

---

### PROCÈS-VERBAL DU 11 OCTOBRE 2021

---

*La séance du Conseil de concertation du patrimoine de Paris Habitat est ouverte à 17 h 35 sous la co-présidence de Monsieur Stéphane DAUPHIN, directeur général, et de Monsieur Jean-Jacques ANDING, administrateur de Paris Habitat, représentant les locataires.*

Étaient présents :

ASSOCIATIONS : Mawaheb MOUELHI et Alexandra GIGAULT, représentant le SLC-CSF ; Christian BALLERINI, Françoise CHEVAIS et Chantal CHAUCHOT, représentant la CNL 75 ; Jean-Jacques ANDING et Éveline CHARLES, représentant la CLCV 75 ; Micheline UNGER, représentant le DAL ; Marie-Christine CARLA-COISSAC, représentant Familles de France ; Agathe MOSCHETTI, 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 locatives et de la Régie ; Renaud BERTRAND, directeur de la performance et du contrôle de gestion ; Cyrille FABRE, directeur de l'exploitation ; Éric SALAHUD, chef de service DPCGO ; Steeve VINGER, responsable charges locatives ; Nathalie CHASTANET, chef de service gestion locative DPL ; Christine HUGUES, directrice territoriale Nord-Ouest ; Martial HERBLOT, directeur territorial Sud-Est ; Emmanuelle BARBET, directrice territoriale Nord-Est ; Annie TRONCHET, chef de projet modernisation, innovation et partenariats.

## CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

---

I.	APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU 14 JUIN 2021.....	3
II.	CHARGES LOCATIVES 2020.....	3
III.	PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2021.....	13
IV.	BILAN DES MUTATIONS DE LOGEMENT EN 2020.....	<u>212122</u>
V.	QUESTIONS DIVERSES.....	27

*La séance est ouverte à 17 h 35.*

**Stéphane DAUPHIN** : Bonjour à tous. Je serai obligé de m'absenter dans une heure mais Emmanuelle COPIN prendra le relais.

### I. APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU 14 JUIN 2021

**Stéphane DAUPHIN** : Si vous n'avez pas de remarques, je vous propose d'approuver ce procès-verbal.

*Le procès-verbal du 14 juin 2021 est approuvé à l'unanimité.*

### II. CHARGES LOCATIVES 2020

**Renaud BERTRAND** : Je voudrais tout d'abord vous présenter Steeve VINGER, qui remplace Thierry BERTON en tant que responsable des charges locatives.

Nous présentons le bilan des charges de l'exercice 2020 et rappelons qu'elles correspondent aux dépenses engagées par Paris Habitat pour assurer l'entretien de ses immeubles et le bon fonctionnement des éléments d'équipement. Les locataires paient des provisions de charges, régularisées une fois par an. Pour mémoire, certaines modalités ont été mises en œuvre en 2020 :

- la suspension exceptionnelle des provisions de charges de chauffage pour juin et juillet ;
- pour la deuxième année, une régularisation en deux étapes : nous anticipons les remboursements de soldes créditeurs sur l'échéance du mois de mai et reportons les rappels sur l'échéance du mois de juillet.

Concernant la régularisation des charges, nous avons procédé selon les quatre épisodes suivants :

- le principal, en avril, portant sur 961 groupes et quasiment 80 000 logements. Dans le cadre de l'anticipation, nous avons procédé au remboursement de 9 M€ de soldes créditeurs auprès de 53 600 locataires, sur l'échéance du 1<sup>er</sup> mai, et au rappel de 3,3 M€ auprès de 24 000 locataires, sur l'échéance du 1<sup>er</sup> juillet. Je rappelle à cette occasion que nous avons proposé pour les locataires dont les rappels représentaient plus de 150 € par mois, des plans d'apurement dits automatiques permettant de lisser le règlement jusqu'à décembre, en fonction du montant ;
- au mois de mai, concernant 61 groupes et environ 11 000 logements. Nous avons remboursé sur l'échéance du 1<sup>er</sup> juin 1,6 M€ à 7 800 locataires et procédé au rappel de 400 000 € sur l'échéance du 1<sup>er</sup> août. Quelques plans d'apurement automatiques ont également été proposés mais beaucoup moins que pour le premier épisode ;
- au mois de juillet, des remboursements à un peu plus de 6 000 locataires pour 1,44 M€ et des rappels auprès d'un peu plus de 2000 locataires pour 430 000 €, ces régularisations étant intervenues sur la même échéance du 1<sup>er</sup> septembre ;
- au mois de septembre, portant sur 17 groupes et 828 logements, avec 90 000 € de remboursements à 420 locataires et 87 000 € de rappels pour 379 locataires.

Globalement, à ce jour, nous avons procédé à la régularisation des charges de 1 097 groupes, soit 85 % du total, et un peu plus de 100 000 logements. Nous sommes donc un peu en retrait par rapport à l'an dernier.

En outre, nous avons remboursé sur ces quatre épisodes 12,2 M€ pour 68 000 locataires et rappelé 4,4 M€ pour 29 000 locataires, ce qui représente, pour les logements, un solde créditeur de 7,9 M€ et de 8,1 M€ si l'on inclut le commerce, soit 3,7 % des provisions appelées, hors copropriétés, qui se sont élevées à 209 M€. Les provisions de copropriétés représentent 5,7 M€ mais nous ne disposons pas encore des chiffres relatifs aux dépenses.

**Micheline UNGER** : Les charges pour les logements et les commerces sont vraiment différentes, surtout si l'on considère leur suspension ainsi que celle des loyers des organismes commerciaux en 2020

**Mawaheb MOUELHI** : Pour quelles raisons la régularisation pour les 25 000 logements restants serait effectuée dans les semaines, voire les mois à venir ? S'agit-il de logements en copropriété ?

**Renaud BERTRAND** : Cela concerne des logements en copropriété mais également des groupes pour lesquels le calcul du chauffage et de l'eau chaude n'est pas complètement arrêté.

**Steeve VINGER** : Par ailleurs, la non-régularisation d'une année, par exemple 2019, empêche celle de 2020.

**Mawaheb MOUELHI** : Quel est votre niveau de visibilité concernant ces groupes et quelle serait l'échéance prévisionnelle de la régularisation ?

**Steeve VINGER** : Les régularisations s'effectuent au rythme du travail des équipes en DT et de celles chargées du chauffage, mais aussi de celui du syndic en ce qui concerne la copropriété. Nous nous efforçons de régulariser les groupes au fur et à mesure. Je ne peux pas vous affirmer que l'intégralité le sera d'ici la fin de l'année. Une centaine de groupes a été validée pour octobre et nous espérons en valider autant, voire davantage en novembre. En tout cas, nous essayons, avec les DT et les équipes du siège, de tenir un rythme de validation mensuelle.

**Renaud BERTRAND** : Nous pouvons transmettre la liste des groupes qui restent à régulariser, en précisant le ou les exercices concernés.

**Jean-Jacques ANDING** : Permettez-moi de revenir à ce qui nous a été indiqué, il y a quelque temps, lors de la commission de suivi des impayés. Il avait été constaté une nette amélioration en 2020 en ce qui concerne les petits impayés, qui était due au reversement anticipé de la régularisation des charges. Cela nous a fait sourire car sur le fond, le solde débiteur est très nettement inférieur au solde créditeur de 7,9 M€. Nous pourrions nous dire que c'est tant mieux si les locataires reçoivent un rappel de charges.

En revanche, presque 8 M€ représentent une grosse trésorerie pour le bailleur, et en ces temps de disette, il serait intéressant que cet argent reste au maximum dans le porte-monnaie des locataires. Nous avons aussi relevé, concernant le chauffage, que la baisse était due à un nombre de jours de chauffe annuel moindre. Nous considérons qu'un solde créditeur de 7,9 M€ est excessif et nous souhaitons que cette norme de 103 % pour les charges telles que le chauffage soit abaissée à 101 % afin que le lissage soit à l'avantage des locataires.

Je trouve cyniques les propos selon lesquels les locataires seraient bien contents de recevoir de l'argent au printemps, parfois 800 €, voire plus. Ils ne le sont pas, car pensant qu'ils n'auraient pas dû payer autant. En tant qu'association de locataires, nous demandons qu'un lissage soit instauré, permettant d'ajuster les provisions au plus près des charges effectives.

**Stéphane DAUPHIN** : Je rappelle que prévoir huit mois à l'avance le temps qu'il fera l'hiver et quelle sera la facture de chauffage est un exercice extrêmement difficile. Je pense que cette norme de 103 % est une façon de préserver les locataires de rappels qui pourraient être compliqués. Il ne s'agit en aucun cas d'un sujet financier pour Paris Habitat, qui n'a pas besoin d'enregistrer de la trésorerie sur le dos des locataires pour assurer ses fins de mois.

Il est beaucoup plus simple de rendre au mois de mai quelques dizaines ou centaines d'euros à un certain nombre de locataires que de récupérer ces sommes. Ce serait leur rendre un très mauvais service que de réduire la norme à 101 %, vu les marges d'erreur existant sur ces sujets et la grande volatilité du montant des dépenses, sachant que pour 2021, elles augmenteront fortement. Je rappelle que nous avons coupé le chauffage mi-mai. La balance était favorable aux locataires en 2020 mais je suis quasiment certain qu'au mois de mai prochain, ce sera extrêmement déséquilibré, sauf s'il faisait beau et chaud jusqu'à la fin de l'année.

Je réaffirme que je n'invente rien et il ne s'agit pas d'infantiliser des locataires plus que d'autres. J'ai vraiment entendu certains affirmer qu'ils attendaient de recevoir une régularisation positive au mois de mai. Ce système existe depuis 30, 40 ou 50 ans.

**Renaud BERTRAND** : Nous travaillons sur ces questions avec les directions territoriales. Vous avez évoqué le chauffage mais l'eau chaude pose aussi des difficultés. Tant que nous n'avons pas tout régularisé, le

solde peut sembler atypique mais il ne l'est pas une fois l'ensemble des opérations effectuées. Par ailleurs, les directions territoriales travaillent chaque année sur la partie liée aux charges communes.

**Micheline UNGER** : Je mettrai un bémol compte tenu de la crise Covid en 2020. Des locataires ont perdu de l'argent, parfois même leur travail. Ils ont essayé de maintenir un équilibre, difficile pour certains, au niveau des loyers. Notre demande vise à remettre à plat cet espace large de provisions, en attendant des factures, et à le diminuer un peu car des personnes ont tout de même de plus en plus de mal à payer. Toutes les factures, aussi bien de Paris Habitat que d'EDF ou pour le gaz, vont toujours croissant. Il faudrait peut-être envisager une réévaluation pour trouver un équilibre car les locataires paient un peu plus que ce qu'ils ne devraient et les factures s'accumulent. En revanche, les salaires et les retraites n'augmentent pas. Ce n'est donc pas aussi bien équilibré qu'auparavant.

**Stéphane DAUPHIN** : Vous indiquez que les factures s'accumulent mais il faut noter que les impayés ont diminué de 1 M€ au mois de septembre.

**Agathe MOSCHETTI** : Je voudrais évoquer les postes les plus élevés, notamment le chauffage. Je suis en train de préparer un tableau qui démontre que sur notre site, nous ne parvenons pas à nous faire une idée complète car il s'agit de provisions et surtout parce que les factures du dernier trimestre manquent. Les sommes ne sont pas négligeables.

Aussi, il faut se demander si l'on peut encore accepter que les prestataires n'envoient pas les factures à temps pour que vous puissiez disposer de tous les documents permettant de justifier correctement les charges, sans procéder par provisions. J'en ai fait la démonstration. Je vous communiquerai vos propres documents, qui attestent qu'il s'agit d'estimations et non de sommes réelles. Ainsi pour l'eau, il avait été indiqué qu'il était procédé à des télérelèves. Les prestataires sont donc capables d'envoyer des factures au réel. Or, sur notre groupe, elles sont estimées.

**Steeve VINGER** : Sur les factures du 4<sup>e</sup> trimestre, qui sont enregistrées sur 2021, le montant reporté de 2020 correspond à la consommation réelle.

