des parties...

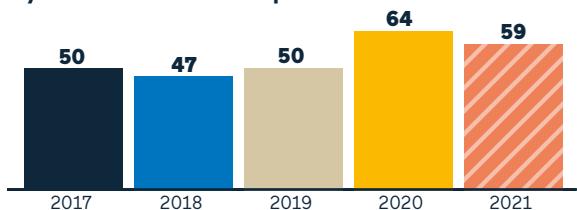


## Médiations de la Ville de Paris

En 2021, le niveau moyen de 14 recours par mois d'avant la période de confinement est pratiquement retrouvé.



### Moyenne des délais de réponse

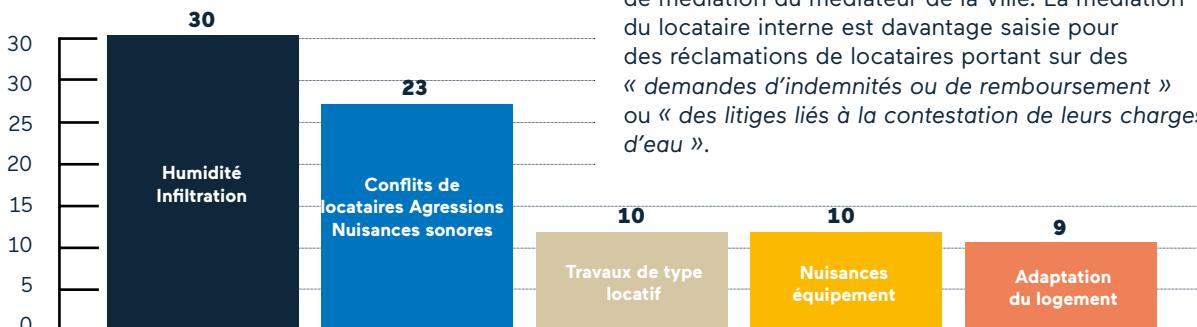


Le délai moyen de réponse au médiateur de la Ville, qui avait atteint 64 jours en 2020, redescend sous le seuil des 60 jours en 2021. Cependant, il faut continuer à être vigilant afin de tendre vers le délai attendu de 30 jours.

### 5 thématiques majeures

Les cinq thématiques majeures ne varient guère d'une année sur l'autre. En 2021, on constate une prévalence du sous-domaine « humidité/infiltration » qui représente 18% de l'ensemble des demandes parvenant à la médiation du locataire. Les litiges portant sur « les troubles de voisinage » restent

importants en volume de dossiers et peuvent être, après étude par l'agence, réorientés en interne vers la médiation du locataire. Les trois autres thématiques présentes dans ce top 5 (travaux de type locatif, nuisances équipement et adaptation du logement) sont plus spécifiques aux demandes de médiation du médiateur de la Ville. La médiation du locataire interne est davantage saisie pour des réclamations de locataires portant sur des « demandes d'indemnités ou de remboursement » ou « des litiges liés à la contestation de leurs charges d'eau ».



# Les préconisations d'amélioration

## En dernier recours....

Certaines situations exigeant de lourdes réparations et ne permettant pas l'occupation normale du logement par les locataires, nécessitent de procéder au relogement de ces derniers durant la remise en état. On pense, en tout premier lieu, aux sinistres (dégât des eaux, incendie...) qui trouvent une solution de relogement temporaire dans le cadre des procédures assurantielles. La gestion du relogement des locataires dont les logements font l'objet d'une réhabilitation est également bien organisée. Il se peut, cependant, que la nécessité de reloger puisse s'imposer en dehors des deux cas précités. Dans certaines situations plus rares, par exemple un logement affecté par un problème d'humidité, dont la cause n'est

pas un dégât des eaux mais plus vraisemblablement un défaut structurel (absence de ventilation mécanique et agencement des pièces limitant l'aération naturelle du logement), il peut être nécessaire d'envisager le relogement temporaire des occupants afin de réaliser les travaux propres à résoudre ce problème. Ce relogement ne pouvant être traité dans le cadre assurantiel et sans perspective de réhabilitation à court terme, la médiation du locataire recommande que Paris Habitat se dote d'une procédure de relogement temporaire, dans le cadre d'une convention d'occupation précaire par exemple, ou en ayant recours à des « appartements-hôtels » avec lesquels Paris Habitat a contracté des accords.