**Agathe MOSCHETTI** : Il reste qu'on ne peut procéder à une analyse correcte des charges réelles.

**Steeve VINGER** : La facture est identifiée et peut être facilement récupérée.

**Agathe MOSCHETTI** : Il s'agit d'un montant estimé, qui ne montre pas la réalité et que nous n'avons pas à accepter de la part des prestataires. Ils disposent aujourd'hui de moyens informatiques leur permettant d'indiquer des montants réels et non des estimations.

**Cyrille FABRE** : Je rappelle que l'exercice 2020 a été rendu particulièrement complexe par la période. Nous avons rencontré d'énormes difficultés pour rapatrier les factures et fournir les données sur les dépenses. Il peut arriver, malheureusement, que nous ne soyons pas en capacité de produire des justificatifs en temps et en heure, lors des régularisations et des travaux menés en agences et en directions territoriales. Nous mettrons à disposition tous les documents. Je souligne que les fournisseurs ont joué le jeu au maximum pour fournir les documents dans les délais mais nous n'allons pas cacher que nous avons rencontré des difficultés considérables pour récupérer le temps perdu entre octobre et le début de l'année 2021.

**Agathe MOSCHETTI** : Pourquoi Eau de Paris envoie-t-elle des factures estimées en fin d'année ?

**Cyrille FABRE** : La date anniversaire du contrat prévaut pour Eau de Paris, et pas la dernière facture de l'année.

**Agathe MOSCHETTI** : Il faudra apporter des explications, car je n'ai pas bien compris ce dernier élément.

**Christian BALLERINI** : Pour certains prestataires, les montants n'évoluent pas d'un trimestre à l'autre, s'agissant par exemple des ascenseurs. Je suis partisan, dans ce type de cas, d'une facturation aux locataires en termes d'OD plutôt que de reporter sur l'exercice suivant. Soit nous payons les quatre trimestres sans avoir reçu les factures et nous vérifions l'année suivante que des charges ne sont pas facturées deux fois par Paris Habitat. Soit nous nous en tenons au principe selon lequel nous ne payons pas sans facture. Dans ce cas, lorsque Paris Habitat disposera des factures, par exemple au mois d'avril, elle les imputera sur un trimestre de l'année suivante et nous paierons cinq trimestres au lieu de quatre. Pour notre part, nous préférons payer les quatre trimestres, surtout s'il s'agit de factures régulières, comme celles concernant les ascenseurs. Elles ne présentent aucune variation d'un trimestre à l'autre, hormis éventuellement 1 % de revalorisation. Il est vrai que la situation est un peu différente pour le

chauffage. Pour nous, il est préférable de lisser les factures et veiller à ce que Paris Habitat ne facture pas sur l'année n, après l'OD sur l'année n-1.

**Agathe MOSCHETTI** : Il ne faut pas lancer de faux débats. Il peut être nécessaire de prévoir une provision, par exemple pour éviter de payer un trimestre supplémentaire en 2021. Mais je suis face à une problématique : je ne parviens pas à justifier le montant réel des factures. Lorsqu'on reporte d'une année sur l'autre, il n'est pas possible d'affirmer que nous avons dépensé 2,8 millions de kWh sur une chaufferie. Nous ne disposons pas des chiffres. Nous sommes obligés d'attendre la facture de l'année pour disposer du montant réel. Ainsi, en 2018-2019, le chauffage a connu une augmentation de 36 % et nous sommes bien obligés de constater qu'une telle hausse n'est pas logique et de nous demander ce qui s'est passé. Je veux démontrer que nous pourrions comprendre mieux si les factures ne faisaient pas apparaître des montants estimés. Et les provisions devraient être exceptionnelles, et non appelées tous les ans.

**Renaud BERTRAND** : Nous constatons une diminution des provisions de 2020 à hauteur de 7,9 M€ par rapport à 2019, sachant que les données ne prennent pas en compte les dépenses pour les logements en copropriété et pour les logements vacants. Toutefois, ces montants étant quasiment identiques, le taux de couverture des dépenses par les provisions demeure entre 103 % et 104 %.

La répartition par poste fait apparaître une diminution des provisions de chauffage et une augmentation de la taxe d'ordures ménagères de 500 000 €, passant de 29,3 M€ à 29,8 M€.

**Christian BALLERINI** : Nous continuons à rencontrer des difficultés concernant les ordures ménagères. Paris Habitat mutualise tout, les logements, les parkings et les commerces. Nous nous retrouvons avec des montants bizarres, surtout en cas de revalorisation, notamment de la valeur locative des commerces sur certains groupes. Parfois cela a peu d'impact mais cette fois-ci, un groupe s'est vu facturer 10 000 € supplémentaires, ce qui est énorme.

Par ailleurs, nous pouvions auparavant vérifier sur les feuilles d'impôts le détail des calculs effectués par l'État, adresse par adresse. Il était possible de connaître la valeur des endroits avec des parkings ou des commerces. À présent, seul le montant global est indiqué et nous ne pouvons rien vérifier. Aussi, je souhaiterais que Paris Habitat, au lieu de se simplifier la vie, revienne au système antérieur afin que les locataires puissent vérifier les montants récupérables, ce qui n'est pas le cas pour les commerces et les parkings.

Nous le réclamons depuis des années et il serait bon que Paris Habitat fasse un effort pour que nous puissions vérifier qu'il s'agit de montants que nous devons vraiment payer.

**Agathe MOSCHETTI** : L'AFOC se joint à ces propos.

**Mawaheb MOUELHI** : Je pense que vous ne vérifiez pas les tantièmes.

**Agathe MOSCHETTI** : Nous ne disposons peut-être pas des bons documents.

**Christian BALLERINI** : Les tantièmes sont aussi mutualisés. Il est vrai que l'on note une petite baisse mais suite à la revalorisation, dans les endroits avec de nombreux commerces et parkings, la différence entre ce qui est vraiment récupérable stricto sensu auprès des locataires et auprès des autres commence à devenir importante et atteint presque 30 € par mois.

**Mawaheb MOUELHI** : Il est vrai que la valorisation des tantièmes parking représente un réel sujet, dont nous vous avons déjà saisi.

**Emmanuelle COPIN** : Il s'agit de sorties de péréquation, que nous pouvons retravailler ensemble, sachant qu'il existe quelques risques de déséquilibre. Ce point est très technique et nous devons examiner les chiffres ensemble et voir comment nous améliorer. Toutefois, il convient de prendre garde aux effets de bord des changements de mode de calcul.

**Steeve VINGER** : Nous pouvons étudier des cas types, pour en voir les résultats à l'immeuble.

**Christian BALLERINI** : Nous pouvons envoyer de nombreux exemples.

**Agathe MOSCHETTI** : Nous avons relevé une hausse de 13 % de la taxe d'ordures ménagères, qui est injustifiée car ne correspondant pas à l'augmentation annuelle. Cela pose tout de même question.

**Christian BALLERINI** : L'augmentation, telle que votée par le conseil de Paris, s'élève à 2,1 %.

**Stéphane DAUPHIN** : Une revalorisation des valeurs locatives est intervenue.

**Christian BALLERINI** : Certes, cela est arrivé dans certains groupes à une époque. L'impact en est minime à certains endroits, mais énorme dans d'autres. Il serait plus régulier de distinguer ce qui est récupérable auprès des locataires.

**Renaud BERTRAND** : Concernant la répartition des charges communes par poste et par nature, elle se présente comme suit :

- le nettoyage entreprises : 13,6 % de l'ensemble des dépenses, en légère augmentation par rapport à l'année dernière ;
- le personnel gardien : 7,5 % ;
- le solde d'eau à répartir : 0,8 %, conforme à une moyenne des années antérieures, avec un montant de 1,2 M€ ;
- le chauffage : 17,2 % contre 19,9 % l'année précédente ;
- l'eau chaude : entre 10 % et 11 % ;
- la taxe ordures ménagère : 14,7 %, contre 14,3 % l'année dernière ;
- les espaces verts : 2 %, en légère baisse de 200 000 €, correspondant à la période du premier confinement.

**Jean-Jacques ANDING** : Nous restons toujours attentifs à la baisse des consommations et nous relevons un certain nombre de domaines où ce pourrait être le cas. Cependant, nous constatons qu'elles ne diminuent pas, en particulier concernant l'eau. À la lecture des documents, il nous a semblé que Paris Habitat facture le mètre cube TTC à un prix plus élevé que celui auquel la ville le livre, ce qui est un peu étonnant. Nous avons demandé des explications à l'agence et à la DT mais pour le moment, nous n'avons reçu aucune réponse. Nous sommes inquiets à ce sujet.

**Mawaheb MOUELHI** : Quelle année votre remarque concerne-t-elle ?

**Jean-Jacques ANDING** : Cela concerne peut-être l'année 2019, et pas 2020.

**Mawaheb MOUELHI** : Le prix n'est-il pas lissé sur l'année ?

**Jean-Jacques ANDING** : En tout cas, nous aimerions avoir des explications car les chiffres que nous avons examinés ne sont pas cohérents.

**Steeve VINGER** : Le montant de la facture comprend aussi l'abonnement et pas seulement la consommation d'eau.

**Agathe MOSCHETTI** : Le prix du mètre cube s'élève-t-il à 3,21 € ou 3,45 € ?

**Steeve VINGER** : Il est à 3,45 €.

**Renaud BERTRAND** : Il s'agit du prix de l'eau froide que nous appliquons.

**Christian BALLERINI** : Il faut savoir que des taxes augmentent aussi, le prix de l'eau représentant près d'un tiers du montant global.

**Christine HUGUES** : La question a été posée clairement à l'agence et je vais voir quelle réponse vous apporter.

**Micheline UNGER** : Il serait utile de connaître le détail du prix au mètre cube, à savoir le tarif de l'eau, les taxes, etc. car je trouve le montant assez important.

**Christian BALLERINI** : Le détail des taxes figure sur la facture.

**Éveline CHARLES** : Je voudrais poser une question sur l'absence d'alerte en cas de surconsommation. Il se produit parfois des fuites, par exemple dans les colonnes, qui n'incombent pas aux locataires. Or, certains les paient dans les rappels, particulièrement dans un groupe comme le nôtre qui est mixte, avec copropriété. Les régularisations y sont très tardives et l'un des adhérents de mon association s'est vu facturer un forfait pour un compteur qui n'a pas été relevé en 2016. Il aurait été normal que l'entreprise le prévienne au moment où le compteur ne fonctionnait pas. Ce phénomène est relativement courant. Il est injuste que les locataires payent des erreurs commises par le prestataire en charge des relevés. En effet, il arrive qu'ils ignorent tout des fuites non visibles qui se produisent chez eux.

**Françoise CHEVAIS** : Je me suis occupée de ces questions l'an dernier, lorsque des locataires ont vu leur consommation d'eau multipliée par 10. Dans le rapport de la personne ayant procédé au relevé, il est indiqué « RAS ». Il est évident que dans ce cas, l'entreprise ne fait pas correctement son travail. De tels écarts dans les chiffres auraient dû alerter. J'y vois un problème de contrôle du travail des prestataires.

**Cyrille FABRE** : Si je comprends bien, le cas qui nous occupe est une copropriété.

**Éveline CHARLES** : Non, il s'agit des Olympiades, ensemble mixte. Tous les locataires reçoivent une synthèse à un moment de l'année et parfois, certains découvrent avec stupeur que leur facture a augmenté alors qu'il n'y a pas eu de changement dans leur consommation. Et ils reçoivent quelquefois leur facture avec énormément de retard, comme l'un d'entre eux qui paie sur la période de 2016.

**Cyrille FABRE** : Je suis étonné, car s'il s'agit d'un logement Paris Habitat et tous les compteurs sont soit radio-relevés, soit télé-relevés. Lorsqu'ils sont radio-relevés, il est possible d'avoir, deux fois dans l'année, une mise à jour de l'index et lorsqu'ils sont télé-relevés, pour certains logements, il est possible d'obtenir tous les mois une estimation de la consommation du mois précédent.

S'agissant de 2016, je crois que depuis trois ou quatre ans, nous n'avons pu accéder au compteur en question. En effet, les équipes des directions territoriales reçoivent annuellement des constats atypiques sur certains compteurs, pour lesquels nous leur demandons de prendre contact avec les locataires, via les gardiens. Cela signifie, en l'occurrence, que quelque chose n'a pas fonctionné et que nous n'avons pas pu entrer en contact avec la personne concernée.

**Éveline CHARLES** : Vous savez que nous avons un retard de quatre ans sur notre site. Nous n'avons pas reçu les documents de 2017 à 2019, sans compter 2020.

**Cyrille FABRE** : Je ne parle pas de la régularisation de charges. Nous avons l'obligation de procéder annuellement à une vérification pour éviter justement ce type de cas.

**Éveline CHARLES** : Il me semble, malgré tout, que c'est aussi lié au fait que les personnes sont averties très tard. La personne à laquelle je pense doit payer mensuellement 55 €, qu'elle n'a pas.

**Cyrille FABRE** : Nous effectuons mensuellement un travail de vérification pour éviter une trop grande variation des index d'un mois sur l'autre. Nous examinons notamment ce genre de consommation atypique et nous lisons la facture.

**Jean-Jacques ANDING** : Nous observons le même phénomène en ce qui concerne la consommation d'eau résiduelle, dont nous n'avons aucun moyen de contrôler le montant. Apparemment, il est effectué une simple soustraction. Des cas nous ont été remontés sur une consommation d'eau résiduelle correspondant au contenu de plusieurs piscines olympiques, pour un simple nettoyage des parties communes, ce qui nous étonne. Bien entendu, nous réagissons mais nous ne parvenons pas à trouver le moyen de contester les chiffres.

**Cyrille FABRE** : La difficulté du résiduel tient aux contrats avec Eau de Paris, dont les échéances et les relevés réels correspondent à la date anniversaire. Lorsque le compteur a été posé, l'entreprise ne peut se permettre d'effectuer un relevé réel sur tout Paris, à la même date.

**Agathe MOSCHETTI** : Mais il suffit qu'elle vérifie les chiffres puisqu'il s'agit de télérelève.

**Cyrille FABRE** : Le relevé réel est effectué à date d'anniversaire. Il existe nécessairement un écart de plusieurs semaines entre la relève qui nous est fournie par Eau de Paris et le calcul des consommations individuelles, qui complexifie complètement notre tâche. Nous devons vous indiquer si, pour un exercice donné, la somme des consommations individuelles d'eau froide des locataires correspond à la consommation des compteurs première prise. De toute façon, les exercices se lisent sur plusieurs années et les points de contrôle sont annuels. Nous nous efforçons de limiter au mieux les écarts mais il nous reste encore du travail dans ce domaine.

**Agathe MOSCHETTI** : Pourquoi ne pouvez-vous pas imposer un relevé sur une année civile, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre ?

**Mawaheb MOUELHI** : Je rappelle que même s'il existe un décalage, le solde doit correspondre à l'eau nécessaire à l'entretien courant du groupe. Cela se lisse dans le temps et certains compteurs peuvent avoir été mal relevés ou bloqués. On ne peut avoir un gros solde d'eau résiduelle, parce que c'est le seul élément récupérable. Cela signifie qu'il faut peut-être effectuer des recherches, notamment de fuites. Concernant la régularisation individuelle d'eau, il me semble qu'elle intervient sur la régularisation générale. Quand celle-ci est-elle effectuée au niveau du locataire ? Si en 2021, nous recevons la régularisation des charges 2018, il y a bien un décalage. Même si elle est annuelle, elle ne l'est pas au niveau de la consommation d'eau du locataire.

**Cyrille FABRE** : De fait, ce phénomène se renouvelant chaque année, nous allons vers un lissage par rapport à un écart qui va se creuser.

**Mawaheb MOUELHI** : C'est certes le cas, sauf s'il y a anomalie de consommation.

**Éveline CHARLES** : J'estime qu'il devrait y avoir prescription dans les cas extrêmes.

**Cyrille FABRE** : Nous ne rentrerons pas dans le détail mais peut-être qu'il suffit d'avoir pu rentrer dans le logement et vérifier le compteur.

**Christian BALLERINI** : Où en est l'installation des compteurs capables de détecter les fuites insidieuses ?

**Cyrille FABRE** : Nous rencontrons encore des problèmes concernant la télé-relève. Comme je l'indiquais, nous nous efforçons de mensualiser au maximum l'index. Aujourd'hui, près de 20 000 à 25 000 logements bénéficient de ces compteurs, ce qui signifie qu'il en reste au moins autant.

S'agissant du lien entre la télé-relève et les entretiens de robinetterie ou la communication de l'information directement aux locataires, nous avons effectué des tests ces dernières années mais nous n'avons pas identifié de système permettant de fiabiliser la transmission de données. Nous essayerons de réfléchir, lors du renouvellement des contrats, à la façon de la faire fonctionner. Nous ne sommes pas complètement satisfaits de ce que nous avons mis en place dans ce domaine.

**Micheline UNGER** : Nous ne sommes pas satisfaits non plus.

**Éric SALAHUD** : Concernant l'eau, les normes métrologiques des compteurs font que la somme des index des compteurs divisionnaires ne sera jamais égale à l'index du compteur principal. L'écart, qui est officiel, sera toujours de 4 % à 5 %.

Par ailleurs, les périodes de relevés ne sont pas nécessairement les mêmes d'une année sur l'autre. De fait, on peut très bien avoir un relevé sur 11,5 mois une année et 12,5 mois une autre année. Cela peut faire évoluer le solde d'eau à répartir.

**Jean-Jacques ANDING** : Il s'agit d'une évolution à la marge.

**Éric SALAHUD** : Le cumul peut tout de même atteindre un mois, ce qui peut expliquer certains écarts.

**Mawaheb MOUELHI** : Certes, mais cela peut être identifié sur la facture.

**Éric SALAHUD** : S'agissant du coût au logement, nous relevons un développement sur l'eau, le chauffage collectif et l'ascenseur. Il s'agit du schéma le plus coûteux mais aussi le plus complet. Le coût moyen est de 1 892 €, en légère diminution, la provision moyenne de 1984 € et la régularisation moyenne de 92 €, au bénéfice du locataire. Le poste avec le solde créditeur le plus important concerne l'eau chaude, suivi des charges communes, dans une moindre mesure.

**Stéphane DAUPHIN** : La baisse de charges de 3,3 % reflète-t-elle un effet du confinement ? Ces chiffres peuvent-ils être rationalisés ?

**Éric SALAHUD** : Cette baisse reflète essentiellement l'effet lié au chauffage.

**Stéphane DAUPHIN** : Je ne vous apprendrai rien sur les débats sur le coût de l'énergie et les écarts qui pourraient être observés pour les logements équipés de chaudières individuelles. Sommes-nous relativement préservés sur nos contrats gaz collectifs, et le cas échéant, pour combien de temps ?

**Cyrille FABRE** : Nos achats à prix fixes ont été arrêtés en juillet 2020 et ces tarifs restent maintenus jusqu'à début juillet 2022.

**Stéphane DAUPHIN** : C'est une bonne nouvelle pour les locataires. Nous ne savons pas ce que sera le prix de l'énergie dans les nouveaux marchés mais pour l'instant, nos contrats ont plutôt un effet protecteur.

**Agathe MOSCHETTI** : Ce n'est pas le cas pour tout le monde. Nous avons subi 36 % d'augmentation et nous nous demandons pourquoi, s'agissant de marchés à prix fixes.

**Cyrille FABRE** : Je suppose que ces 36 % d'augmentation ne concernent pas la dernière année.

**Agathe MOSCHETTI** : La variation a été constatée entre 2018 et 2019 et nous n'avons pas connu une hausse de 36 % en 2020. Mais en tout état de cause, la base du montant à payer est celle de 2019 et je ne sais pas pourquoi.

**Cyrille FABRE** : Nous vous l'expliquerons.

**Agathe MOSCHETTI** : Je sais bien que vous me l'expliquerez. Je sais pourquoi en réalité mais nous verrons ce que vous répondrez.

**Éric SALAHUD** : Concernant l'ensemble du poste charges communes, le nettoyage entreprises représente 49 % et le personnel gardien 27 %. Les dépenses restantes sont de montants un peu plus résiduels.

**Micheline UNGER** : Je suppose que l'entretien des espaces verts n'a pas été assuré pendant la période Covid.

**Éric SALAHUD** : Une suspension de quelques semaines a en effet eu lieu pour la régie espaces verts et les montants correspondants ont été défalqués des charges pour les locataires, d'où la baisse du poste.

**Jean-Jacques ANDING** : Nos remarques sur les charges espaces verts deviennent une antienne. Toutefois, la répétition ayant une vertu pédagogique, j'espère que nous serons entendus un jour. Le problème du calcul des charges, effectué au forfait, en fonction du nombre de m<sup>2</sup>, se pose toujours. Nous n'avons aucune visibilité sur ce qui a été effectué car nous ne disposons pas des factures détaillées. Nous avons du mal à savoir combien de fois la régie est passée et à vérifier si cela peut correspondre à un service réel. Par ailleurs, nous nous sommes rendu compte sur notre site, mais aussi sur d'autres, que les locataires paient des charges sur des petits espaces verts qui ne sont jamais entretenus par la régie. Nous nous sommes aperçus, lorsque nous avons réussi à agrandir le jardin, que la surface calculée était nettement supérieure à la surface réelle. Huit logements payaient 400 € de charges qu'ils n'auraient pas dû verser pour la surface concernée. Nous souhaiterions que Paris Habitat s'y intéresse et envisage de mettre à notre disposition les factures de la régie et de nous informer du nombre de ses interventions.

**Emmanuelle COPIN** : Il faut que nous travaillions régulièrement à l'évolution de la base de répartition. Il est normal qu'il y ait un décalage mais vous avez raison de nous alerter.

**Jean-Jacques ANDING** : Je remarque que seul un tiers des résidents bénéficie d'une association. Quid des deux autres tiers ? De plus, nous ne savons pas si les associations assurent le travail à ce niveau.

**Micheline UNGER** : S'agissant des sites où le terrain est saccagé et où la régie est absente, nous ne devons pas payer.

**Emmanuelle COPIN** : Si la régie n'y intervient pas, une entreprise extérieure en est chargée.

**Micheline UNGER** : S'il s'agit des pelouses, cela relève des travaux.

**Emmanuelle COPIN** : Cela correspond à l'entretien. Certains de nos sites sont entretenus par des entreprises mais la plupart le sont par la régie.

**Micheline UNGER** : Ce n'est pas le cas à Meaux-Armand Carrel.

**Emmanuelle COPIN** : Vous évoquez tous vos résidences individuelles mais je parle d'un système d'ensemble.

**Micheline UNGER** : Il ne s'agit pas seulement de Meaux-Armand Carrel. Le terrain sur d'autres sites en travaux est saccagé. La régie n'est pas présente, sauf pour conforter les arbres et se disputer avec les équipes.

**Emmanuelle COPIN** : En effet, elle n'est pas présente pendant les phases de chantiers.

**Micheline UNGER** : Il est bon de nous rassurer quant au fait que ces charges sont déduites.

**Mawaheb MOUELHI** : C'est l'objet du contrôle des charges.

**Micheline UNGER** : Certes, mais je l'attends car il n'a pas encore eu lieu.

**Christian BALLERINI** : Normalement, les espaces verts des sites en travaux sont occupés par des cabanes de chantier et les surfaces correspondantes devraient être déduites des charges. Il appartient à l'amicale de le contrôler.

Par ailleurs, je rejoins les remarques de Jean-Jacques ANDING sur la régie. Nous avons convenu d'envisager qu'elle prévienne les amicales de son passage à telle ou telle date, pour que celles-ci puissent vérifier. Cela n'a jamais été mis en place. La deuxième mesure, qui me semble évidente, prévoit que la régie nous fournisse les bons d'attachement, comme c'est le cas pour les dépannages, afin que nous soyons certains que la prestation a été réalisée.