## **Consommation d'eau individuelle : informations et moyens**

Paris Habitat gère directement la facturation de l'eau à ses locataires en l'incluant dans leurs charges locatives. Dans ce contexte, le bailleur doit pouvoir justifier les sommes réclamées au titre des charges d'eau. Il a également un devoir d'alerte en cas de consommation anormale.

Dans le cadre de la médiation, nous sommes saisis par des locataires contestant la facturation faite lors de la régularisation des charges au titre de leur consommation d'eau. Si, dans certains cas, cette hausse des charges d'eau est liée aux habitudes de consommation du locataire et relève de sa responsabilité, il existe des situations plus complexes où cette responsabilité est plus difficile à établir. Il s'agit, par exemple, d'une fuite de chasse d'eau parfois difficilement détectable, ou bien encore d'une fuite non détectée sur un ballon d'eau chaude dont le groupe de sécurité est difficile d'accès...

Pour ces fuites de nature locative ou liées à un manque de vigilance du locataire, les équipes de gestion considèrent souvent

que la responsabilité en incombe aux locataires. La médiation est alors amenée à s'interroger sur la qualité de l'information donnée au locataire, sur le type et la nature des alertes qui ont pu lui être données par Paris Habitat et qui auraient pu l'éclairer et à éviter surconsommation d'eau.

### **Les informations adressées aux locataires**

Il y a lieu de distinguer les locataires disposant de compteurs radio-relevés (76% des compteurs de Paris Habitat) de ceux dont les compteurs sont télé-relevés (23%). La radio-relève fonctionne avec une technologie radio de courte portée et permet à l'agent releveur de récupérer l'index du compteur sans avoir à se rendre au domicile du locataire. Bien que « *facilitante* », cette technologie ne permet qu'une relève des index 1 à 2 fois par an. Au contraire, la télérelève permet la relève automatique et à distance des index. Celle-ci est mensuelle et permet donc une analyse plus fine des consommations réelles.

## **Le radio-relevage**

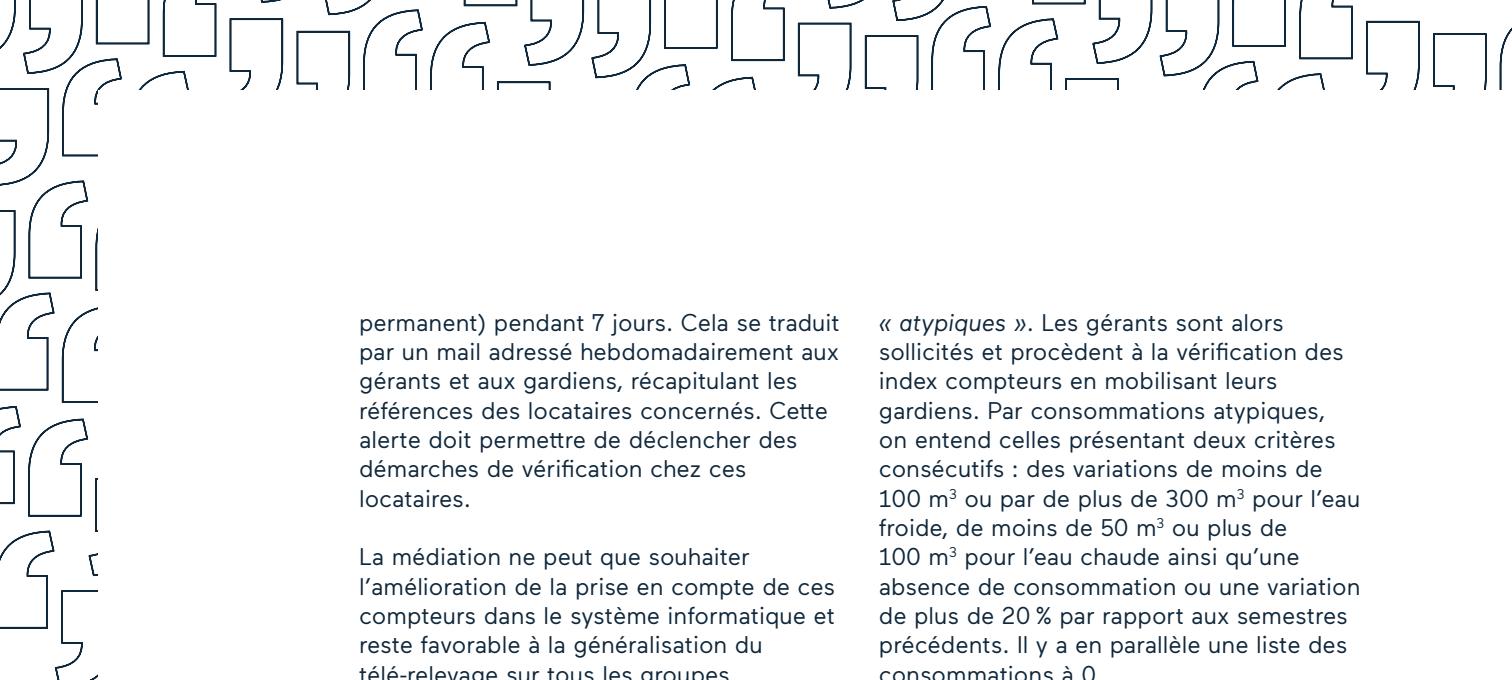
Pour les locataires dont les compteurs sont en radio-relevage, le document adressé est le décompte individuel d'eau. Il est envoyé chaque année en octobre et reprend les consommations individuelles du premier semestre de l'année en cours et celles des deux semestres de l'année précédente. Un tableau reprend les index de consommations du ou des compteurs en place dans le logement, avec les relevés semestriels correspondants. Le locataire peut ainsi prendre connaissance de l'évolution de sa consommation exprimée en cubage.