**Martial HERBLOT** : Concernant l'entretien courant, il nous faudra vérifier le mécanisme. Je ne sais pas si un bon d'intervention est disponible pour le contrôle des charges en fin d'année. En revanche, en cas de travaux, le périmètre concerné est bien déduit des charges et la régie est très vigilante sur ce point.

**Stéphane DAUPHIN** : La régie établit nécessairement des plannings de passage. Lorsque je rencontre des jardiniers sur les sites, ils sont capables de me dire quels jours ils passent à tel ou tel endroit.

**Mawaheb MOUELHI** : Je suis certaine que Paris Habitat sait nous indiquer quand la régie passe.

**Stéphane DAUPHIN** : En effet, elle a très bien instrumenté son activité.

**Jean-Jacques ANDING** : Comme demandé il y a quelques années, je voudrais savoir si tous les sites sont désormais équipés d'un éclairage minimum avec interrupteur, ou de capteurs de présence avec double système de détection, ou si certains disposent encore d'un éclairage 24 heures/24.

**Cyrille FABRE** : Les « quelques années » remontent à quelques mois. Je ne suis pas revenu vers vous pour proposer des éléments mais ce sera le cas lors du prochain groupe de travail.

**Stéphane DAUPHIN** : Ces installations sont aujourd'hui systématisées lors des travaux.

**Cyrille FABRE** : Cette question avait fait l'objet d'échanges lors d'un groupe de travail. L'engagement avait été pris de vous proposer des éléments partagés par tous les pôles patrimoine des directions territoriales. Nous sommes en train d'élaborer le document et vous le présenterons comme promis.

**Éric SALAHUD** : Concernant les charges communes au logement, le coût s'établit à 451 € et la provision à 481 €, en léger repli par rapport à 2019 (484 €). La régularisation moyenne s'élève à 30 €, ce qui représente un niveau assez bas.

S'agissant du personnel gardien, le montant est passé de 16 M€ à près de 14 M€. Mécaniquement, le coût au logement diminue et s'établit à 120 €. L'effectif gardien reste stable, passant de 1 097 en décembre 2019 à 1 087 en 2020.

**Stéphane DAUPHIN** : Cela inclut-il un effet Covid, avec notamment le chômage partiel et de moindres remplacements en CDD en 2020 ?

**Éric SALAHUD** : Nous enregistrons moins de remplacements, auxquels nous ne recourons plus sur les courtes périodes.

**Christian BALLERINI** : Les salaires des nouveaux gardiens sont un peu inférieurs à ceux des anciens.

**Stéphane DAUPHIN** : C'est normal.

**Christian BALLERINI** : Je n'affirme pas que ce soit anormal. Cela explique simplement une partie de la baisse du coût.

**Stéphane DAUPHIN** : Je comprends que vous entendez par là les départs en retraite et leur remplacement.

**Micheline UNGER** : Il faut signaler un vrai problème sur plusieurs sites, où des gardiens en congé de longue maladie ne sont pas remplacés. Les conséquences ne sont pas négligeables.

**Martial HERBLOT** : Nous rencontrons parfois des difficultés à recruter mais le principe consiste à remplacer les gardiens en congé de longue maladie par des personnes sous contrat à durée déterminée.

**Agathe MOSCHETTI** : Certains personnels de notre site ne sont plus facturés aux locataires depuis 2006, du fait de congés de longue maladie, et ne sont toujours pas remplacés.

**Stéphane DAUPHIN** : Votre résidence est vraiment un cas d'école.

**Mawaheb MOUELHI** : A combien de jours correspond un arrêt maladie de courte durée ?

**Éric SALAHUD** : Il correspond à 5 à 10 jours.

**Emmanuelle COPIN** : Nous ne procédons pas au remplacement lorsque l'arrêt est inférieur à une semaine. Il serait compliqué de trouver un candidat.

**Martial HERBLOT** : Nous rencontrons aussi des cas où les personnes passent d'arrêt maladie en arrêt maladie. Ils sont compliqués à gérer au niveau de la DT et cela vous donne l'impression que rien n'est entrepris.

**Micheline UNGER** : Concrètement, il en résulte que personne n'effectue le travail de gardien sur le site.

**Christine HUGUES** : Des binômes ont été désignés sur l'ensemble des résidences. Ils ne peuvent pas être présents en permanence mais peuvent tout de même intervenir en cas de besoin.

**Micheline UNGER** : C'est le cas dans l'absolu, mais pas dans la réalité.

**Mawaheb MOUELHI** : L'absence de remplacement pour un arrêt d'une semaine implique-t-elle qu'il n'y a pas non plus de remplacement entre gardiens ?

**Stéphane DAUPHIN** : Nous ne recherchons pas la compétence à l'extérieur et il est procédé à un remplacement mutuel.

**Micheline UNGER** : Certaines personnes sont vraiment malades et se voient prescrire des arrêts répétitifs. Cela pose un problème de fond.

**Mawaheb MOUELHI** : Il me semble qu'un remplacement mutuel s'étend sur trois jours.

**Emmanuelle COPIN** : La durée peut être supérieure à trois jours.

**Christian BALLERINI** : Nous avons déjà posé la question de la méthode de calcul des indemnités versées en cas de remplacement mutuel mais nous n'avons toujours pas obtenu de réponse. Je remercie Paris Habitat de nous avoir fourni les montants concernés mais nous n'en connaissons pas le détail. Par ailleurs, je réside dans un groupe où les remplacements mutuels sont très nombreux, avec huit gardiens, et durant toute l'année, une seule gardienne venue de l'extérieur.

**Stéphane DAUPHIN** : Nous avons déjà évoqué ce point en conseil d'administration et nous vous avons fourni une note. Je ne vois pas très bien ce que nous pouvons faire de plus.

**Christian BALLERINI** : Il est préférable de la renvoyer car personne n'en dispose.

**Stéphane DAUPHIN** : Vous ne pouvez pas affirmer que personne ne l'a reçue. Il se peut en revanche que personne ne l'ait conservée. Nous vous la renverrons.

**Renaud BERTRAND** : Cette note date du 28 avril 2021.

*Stéphane DAUPHIN quitte la séance à 18 h 40.*

**Éric SALAHUD** : Concernant le nettoyage, le coût total reste stable, à 25,3 M€, pour un coût au logement de 208 €. S'agissant des charges d'ascenseurs, elles s'élèvent à 106 M€, pour des provisions à hauteur de 108 M€. Elles restent également stables d'une année à l'autre.

J'aborde le chauffage collectif dont la provision moyenne passe à 495 € cette année, contre 593 € en 2019, du fait d'une suspension de deux mois. Malgré tout, un crédit moyen de 20 € est enregistré en faveur des locataires.

Les degrés jours unifiés (DJU) passent à 1 757 en 2020. Il faut préciser que sur les six premiers mois de 2021, nous atteignons 100 % des DJU centenaires, et selon nos projections, nous terminerons sans doute l'année entre 1 900 et 2 000 DJU. Cela réduit d'autant la marge sur le chauffage, sachant la forte incidence du tarif. Il faut espérer que les marchés seront détendus afin que nous puissions réaliser des achats de gaz à un prix attractif.

**Agathe MOSCHETTI** : Pour l'intéressement en consommation thermique, qui nous est facturé par la CRAM, on considère la meilleure glissante de juillet à juillet mais pas sur l'année civile. De fait, nous avons toujours un an de retard, ne disposant pas des documents sur le réel. Nous sommes dans l'impossibilité totale de vérifier, à supposer par exemple qu'une année, cet intéressement corresponde à 2 500 € et l'année suivante à 15 000 €. Quels éléments ont pu changer en l'absence d'évolution de consommation sur les deux ou trois dernières années ?

**Cyrille FABRE** : Nous sommes obligés de suivre ce calendrier car les marchés de chauffage couvrent la période du 1<sup>er</sup> juillet au 30 juin pour éviter de changer de prestataire en pleine période hivernale. Cela permet aussi à l'exploitant d'effectuer les visites d'entretien sur des chaudières arrêtées afin de préparer la mise en chauffe en septembre-octobre.

**Agathe MOSCHETTI** : La CRAM est présente depuis 15 ans.

**Cyrille FABRE** : En effet, le prestataire a bénéficié d'un renouvellement à chaque fois mais il est remis en compétition tous les cinq ans. Je pense qu'il n'est pas opportun de choisir un nouvel exploitant au 1<sup>er</sup> janvier, alors la période hivernale est la plus intense.

**Agathe MOSCHETTI** : En tout cas, je demanderai le remboursement de l'intéressement car il est impossible de le justifier.

**Cyrille FABRE** : Souhaitez-vous le demander même s'il vous est favorable ?

**Agathe MOSCHETTI** : Je ne peux pas le savoir puisqu'une année, il correspond à 3 000 € et une autre à 15 000 €.

**Cyrille FABRE** : Nous essaierons de vous l'expliquer.

**Christian BALLERINI** : Toutes les factures sur plusieurs années sont à notre disposition. Je ne comprends pas pourquoi vous n'en disposez pas.

**Agathe MOSCHETTI** : L'intéressement est compliqué à vérifier, puisque courant de juillet à juillet. Il faut refaire tous les calculs et cette complexité n'est pas justifiée. Des compteurs de thermie sont de surcroît en panne et nous ne savons pas quels index contrôler.

**Emmanuelle COPIN** : Excusez-moi de vous interrompre mais un prestataire attend d'entrer en séance depuis une heure et demie. Avez-vous l'impression d'avoir abordé tous les points à soulever, sachant que nous continuerons de travailler en petits groupes pour approfondir notamment les sujets que vous avez évoqués ?

**Micheline UNGER** : Je n'ai pas constaté la baisse importante mentionnée en page 17 en ce qui concerne les DTNE/DTES.

**Jean-Jacques ANDING** : Ces données sont quelque peu surprenantes par rapport à l'état des lieux dressé précédemment, la baisse des tarifs de l'énergie passant de 8 % à 10 %, évolution que nous ne sentons pas vraiment. Cela signifie-t-il qu'ils ont diminué en 2020 et que ce sera valable pour 2021 ?

**Renaud BERTRAND** : Ces chiffres concernent l'année 2020. Ainsi, pour DTNO et DTSO, les 20 % incluent 12,5 % pour le gaz...

**Jean-Jacques ANDING** : S'agissant des dépenses non régularisées, je suppose que celles concernant les punaises de lit l'ont été puisqu'elles ne figurent pas dans le document.

**Renaud BERTRAND** : Elles figureront sur l'avis d'échéance, avec l'application du plafond de 4 €.

**Jean-Jacques ANDING** : Un crédit sur 10 ans concernant les détecteurs de fumée n'y figure pas non plus.

**Emmanuelle COPIN** : Il figure sur la quittance, les éléments des accords collectifs ne relevant pas des charges.

**Mawaheb MOUELHI** : Nous pouvons collectivement nous satisfaire de la baisse des charges d'énergie, grâce notamment au travail de vos équipes. Nous l'avons demandé et nous y avons travaillé ensemble, pendant des années. Quand cela se passe bien, nous pouvons le signaler.

**Emmanuelle COPIN** : Je vous remercie.

*Renaud BERTRAND, Éric SALAHUD et Steeve VINGER quittent la séance à 18 h 50.*

### III. PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2021

---

**Dominique WISSOCQ** : Je me propose de restituer les résultats de l'enquête de satisfaction 2021, confiée au cabinet Règle de trois. Concernant le protocole, la mécanique reste la même année après année, ce qui permet de garantir la lisibilité de l'évolution des résultats et de fiabiliser l'interprétation des écarts éventuels entre différentes vagues. Cette enquête est significative, 12 500 locataires étant interrogés. Par ailleurs, nous avons mis en place des quotas d'étude pour garantir que la photographie présentée soit l'image pure et parfaite de ce que sont aujourd'hui les locataires de Paris Habitat. Nous utilisons les quotas sur les agences, les segments de gérance mais également d'autres critères, tels que l'ancienneté, l'âge ou le fait d'habiter en logement QPV. Je rappelle que les locataires sont interrogés sur la base d'un tirage aléatoire dans la base de données mais cadré afin de garantir ce profil.

L'enquête s'est déroulée entre le 17 mai et le 3 juillet. L'avantage de ce timing est qu'il rend plus facile l'échange par la suite avec les équipes de Paris Habitat et la mise en place de formations l'année suivante. Cette démarche collective, inter-bailleurs, donne la possibilité de comparer les résultats avec ceux de la RIVP et d'Elogie SIEMP.

Je vous propose de plonger dans la découverte du ressenti des locataires, en utilisant la technique de l'entonnoir : nous démarrons par les extérieurs, pour entrer dans la résidence, puis échanger sur les relations et les traitements des demandes.

Concernant la qualité de vie du quartier, nous notons une amélioration des résultats. Elle est liée à plusieurs critères. Tout d'abord, au moment de l'enquête, on avait l'espoir d'une liberté retrouvée, ce qui a joué sur le moral des locataires. Pratiquement 70 % d'entre eux indiquent être satisfaits de la qualité de vie dans le quartier. Ce sentiment d'amélioration ne signifie pas que tout est parfait partout, car il existe des points durs à certains endroits. Cependant, globalement, la perception progresse légèrement. La tranquillité dans la résidence enregistre également une amélioration de la note, qui s'établit à 6,3. 2020 et 2021 ont été des années difficiles, marquées par des confinements. Les logements n'ont jamais

été autant mis sous pression et l'on n'a jamais autant vécu avec ses voisins que durant les 15 derniers mois. On aurait pu imaginer que ce soit source de tensions, et ce fut le cas à certains endroits, mais globalement, nous observons une amélioration de la perception de la tranquillité dans la résidence.

En outre, les citoyens ont de plus en plus recours aux mobilités douces, aux transports en commun, aux deux-roues et aux trottinettes et Paris Habitat a souhaité un zoom sur ce sujet. Sur les espaces deux-roues (vélos, trottinettes, poussettes, etc.), les attentes sont encore importantes de la part des locataires. Ils souhaitent des locaux et des places dédiés dans ce cadre. Le résultat à cet égard se maintient. Il est loin d'être parfait mais je souligne que tous les bailleurs ne se posent pas cette question.

Concernant la végétalisation, le score est en hausse. Il faut souligner que Paris Habitat s'est emparé le premier de ce sujet et tire vers le haut les résultats du groupement formé avec la RIVP et Elogie SIEMP.

J'en viens à la propreté. Il s'agit d'une thématique à enjeux pour l'organisme mais il convient également d'en considérer la fonction sociale. Pour les locataires, la propreté renvoie à une image qu'ils ont d'eux-mêmes, à ce que pensent les visiteurs qui viennent les voir. Leur ressenti démontre la transformation permise par les plans d'action mis en place, avec une note en progression de deux dixièmes, à 6,6. Ainsi, trois quarts des locataires sont satisfaits de la propreté.

Cela ne signifie pas que tout est parfait partout et les équipes de Paris Habitat en ont conscience. Des challenges leur sont proposés, notamment sur la propreté des locaux à poubelles et la gestion des encombrants, avec une note de 6, résultat qui n'est pas mauvais mais reste perfectible. Il ne faut pas oublier qu'en 2021, comme en 2020, il n'a pas été facile d'organiser le travail des équipes et des prestataires par rapport à l'ensemble des normes liées à la crise Covid. Malgré ce qui a été perçu comme un mode de fonctionnement un peu dégradé, il est noté une amélioration du ressenti des locataires.

Lorsqu'on les interroge sur l'origine de leur insatisfaction, les locataires évoquent la vétusté ou un nettoyage mal fait et mal contrôlé. Or ces items sont moins restitués cette année. Ainsi, les plans d'action déclinés portent leurs fruits. Nous travaillons depuis quelque temps avec Paris Habitat sur la prise de contrôle sur la propreté visible, pour démontrer que ce qui est effectué quotidiennement. Si l'on considère le détail des résultats, nous constatons que la remise en cause par les locataires du manque de contrôle a fortement baissé. En revanche, il convient de rester vigilant sur la qualité des prestations réalisées, où il reste des marges de progrès. Il est constaté un différentiel de perception selon que la propreté est confiée au personnel de proximité de Paris Habitat ou à des entreprises extérieures. Il est donc intéressant de noter que là où des moyens ont été mis en œuvre, une amélioration de la satisfaction est constatée.

Le regard et les attentes sur la résidence ont évolué, notamment avec le confinement. La résidence est le premier sas de décompression en fin de journée, le premier contact avec le logement. Toutes les études effectuées sur le territoire, avec près de 100 000 locataires interrogés, ont montré un renforcement des attentes sur les équipements des bâtiments et des parties communes. A cet égard, les résultats sont positifs. Confinement oblige, les personnes n'ont jamais passé autant de temps dans le logement et la résidence, lesquels n'ont jamais été mis autant sous pression et soumis à manipulation. Malgré ce contexte, on observe une dynamique, avec une légère amélioration des résultats. Je suis toujours très vigilant aux détails et j'invite les bailleurs avec lesquels je travaille à l'être également, car montrer l'importance des détails revient à prêter une attention particulière aux lieux de vie des locataires. Ainsi, on peut se satisfaire de l'évolution sur certains items, comme l'éclairage à 7,9. Mais on ne peut s'en contenter et il faut rechercher une note de 8 sur ce type d'indicateurs car l'éclairage contribue au sentiment de sécurité, à la notion de propreté, etc. Cette dynamique vient aussi récompenser les plans d'action sur lesquels les équipes ont travaillé mais il est des endroits où il faudra aller plus loin.

S'agissant des interventions et des travaux dans les parties communes, il existe deux façons de lire les résultats. Lorsqu'on demande aux locataires s'ils sont satisfaits à cet égard, 72 % le confirment, ce qui n'est pas neutre. Toutefois, ils ont besoin d'être mieux informés sur ces travaux : date de démarrage, engagement de durée, raisons des reports, intervention éventuelle des assureurs, etc. Si le résultat atteint aujourd'hui 6,5, il faut rechercher une note de 6,8. Pour autant, je tiens à souligner que Paris Habitat tire vers le haut les notes du groupement dans ce domaine.

En ce qui concerne le logement, nous notons une amélioration de la perception. Je vous propose de découvrir en détail les sujets qui ont progressé. Quasiment 80 % des locataires sont satisfaits du logement qu'ils occupent. Il faut noter qu'un nombre important d'organismes ont vu leurs résultats baisser sur ces sujets. En matière de qualité de service, on vise souvent une note de 7/10, qui a été atteinte cette année. L'ensemble des thématiques à cet égard est tiré vers le haut. Encore une fois, tout n'est pas parfait mais les locataires constatent que des actions sont menées.

Sur les interventions, il convient de ne pas confondre le ressenti qu'ont les locataires du logement et de son fonctionnement avec la façon dont ils perçoivent le traitement des demandes. Dans ce domaine, il est nécessaire d'aller plus vite et fort. Un tiers des locataires a sollicité une intervention technique dans les six mois, ce qui représente des volumes très importants. L'essentiel des demandes concerne la robinetterie-plomberie, un sujet sensible qui touche aux appareils sanitaires, à la préparation alimentaire, à l'hygiène. Le traitement des demandes techniques constitue pour Paris Habitat l'un des enjeux majeurs en matière d'amélioration du ressenti des locataires. La note a en effet baissé à 5,5. Concernant la qualité de l'intervention à proprement parler, la note se stabilise à 8/10, avec 85 % de locataires satisfaits.

Ceux-ci nous indiquent que lorsque l'intervention a lieu, elle se déroule bien globalement. En revanche, il est parfois laborieux de l'obtenir. Nous vivons dans une société où le degré d'exigence évolue. Nous sommes à l'heure des smartphones, des SMS, et Paris Habitat ne fait pas exception : le traitement des demandes techniques et des demandes administratives représente les sujets les plus sanctionnés par les locataires sur l'ensemble du territoire. Les résultats sur cet item se sont vraiment effondrés dans certains organismes.

Comme pour la propreté, où des moyens ont été mis en œuvre et des réflexions menées, ce qui a fait progresser la perception, nous savons qu'il faut aller plus loin sur le traitement des demandes, qui ne recueille cette année que 5,5/10, avec 60 % de locataires satisfaits. Ils évoquent le suivi des prestataires, avec des exigences sur le contrôle, les contrats signés, etc.

Le traitement des demandes non techniques constitue également un sujet de réflexion important. Leur nombre est moitié moindre mais les locataires estiment que globalement, les bailleurs doivent faire beaucoup mieux et cette perception se confirme chez Paris Habitat. Une note de 5 est attribuée à cet item et concernant les explications sur le déroulement, les engagements, le retour vers les locataires, la note s'élève à 4,4. Ces résultats sont décevants mais je souligne qu'ils sont sortis en consolidation pour l'ensemble des bailleurs sur la totalité du territoire suite aux dernières enquêtes triennales. Toutefois, il faut progresser dans ce domaine. Lorsque les locataires font des demandes, ils ont envie de recevoir une réponse claire, avec un délai de retour, et souhaitent surtout que les engagements soient tenus. Cela reste un point de progrès pour Paris Habitat. D'ailleurs, l'USH va lancer des ateliers spécifiques sur ces sujets.

En outre, il ne faut pas oublier que ces baisses concernant le traitement des demandes sont aussi liées à l'actualité de Paris Habitat et aux difficultés informatiques rencontrées. Quand le système nerveux est bloqué, il est beaucoup plus compliqué pour les équipes au niveau des territoires d'assurer une qualité de réponse. Ainsi, des explications peuvent être trouvées, liées au contexte. Néanmoins, il convient d'améliorer cet item.

À ce propos, je prendrai quelques secondes pour parler du monde dans lequel nous vivons. Aujourd'hui, la population française, que nous retrouvons dans l'habitat social, se divise en deux groupes. L'un commence à comprendre que tous ensemble, nous pouvons faire évoluer les choses et il faudra rechercher les personnes avec lesquelles le faire. Une autre partie s'enferme et s'enfonce dans l'individualisme, perdant totalement les repères ou l'espoir qu'elle pouvait avoir par rapport au reste de la société. Dans un monde connaissant des crises sanitaires, il est évident que plus il y aura des populations fragiles, plus ces phénomènes seront importants. Or l'élément central pour un bailleur social est le contact et les relations avec le personnel.

De ce point de vue, cette étude a un côté très sain, car les équipes et certainement les représentants de locataires sont souvent confrontés aux cas où surviennent des ruptures de dialogue entre certains locataires et l'organisme. De même, au sein des agences, le quotidien des collaborateurs consiste à répondre aux locataires rencontrant des problèmes. Mais pour beaucoup d'autres, tout va bien.

L'avantage de cette enquête tient à la possibilité d'avoir une vision grand angle, de faire parler la majorité silencieuse, ces personnes qui ne feront pas nécessairement parler d'elles mais qui voient ce qui se passe. Ainsi, après une période difficile pour l'ensemble des entreprises et le grand public, les contacts sont salués. La note atteint quasiment 7/10, avec trois quarts des locataires satisfaits, ce qui représente une amélioration. Les relais de proximité comme les gardiens sont reconnus, avec presque 90 % de satisfaits. À l'inverse, il est constaté une érosion concernant l'accueil téléphonique. Le téléphone n'est pas considéré comme un outil rapide, permettant une réponse immédiate. Il convient donc de fixer un objectif d'amélioration sur cet item.

Par ailleurs, nous avons demandé aux locataires s'ils savaient qu'ils pouvaient se tourner vers Paris Habitat en raison des difficultés provoquées par la crise. 65 % confirment qu'elles savent pouvoir faire appel à des personnes susceptibles de les accompagner, travailleurs sociaux par exemple. Le chiffre est plaisant mais au vu du contexte actuel, on aurait pu espérer que 9 locataires sur 10 soient conscients de tout ce que Paris Habitat peut leur apporter en matière d'accompagnement, y compris social. Il s'agit d'une bonne base mais elle n'est pas suffisante.