Cependant, ce document assez complexe et austère peut être difficilement lu et compris par les locataires, malgré le texte explicatif joint leur rappelant les principes généraux de la gestion de l'eau individuelle. Par ailleurs, ce décompte ne présente que les relevés réalisés 6 mois avant sa réception par le locataire et ne permet pas d'informer ce dernier sur une hausse de sa consommation plus récente, voire actuelle, ou sur une éventuelle fuite non détectée qui se serait produite depuis le relevé fait en milieu d'année. Cela ne permet donc pas de communiquer une information en temps réel au locataire. Par ailleurs, le marché entre Paris Habitat et le prestataire releveur ne prévoit pas de procédure d'alerte en cas de consommation individuelle excessive.

## **Le télérelevage**

Le télérelevage est un système de relevés mensuels qui permet normalement d'indexer la provision d'eau (froide et chaude) sur la consommation réelle du locataire constatée le mois précédent. Ainsi, le locataire dispose d'une vision complète de l'évolution de sa consommation d'eau en fonction de l'évolution de sa provision sur son avis d'échéance. L'information par le montant chiffré en euros, est claire et parlante pour le locataire qui peut suivre sa consommation en temps réel. Idéalement cette information pourrait toutefois être complétée par une mention de la consommation exprimée en cubage.

La médiation tient toutefois à souligner que seul un tiers des compteurs en télé-relevage permet aux locataires de bénéficier de ce système d'information en temps réel sur avis d'échéance. Les deux autres tiers, faute d'être intégrés dans le système informatique, ne le permettent pas (ce point avait déjà été soulevé dans le rapport 2017). Il est regrettable tout de même que ces locataires ne bénéficient ni de l'information sur leur quittancement, ni du décompte individuel de consommation uniquement réservé au radio-relevage. Il existe cependant une alerte fuite individuelle pour ces groupes en télérelève qui se déclenche si un compteur tourne en continue (écoulement



permanent) pendant 7 jours. Cela se traduit par un mail adressé hebdomadairement aux gérants et aux gardiens, récapitulant les références des locataires concernés. Cette alerte doit permettre de déclencher des démarches de vérification chez ces locataires.