En outre, une bonne perception des échanges ne signifie pas que les points d'amélioration n'existent pas. Sur les notions de réactivité, disponibilité ou efficacité, les locataires sentent les équipes volontaires mais estiment la réaction insuffisamment rapide. Ils considèrent que vos collaborateurs ont des qualités humaines fantastiques et une empathie exceptionnelle mais ils ne sont pas dupes, soulignant qu'il est parfois très compliqué de vous joindre. Lorsqu'ils posent des questions, l'attente des réponses est longue et les demandes se perdent. Toutefois, il importe de noter une reconnaissance du volontarisme.

La courtoisie atteint une note de 6,7, en léger progrès. Les locataires sont conscients que tout n'est pas parfait, loin s'en faut, mais ils reconnaissent les efforts réalisés quotidiennement par une partie des équipes pour trouver des solutions à leurs problèmes.

Nous avons effectué un zoom sur les amicales et les associations, avec une question que nous vous avons proposée il y a quelques années.

**Jean-Jacques ANDING** : J'ai lourdement insisté pour qu'elle figure dans l'enquête.

**Dominique WISSOCQ** : Je suis ravi de vous en présenter les résultats. Nous observons de faibles évolutions par rapport à la première vague, qui date de 2016. Elles correspondent à la difficulté de mobiliser les bonnes personnes, les locataires qui ont vraiment envie de participer. Malheureusement, les résultats n'ont pas fortement progressé au niveau de la connaissance. Pourtant, nous savons que sur des sujets aussi importants que la propreté ou la précarité, le trio locataire-association-bailleur permet de répondre aux grands enjeux. Peut-être comme vous et Paris Habitat, j'aurais aimé que davantage de locataires vous connaissent, de même que l'ensemble des actions que vous menez quotidiennement et l'aide que vous pouvez leur apporter. Or 47 % des personnes interrogées indiquent ne pas connaître les amicales et les associations.

Je propose également un zoom sur l'information, avec 82 % des locataires satisfaits. Dans le détail, il faut néanmoins noter une baisse de la satisfaction sur la communication papier et l'information numérique, en corrélation avec la diminution constatée sur le traitement des demandes. Vous pouvez m'envoyer tous les supports que vous souhaitez, s'il est très compliqué d'obtenir une réponse lorsque je pose une question, je ne peux pas dire que le système d'information et de communication est vertueux. Les résultats sur la qualité des contacts seraient bien supérieurs si la perception sur le traitement des demandes progressait.

Concernant l'extranet locataires, il faudra continuer à promouvoir cet outil. En effet, les usages numériques entrent dans un nombre important de foyers. Certes, la part d'exclusion demeure entre 17 % et 25 % dans les organismes mais le confinement et la crise sanitaire ont renforcé la pratique des usages numériques dans toutes les strates de la population.

Sur la satisfaction globale, Paris Habitat franchit cette année le cap des 7/10. Il s'agit d'un indicateur psychologique essentiel pour les équipes qui œuvrent quotidiennement. En effet, dans les premières enquêtes, l'Office en était très éloigné. Les résultats n'évoluent certainement pas suffisamment vite sur certains sujets mais ils s'améliorent doucement et sûrement. Dans le cadre du groupement, Paris Habitat est le seul organisme à progresser de 0,1 point chaque année.

Il reste des sujets importants mais un cap est franchi, y compris pour les questions dites NPS. Il est demandé aux locataires s'ils recommanderaient Paris Habitat et de proposer dans ce cadre une note de 0 à 10. Ceux qui attribuent une note de 0 à 6 inclus sont appelés les « détracteurs ». Les « passifs » sont ceux qui attribuent une note de 7 ou 8. Il s'agit d'un bon résultat mais nous considérons que c'est la raison d'être de Paris Habitat, qui n'est pas censé créer des déçus mais faire en sorte que les locataires se sentent bien, disposent du meilleur logement possible au prix le plus accessible possible. Quant aux « promoteurs », ils donnent une note de 9 ou 10. Les résultats montrent 32 % de détracteurs, ceux attribuant des notes de 5 et 6 étant les plus nombreux. A l'autre bout de la chaîne, quasiment un quart des locataires voit que tout n'est pas parfait mais constate l'énergie déployée.

Pour conclure, dans un contexte qui reste difficile et a été compliqué par la crise informatique, un nombre important d'indicateurs est bien orienté : le logement, la résidence, la propreté et même l'environnement. En revanche, les résultats signalent un sujet important, touchant un nombre conséquent de locataires : le traitement des demandes. 33 % effectuent une demande technique à six mois et 15 % une demande administrative. Ainsi, globalement, un locataire sur deux fait une demande durant le semestre. Or ce sujet est décevant, car ils souhaitent plus de traçabilité, de suivi, de réactivité.

Une prime est attribuée aux équipes dont les locataires savent qu'elles sont impliquées. Pour autant, ils ne sont pas dupes et réclament davantage de réactivité et de disponibilité. Concernant la note globale, une sorte de prime est donnée sur le bâti, le logement, dans un contexte où l'on n'a jamais passé autant de temps chez soi, avec un mode extérieur jugé hostile. Le bilan est donc positif, avec une reconnaissance des efforts accomplis et surtout une sorte de cri des locataires pour que le sujet essentiel du traitement des demandes ne soit pas oublié, car c'est un moment de vérité sur lequel ils ont un moyen de juger de l'action de Paris Habitat. Il faut donc aller plus vite et plus fort sur cet item pour retrouver, je l'espère, les évolutions observées sur d'autres, auxquels une énorme énergie a été consacrée.

**Jean-Jacques ANDING** : Il sera difficile d'évoquer tous les sujets que nous aurions souhaité, par manque de temps et parce que la présentation a été faite de manière globale, et non point par point. Vous avez complètement oublié d'aborder le panel et le profil de l'échantillon. Or, comme nous le soulignons chaque année, ce dernier montre une distorsion importante entre la réalité de l'occupation du patrimoine de Paris Habitat et les personnes interrogées, à savoir 63,3 % de femmes et 45 % de 60 ans et plus.

Concernant la méthode, vous indiquez que la satisfaction est mesurée avec les notes suivantes : 10/10, 7/10, 3/10 et 0/10. Ainsi, il n'y a rien entre 7/10 et 3/10. J'ai été professeur pendant 40 ans et si j'avais oublié les 6, 5 et 4, je n'aurais pas pu noter la moitié de mes élèves. La contradiction apparaît ensuite dans les résultats puisque la majorité des notes se situe entre 6 et 5. Comment obtenez-vous ce résultat, alors que vous ne permettez pas aux locataires d'attribuer la note de 6, 5 ou 4 ? Ce problème fausse les résultats.

Enfin, il ne s'agit pas d'une enquête de qualité de service, comme nous demandons qu'elle soit intitulée. Elle est subjective puisque les personnes sont questionnées sur leur satisfaction, qui s'exprime avec le cœur et pas de manière totalement objective. Lorsqu'il est proposé de répondre par « plutôt » ou « plutôt pas », dans un grand nombre de cas, les locataires pensent qu'il ne faudrait pas indiquer « plutôt pas ». Cela fausse les résultats, et bien entendu, améliore les notes globales.

La notion de sémantique est à souligner et l'intitulé « enquête de qualité de service » la rendrait plus exacte sur le sujet des gardiens, sur lequel nous avons déjà réagi. La question posée concerne la façon dont les locataires appréhendent leurs relations avec les gardiens. Mais cela n'importe pas, car le problème se pose de la qualité des services rendus par les entreprises extérieures. Ce sont ces sujets qui intéressent les locataires.

Nous avons défendu, il y a dix ans, un gardien que Paris Habitat avait licencié manu militari et il a gagné aux prud'hommes. Personne ne peut donc affirmer que nous sommes contre les gardiens. Cependant, dans nombre d'endroits, les locataires ne sont pas satisfaits de ces derniers, parce qu'ils profitent d'une rente de situation. En raison d'une espèce de peur face à la féodalité syndicale représentée par les gardiens, on observe très peu de réaction aux manquements concernant la qualité des services rendus et la question n'est pas posée.

**Emmanuelle COPIN** : Ces remarques correspondent au mot près à celles que vous formulez depuis cinq ans. Nous pourrions peut-être réaffirmer la réponse que nous apportons régulièrement.

**Christian BALLERINI** : Nous tenons depuis 10 ans le même discours sur le terme « enquête de satisfaction ».

**Emmanuelle COPIN** : Nous avons bien entendu. Nous vous redonnerons les explications à ce sujet.

**Dominique WISSOCQ** : Je voudrais que nous soyons au clair sur la qualité de la photographie. Concernant le critère de sexe, la situation est quelque peu différente et nous pouvons en débattre mais sur celui de l'âge et de l'ancienneté, qui est ô combien important dans le ressenti, j'ai au maximum un point d'écart par tranche avec le fichier de 97 000 lignes que nous utilisons. Nous respectons les quotas sur ces points et si vous avez été professeur, vous le savez. S'agissant de la représentativité de l'échantillon, j'ai l'obligation de faire en sorte qu'il soit la photographie parfaite de la projection de la base de données, en ce qui concerne les segments QPV, la dimension territoriale, l'ancienneté et l'âge.

Par ailleurs, il serait trop passionnant et trop long de débattre des raisons pour lesquelles nous utilisons une échelle sémantique en quatre points d'un côté, et convertissons en notes de l'autre côté. Je comprends votre argument selon lequel je pourrais davantage nuancer en proposant systématiquement une échelle de 0 à 10, plutôt que celle à quatre échelons. Mais il faut savoir que nombre d'organismes n'utilisent que le pourcentage. Or lorsqu'un locataire fait l'effort d'indiquer « pas du tout », par rapport à « plutôt pas », ne considérer que le seul pourcentage de satisfaction revient à ne pas reconnaître l'effort de nuance qu'il a fourni. La note tient compte de l'évolution des quatre échelons dans le temps et c'est la seule façon d'y procéder.

S'agissant de l'intitulé du rapport, je plaide coupable et assume l'entière responsabilité du titre. En revanche, vous le savez si vous avez été appelés ou vous pouvez demander à des locataires qui ont été interrogés, lorsque nous prenons contact, nous n'employons à aucun moment dans l'accroche la notion de « satisfaction », qui amènerait un élément induit.

**Agathe MOSCHETTI** : C'est affiché partout et lorsque vous appelez, tout le monde sait qu'il s'agit d'une enquête de satisfaction.

**Dominique WISSOCQ** : Certes mais lorsque nous évoquons une enquête qualité de service, des locataires nous estiment pompeux. Si demain l'intitulé que vous souhaitez est validé, je n'y verrai pas d'inconvénient en tant que sondeur, Règle de trois.

**Micheline UNGER** : Vous avez souligné que l'enquête a été menée pendant la période Covid, à un moment où le confinement, les emplois non repris, ont touché de nombreuses personnes, qui sont davantage restées chez elles. Je ne comprends pas que même dans ce contexte, la configuration de l'échantillon demeure inchangée.

**Dominique WISSOCQ** : Je viens de vous expliquer que nous recherchons des quotas.

**Micheline UNGER** : Le panel concerne toujours un champ limité qui, de fait, ne représente pas la population. Celle-ci comprend des personnes âgées mais aussi des personnes qui travaillent et étaient présentes. Dans le cas contraire, il faut supposer que tout le monde occupe des postes essentiels mais il faut le démontrer.

**Dominique WISSOCQ** : Je ne peux faire mieux qu'utiliser l'échantillon construit. D'ailleurs, nous tenons aussi compte de la nature juridique du logement, critère important qui induit le peuplement.

**Micheline UNGER** : Qu'entendez-vous par nature juridique ?

**Mawaheb MOUELHI** : Il s'agit des types de logements tels que PLAI, PLUS, etc.

**Micheline UNGER** : Ce n'est pas précisé dans le rapport.

**Dominique WISSOCQ** : Il était question précédemment de subjectivité ou de vécu différent des locataires. De fait, je les utilise également dans la construction de l'échantillon. Cinq critères du fichier sont combinés et nous ajoutons l'ancienneté et l'âge.

**Laura PRAT** : Nous enquêtons depuis plusieurs années en appelant les locataires sur leur téléphone portable, à des horaires où même en travaillant, ils peuvent répondre ou au moins prendre rendez-vous s'ils le souhaitent.

**Dominique WISSOCQ** : Ils peuvent prendre rendez-vous et nous réalisons les entretiens à partir de 9 heures du matin, le soir ainsi que le samedi matin. Je ne peux faire davantage.

**Emmanuelle COPIN** : Il faut noter que l'évolution des résultats ne peut être actée que sur un même panel, même si vous remettez fondamentalement en cause cette dimension.

**Dominique WISSOCQ** : Moins l'échantillon change, plus l'analyse de l'évolution dans le temps est fiable. Sous-entendre que l'échantillon n'est pas bon reviendrait à sous-entendre que tous les résultats vont dans le même sens. Or je vous ai fait la démonstration, avec conviction et parfois vigueur, que certains sujets sont en amélioration, correspondant aux plans d'action mis en œuvre. Pour autant, les locataires nous rappellent que sur d'autres, Paris Habitat doit aller beaucoup plus vite. Tout ne va pas dans le même sens et cela démontre la pertinence d'une étude.

**Françoise CHEVAIS** : J'espère que vous posez la question sur les associations ou amicales de locataires uniquement dans les immeubles où elles existent. En effet, le fait que 47 % des locataires ne les connaissent pas lorsqu'aucune n'est présente, ne me paraît pas vraiment stupéfiant.

**Emmanuelle COPIN** : Certes, mais elles ont des représentations nationales.

**Françoise CHEVAIS** : Dans un immeuble, les personnes ne s'occupent pas de savoir si l'association est CNL ou autre. Si aucune n'est présente, ils n'en ont bien sûr jamais entendu parler. Cette question me paraît donc non pertinente.

**Jean-Jacques ANDING** : Je ne suis pas d'accord, car la question est posée au niveau du périmètre.

**Françoise CHEVAIS** : Elle deviendrait pertinente si vous la posiez en ayant d'abord demandé s'il existe une amicale dans l'immeuble. Mais je ne veux pas m'attarder sur ce sujet.

En revanche, j'ai déjà souligné que je considère la question sur la recommandation à un tiers grotesque. Je ne peux utiliser un autre terme. Tous savent que des centaines de milliers de personnes demandent désespérément un appartement social, sans pouvoir l'obtenir. Comment voulez-vous que les locataires puissent oser dire qu'ils recommandent Paris Habitat ? Cette question est hors de toute raison.

**Dominique WISSOCQ** : De mon point de vue, l'exercice est tout de même intéressant car la situation que vous décrivez s'impose en quelque sorte à tous les locataires, parisiens ou non. L'accès à un logement digne est aujourd'hui un sujet important. Comment expliquer que, parfois sur un même territoire, des bailleurs obtiennent des NPS de - 40 et d'autres de + 20 ? La différence tient à la qualité de service.

**Françoise CHEVAIS** : Je pense vraiment que votre propos n'est pas scientifique du tout.

**Agathe MOSCHETTI** : Aujourd'hui, le meilleur enquêteur du monde ne peut mener une enquête exhaustive et scientifique. Vous êtes obligés de tomber dans le subjectif. Les remarques de Jean-Jacques ANDING à ce sujet correspondent à la réalité. Vous ne pouvez proposer que des indicateurs qui relèvent du bon sens. Vous reconnaissez les réponses un peu mitigées des locataires concernant la robinetterie, le nettoyage, etc.

**Dominique WISSOCQ** : Je vais vous surprendre mais je suis d'accord. Toutefois, allons au bout du raisonnement. Tout est évidemment subjectif en fonction des parcours, des vécus, etc. Tous n'ont pas le même degré de sensibilité sur la propreté ou d'exigence dans les relations à autrui. Ce que vous soulignez est acté pour tous les sondés. Ce n'est pas le plus intéressant. En revanche, il est intéressant d'étudier la tendance, d'apprécier si, globalement, les locataires relèvent une amélioration sur certains sujets ou au contraire une dégradation. Les équipes doivent en être informées. Il n'est pas question de subjectivité. Ce qui importe est de savoir ce que les locataires attendent du bailleur.

Il faudrait des heures pour évoquer le reste, les échelles numériques ou sémantiques, les débats de chapelle, la question sur la satisfaction globale à placer au début ou à la fin. Mes confrères et moi-même ne sommes pas toujours d'accord sur ces points. Mais ce qui compte est la rigueur dans la répétition de la méthode, et surtout la qualité de l'analyse. Je m'excuse mais de façon très humble, j'estime être aussi un porte-parole des locataires, qui ont pris 6, 13 ou 20 minutes pour répondre et avaient des messages à faire passer. Et je me dois de signifier aux équipes que tel aspect est satisfaisant ou que sur tel autre, il va falloir agir très rapidement.

**Mawaheb MOUËLHI** : Je ne peux pas vous laisser dire que vous êtes porte-parole des locataires. Dans ce cas, je ne sais pas trop quel est notre rôle. Le vôtre est de mener une enquête de satisfaction et de nous apporter les résultats.

**Dominique WISSOCQ** : Je ne suis pas porte-parole au sens de la sémantique. En tout cas, je veux exprimer l'opinion des 12 000 locataires qui ont participé à cette enquête, sélectionnés aléatoirement sur la base totale, avec des quotas très stricts pour être représentatifs.

**Mawaheb MOUELHI** : Je n'ai aucun problème en ce qui concerne les quotas mais je regrette que vous fassiez systématiquement référence à la période de confinement pour évoquer l'exigence des locataires. Cette enquête a été réalisée de mi-mai à fin juin, et comme elle est menée régulièrement, il s'agissait d'apprécier l'évolution de la satisfaction entre 2020, où nous avons connu un confinement beaucoup plus dur, et 2021. À cet égard, je voudrais poser une question à Paris Habitat, considérant qu'il lui appartient de répondre. Comme constaté, la satisfaction n'est pas au rendez-vous sur certains items. Quelles sont les pistes d'actions envisagées ?

**Emmanuelle COPIN** : Je suis contente que nous revenions au fond. J'espère que vous vous réjouissez un peu avec nous de l'évolution favorable de certaines réponses. En effet, il s'agit également du reflet de votre travail collectif. L'Office agit et vous nous accompagnez. Il est bon pour tout le monde, et aussi pour vous, que les locataires soient satisfaits.

Par ailleurs, les équipes sont très investies dans l'exploitation des résultats de cette enquête, sachant que nous disposons des photographies par résidence et que nous avons commencé à travailler, au niveau de chaque agence, sur les points de faiblesse et de décrochage et les moyens de s'améliorer. Les travaux en la matière vous seront présentés localement.

En outre, comme je le souligne tous les ans, les résultats de l'enquête de satisfaction sont des indicateurs de mesure de la qualité du travail des collaborateurs. Ils sont déclinés, lors des entretiens individuels annuels, dans des objectifs à atteindre et à améliorer. Cela signifie qu'au-delà du fait qu'en tant que professionnels, ils s'investissent dans ces domaines, la qualité de leur travail, en tant que collaborateurs à titre individuel, est jugée à travers ces résultats. Nous avons donc besoin d'une lecture dans le temps pour mesurer les tendances. En l'absence, il serait très difficile de mener un travail construit dans la durée. Les DT pourront compléter mes remarques, si vous souhaitez connaître les points sur lesquels nous insistons plus fortement. En tout cas, sachez que ce travail est mené et sera présenté localement, notamment aux associations des résidences.

**Mawaheb MOUELHI** : Si je comprends bien, vous ne prévoyez pas de plan d'action global mais éventuellement des plans d'action locaux.

**Emmanuelle COPIN** : Tout à fait, et nous nous efforçons de mettre ces plans d'action locaux en résonance avec le plan stratégique PH 2030, qui constitue un cadre quant à la direction que l'entreprise souhaite prendre, pour donner du sens aux équipes mais aussi une vision aux locataires sur les objectifs de l'Office. En général, nous réussissons assez facilement à faire matcher les actions sur les thèmes de la qualité de service ou de l'entretien du parc, avec les objectifs stratégiques de l'établissement.

**Christian BALLERINI** : Je regrette que nous ne disposions pas des résultats par DT. Nous avons les données comparatives pour les bailleurs parisiens, mais ils présentent peu de différences. Il aurait donc été plus intéressant d'obtenir les éléments par DT, où l'on observe davantage de disparités.

Par ailleurs, je reviendrai sur l'incohérence des réponses des locataires. Je prendrai l'exemple du traitement de la DIT. Comment expliquer qu'alors qu'ils ont une perception globale à 5,5, leur vision détaillée, notamment sur le respect des rendez-vous fixés, présente des notes supérieures à 7,5 ? Il manque au moins deux ou trois questions dans le détail fourni pour expliciter cette différence.

**Dominique WISSOCQ** : Aujourd'hui, il existe encore des différences marquées de satisfaction dans les trois organismes du groupement. Par ailleurs, j'ai souligné que les locataires faisaient bien la différence entre d'une part, la façon dont la demande est enregistrée, avec un accusé de réception, la clarté de la réponse et de la promesse et le traitement administratif, où ils donnent une sanction, et d'autre part, le fait que l'entreprise est arrivée à l'heure et a laissé le logement propre. Je suis très heureux que le locataire fasse ainsi la part des choses. Comme je le remarquais, il indique que tout se passe bien lorsque l'entreprise vient mais que le processus pour obtenir cette intervention est laborieux et compliqué. Ces résultats sont cohérents et montrent que l'exercice fonctionne.

**Agathe MOSCHETTI** : Les locataires reçoivent systématiquement un SMS indiquant que leur demande est enregistrée mais certains attendent toujours le résultat.

**Dominique WISSOCQ** : J'expliquais précisément que ce n'est pas suffisant. Le locataire veut un délai garanti et la certitude que s'il bloque une demi-journée, ce ne sera pas pour rien.

**Agathe MOSCHETTI** : De nombreuses enquêtes de satisfaction ont été menées depuis sept ans. Nous connaissons toujours exactement les mêmes problématiques avant et après. Vous attribuez des notes mais en tant que représentants des locataires, si nous observons que des entreprises réalisent un travail correct, nous constatons aussi une dégradation d'année en année, avec des personnels non qualifiés effectuant des travaux.

**Emmanuelle COPIN** : L'intervention d'Emmanuelle BARBET nous éclairera peut-être sur le sujet.

**Agathe MOSCHETTI** : Je ne mélange pas tout et je comptais justement m'exprimer en sa faveur. Comme nous payons les charges, il importe que les réponses à nos demandes soient apportées, que les travaux nécessaires soient réalisés et que nous soyons satisfaits. Or ce n'est pas vraiment le cas, non parce que vous ne faites pas votre travail mais parce que vous êtes contraints par un cadre budgétaire, qui vous empêche de dépenser davantage que ce qui est attribué pour l'année.

**Emmanuelle BARBET** : Nous avons travaillé avec les directeurs territoriaux et Emmanuelle COPIN sur la façon de déployer les objectifs globaux et locaux. Nos territoires sont tous différents, ce qui a aussi un impact sur les résultats. Nous avons donc essayé d'identifier des éléments sur lesquels nous pouvions travailler à l'échelle globale et nous avons visé avant tout la question du délai de réponse aux demandes administratives et techniques. Nous tenterons d'améliorer les situations mais nous ne sommes pas toujours certains d'y parvenir. Par ailleurs, chaque agence travaillera à l'échelle de son territoire.

**Micheline UNGER** : Nombre de sites au sein de la DT Nord-Est connaissent un problème de réponse par SMS quant à l'enregistrement des demandes.

**Emmanuelle BARBET** : En effet, comme nous le soulignons, nombre d'aspects doivent encore être améliorés, notamment sur la fluidité de l'information, sachant que nos territoires sont aussi très vastes. En tout cas, nous considérons ces éléments en permanence et sommes conscients que nous pouvons améliorer la situation sur cet axe.

**Emmanuelle COPIN** : Nous pourrions discuter de l'enquête localement. Par ailleurs, nous vous proposerons un rendez-vous à la fin novembre.