La médiation ne peut que souhaiter l'amélioration de la prise en compte de ces compteurs dans le système informatique et reste favorable à la généralisation du télé-relevage sur tous les groupes d'immeubles prévue par l'établissement à l'horizon 2027. Ceci impliquera la mise en place des moyens nécessaires pour que cette généralisation puisse faire l'objet d'une intégration des données et d'information adaptée.

#### **Les moyens à disposition des équipes de gestion**

De son côté, Paris Habitat s'est doté en interne d'un système d'alerte qui permet d'isoler les consommations dites

« atypiques ». Les gérants sont alors sollicités et procèdent à la vérification des index compteurs en mobilisant leurs gardiens. Par consommations atypiques, on entend celles présentant deux critères consécutifs : des variations de moins de 100 m<sup>3</sup> ou par de plus de 300 m<sup>3</sup> pour l'eau froide, de moins de 50 m<sup>3</sup> ou plus de 100 m<sup>3</sup> pour l'eau chaude ainsi qu'une absence de consommation ou une variation de plus de 20 % par rapport aux semestres précédents. Il y a en parallèle une liste des consommations à 0.

La médiation préconise que cette action soit complétée par une sensibilisation auprès du locataire afin que celui-ci soit attentif à l'évolution de son compteur d'eau. Cela lui permettrait de procéder à un contrôle ses équipements sanitaires ou de ses installations de plomberie pour s'assurer qu'aucune fuite n'est en cours. Ceci est particulièrement nécessaire lorsque les compteurs sont situés sur le palier.

## **Les pistes d'amélioration**

- Réfléchir aux freins actuels à l'envoi du décompte individuel d'eau dans un délai plus rapproché du dernier relevé. Actuellement, le frein est contractuel et lié aux marchés passés avec les prestataires.
- Clarifier le document de décompte individuel d'eau pour les locataires radio-relevés.
- Dans le cadre du marché de radio relevage, systématiser l'alerte par le prestataire releveur à Paris Habitat en cas de grosses consommations.
- Mentionner la consommation en cubage sur les avis d'échéance pour le mois et en évolution sur une période donnée.
- Prioriser l'objectif d'une intégration totale des compteurs télé-relevés dans le système d'information.
- Soutenir la généralisation du télé-relevage permettant de garantir une alerte en cas de fuite.
- Sensibiliser les locataires pour lesquels l'agence a connaissance d'un solde atypique.

### **À noter :**

En complément de l'information donnée aux locataires, d'autres pistes sont mises en œuvre par Paris Habitat pour limiter les surconsommations d'eau liées à des fuites locatives qu'elles soient de la responsabilité locative ou du bailleur. Dans la plupart des logements (75%), il a été notamment mis en place un contrat d'entretien de robinetterie qui permet aux locataires de bénéficier de menues réparations de plomberie et de faire contrôler l'état de ses installations sanitaires.

Néanmoins, il est constaté que nombre de locataires ne se saisissent pas de cette possibilité. Une information régulière est à faire auprès des locataires. Cette sensibilisation doit mettre l'accent sur le fait que déclencher la demande du passage du plombier à leur domicile auprès de leur gardien n'entraîne pas de facturation supplémentaire. Cela permet d'éviter les aléas financiers d'une surconsommation d'eau individuelle.

En l'absence d'un contrat de robinetterie, un contrôle visuel du gérant et/ou du gardien pour le contrôle de l'état des installations sanitaires et sur la base du relevé des soldes atypiques est souhaité pour alerter le locataire de toute anomalie constatée.

- Publication réalisée et éditée par le service communication de Paris Habitat •
  - Rédaction : Sylvie Lorient et l'équipe de la médiation du locataire •
- Graphisme : Alexandre Durastanti • Impression : service reprographie de Paris Habitat •
  - Crédits photos : Alain Delange, Alexandre Durastanti, Mehrak Habibi •
  - Paris Habitat • Paris Habitat ISSN • 2112-6704 • Juin 2022 •





V

i



V

**ensemble  
la ville**

e

r

**Médiation du locataire**

21 bis, rue Claude Bernard

75253 Paris Cedex 05

mediateurdulocataire@parishabitat.fr

parishabitat.fr |    

 **Paris  
Habitat**