*Dominique WISSOCQ et Laura PRAT quittent la séance à 19 h 56.*

#### IV. BILAN DES MUTATIONS DE LOGEMENT EN 2020

---

**Stéphane BETTIOL** : Je relève dans l'enquête de satisfaction que la part des demandes de mutation diminue. Toutefois, les équipes en DT ont toujours l'impression d'être submergées par leur nombre. J'ignore si c'est bon signe ou non, si les personnes se lassent ou si au contraire, notre politique en la matière est très efficace car nous y consacrons des moyens conséquents et effectuons beaucoup d'attributions. Cela concerne en effet près d'un logement sur trois. Vous êtes tous saisis par des voisins ou des amicales qui se plaignent que la situation n'évolue pas mais nous entreprenons des actions et je vous propose d'en dresser le bilan.

Notre convention d'utilité sociale (CUS) prévoit un objectif visant à consacrer 25 % des attributions aux mutations. En raison du Covid et du piratage informatique, l'année 2020 a été mauvaise sur le plan national, avec - 20 % d'attributions globalement et au-delà de - 25 % pour Paris Habitat. Le process a été ralenti, en raison du moindre nombre de congés, les locataires ne projetant pas de déménager. Nous avons atteint un taux de rotation de 3,5 %. Par ailleurs, le piratage informatique a occasionné l'accumulation d'un stock, que nous essayons de résorber. Ainsi, 2020 a enregistré beaucoup moins de mutations en nombre (pas en pourcentage) que les années précédentes.

Nous sommes engagés dans la CUS à un décompte incluant les mutations au bénéfice des locataires de Paris Habitat mais aussi celles effectuées en inter-bailleurs, qui ne se traduisent pas par un congé supplémentaire à l'Office. Par ailleurs, la bourse d'échanges commence à prendre de l'ampleur. Avec 143

mutations l'an dernier, elle a conduit à des déménagements que nous n'aurions pas jugés prioritaires. Elle amène une fluidité supplémentaire dans le parc. Pour moitié, ces mutations s'effectuent au sein de Paris Habitat et pour moitié avec d'autres bailleurs.

Les données présentées évoquent les mutations classiques, de logement plus grand vers plus petit et inversement, que traitent les chargés d'occupation logement (COL) tous les jours dans les directions territoriales. Celles mentionnées comme « désignées » nous parviennent par le biais des réservataires. Nos obligations à faire portent sur les relogements-mutations d'urbanisme, dans le cadre des travaux, les dossiers des locataires dont la dette est prise en charge par le FSL et les relogements conventionnels pour les personnes n'ayant pas accès au transfert de droits, par exemple lors du décès d'un proche. Dans ce cas, la CALEOL statue tout comme pour les situations de violences familiales, en augmentation l'an dernier. Nous n'attendons pas qu'un drame se produise dans le logement et mettons à l'abri aussi rapidement que possible les victimes. Il ne s'agit pas vraiment de mutations, puisque l'une des personnes reste dans le logement, mais nous les décomptons parmi nos obligations de faire.

Bien évidemment, nous ne disposons pas d'un nombre suffisant de logements et il ne le sera jamais. Nous sommes donc obligés de faire des choix et de fixer des critères de priorité, d'autant plus qu'une mutation n'est pas « indolore » pour les demandeurs. En effet, une mutation, si elle libère un autre logement, conduit majoritairement à remettre dans le circuit des demandeurs externes un logement plus petit. Il est donc nécessaire de conserver un équilibre.

Ainsi, nous avons défini des critères permettant de distinguer trois catégories : les demandeurs ultra-prioritaires, les demandeurs prioritaires et les demandeurs hors priorité. À cet effet, nous avons considéré les éléments suivants :

- la sous-occupation, à partir de deux pièces d'écart ;
- la suroccupation, pour ceux qui seraient reconnus DALO s'ils en faisaient la demande auprès de la commission de médiation et qu'elle acceptait, ce qui est rarement le cas et interroge sur les modalités de décision de cette instance ;
- la mobilité, et notamment la demande d'une pièce supplémentaire pour une tierce personne ou la présence d'un enfant atteint d'autisme, plus difficile à prendre en compte car le Cerfa ne le prévoit pas ;
- la prévention de l'impayé, avec le motif « logement trop cher » : nous ne sommes pas très satisfaits de la façon dont nous parvenons à caractériser ce critère mais nous avons jugé qu'il n'était pas aberrant de considérer ces situations comme prioritaires ;
- un nombre de points considéré comme significatif, à savoir les seuils de 30 et 20.

Nous travaillons sur ces critères depuis un an et demi. Nous avons fait évoluer nos outils mais nous n'avons pas encore communiqué sur ces sujets sous la forme d'un livret. Nous le ferons en début d'année prochaine pour proposer une réponse de premier niveau aux personnes qui se posent la question d'une mutation.

Ce système implique de transformer la façon de travailler au niveau des directions territoriales. En effet, les objectifs étaient plutôt quantitatifs auparavant et les COL se voyaient fixer un nombre donné de mutations. De plus, des limitations ont été posées au niveau de la CALEOL, qui a estimé qu'il serait préférable, à plus de 45 m<sup>2</sup>, de proposer des couples. S'interroger sur les plus prioritaires et vérifier que les données sont à jour suppose que nous évoluons dans nos pratiques. Les DTs sont mobilisées sur ces sujets et nous commençons à recevoir les premiers retours.

**Agathe MOSCHETTI** : Un logement de 45 m<sup>2</sup> occupé par un couple et trois enfants, soit cinq personnes, est-il caractérisé en suroccupation ?

**Stéphane BETTIOL** : Le DALO ne considère pas un logement de 45 m<sup>2</sup> pour 5 personnes comme une suroccupation et Paris Habitat estime qu'il s'agit d'une suroccupation prioritaire, considérant qu'il y a moins de 12 m<sup>2</sup>/personne.

**Agathe MOSCHETTI** : Je voulais comprendre pourquoi, dans notre résidence, des personnes occupant un logement de 47 à 50 m<sup>2</sup> à quatre ou cinq ne parviennent pas à être mutées.

**Stéphane BETTIOL** : Le fait de remplir ce critère ne signifie pas qu'elles obtiendront une mutation rapidement. Toutefois, elles se trouvent sur le haut de la pile.

Nous avons fixé un objectif de 60 % de mutations ultra-prioritaires, 35 % de prioritaires et 5 % hors priorité, car ces dernières sont parfois nécessaires. Pour la première année de mise en place de cette mesure, nous relevons :

- 33 % de mutations ultra-prioritaires ;
- 29 % de mutations prioritaires ;
- 37 % hors priorité.

Les problématiques les plus courantes concernent la suroccupation, une demande sur deux portant sur un logement plus grand, le handicap et la sous-occupation.

Je précise que 2020 n'est pas une année très significative. Nous espérons avoir progressé l'an prochain, en ayant effectué davantage de mutations ultra-prioritaires, à peu près le même volume de prioritaires, et beaucoup moins de hors priorité.

**Mawaheb MOUELHI** : Incluez-vous dans les cas hors priorité les dossiers de confort, concernant par exemple une pièce supplémentaire pour en faire un bureau ? Certaines demandes peuvent être légitimes, même si elles ne sont pas classées dans les prioritaires ou ultra-prioritaires.

**Stéphane BETTIOL** : Nous recevons rarement des demandes concernant des bureaux. En revanche, celles liées à l'environnement sont plus nombreuses, par exemple des locataires qui ne supportent plus leur quartier. Nous ne les prenons pas encore en compte car nous souhaitons d'abord satisfaire les autres. Des demandes peuvent aussi concerner le sujet du voisinage.

**Éveline CHARLES** : J'ai appris, en effectuant la démarche pour une locataire, que la personne tierce pour laquelle une demande de pièce supplémentaire est formulée, doit figurer sur le bail. Or en l'occurrence, celle-ci ne souhaitait pas être totalement dépendante de la personne handicapée.

**Stéphane BETTIOL** : Je veux bien étudier le cas plus précisément car à ma connaissance, la tierce personne ne figure pas sur le bail. En revanche, nous demandons une justification de prise en charge de la MDPH, notamment.

**Éveline CHARLES** : Il est possible que la MDPH ait évoqué la nécessité d'une inscription sur le bail car il s'agit d'une amie de la personne handicapée, qui est aveugle. La tierce personne doit-elle être une professionnelle ?

**Stéphane BETTIOL** : Je ne saurais vous répondre. Il est vrai que l'aidant n'est pas nécessairement « en contrat ». Votre question vise à savoir comment procéder si la tierce personne n'est pas salariée et prise en charge.

**Éveline CHARLES** : La MDPH m'a indiqué qu'elle ne pouvait rien faire de plus.

**Micheline UNGER** : La personne handicapée peut demander une aide financière complémentaire pour une tierce personne, au travers de la MDPH, sans qu'elle soit nécessairement salariée. Celle-ci peut aussi demander à être reconnue en tant qu'aidante mais il s'agit d'une autre procédure.

**Éveline CHARLES** : Quel que soit l'interlocuteur, chef d'agence ou personnes s'occupant des mutations au siège, j'ai été dirigée vers la MDPH, qui me répond qu'elle ne fait rien de plus.

**Stéphane BETTIOL** : Nathalie CHASTANET examinera ce point.

**Micheline UNGER** : Je n'ai pas vu dans ce tableau les demandes de personnes occupant des logements PLAI ou PLS. Je suis saisie des dossiers de locataires en situation difficile, en suroccupation ou porteurs de handicap, dont les demandes ne sont toujours pas satisfaites et je me demande quand elles le seront.

**Stéphane BETTIOL** : Je considère plutôt le niveau de loyer mais je comprends votre logique consistant à ventiler les demandes par catégorie de logements.

**Christian BALLERINI** : La cotation de la Ville de Paris prévoit des points pour des personnes dépassant 33 % de taux d'effort de loyer mais il n'existe pas de critères sur le taux d'effort et le reste à vivre à venir.

**Stéphane BETTIOL** : Le travail des équipes des DT consiste précisément à apprécier, en fonction des logements disponibles, s'ils peuvent convenir économiquement. La cotation n'inclut que des éléments sur le taux d'effort et le reste à vivre actuels, dans le logement du moment.

**Christian BALLERINI** : Le Haut-Commissariat pour le logement des plus défavorisés a déploré le fait que les demandeurs DALO, avec un revenu très faible, ne sont pas avantagés car la situation future n'est pas prise en compte.

**Stéphane BETTIOL** : Ceux qui sont hébergés ne peuvent se voir attribuer des points sur le motif de logement trop cher, car ne payant pas de loyer. En revanche, ils peuvent en recevoir s'ils justifient de leur situation d'hébergement.

**Christian BALLERINI** : Quel est le nombre de demandes de mutations à Paris Habitat ?

**Stéphane BETTIOL** : Il s'élève à 13 000.

**Christian BALLERINI** : Il faudrait le préciser. Le nombre d'attributions atteint 1 100 à minima. Par ailleurs, comment combiner l'objectif de 60 % de mutations ultra-prioritaires avec les QPV, sachant que ces derniers connaissent un taux de rotation plus élevé et qu'il convient d'en limiter l'accès aux ménages disposant de ressources économiques, Paris Habitat ayant ajouté des éléments tels qu'un taux d'effort très faible.

**Stéphane BETTIOL** : Il est certain que le système est en tension et ne le sera pas moins avec tous les relogements qui restent à effectuer, au regard des plans climat notamment. Concernant la question des QPV, nous sensibilisons nos chargés d'occupation logement depuis de nombreuses années quant à la nécessité de ne pas muter des ménages trop fragiles en QPV. Ces données sont donc intégrées mais l'exercice n'est pas simple.

Je vous propose de poursuivre la présentation, par le sujet du développement de la multi-candidature. Il y a quelques années, nous ne prévoyions qu'un candidat par logement. Aujourd'hui, les orientations stratégiques et la convention d'attribution de la ville de Paris prévoient un retour à la règle de droit, à savoir l'examen de plusieurs candidatures. Je pense d'ailleurs que c'est assez sain en matière de lutte contre la fraude ou les pressions.

Les multi-candidatures montent à présent en puissance, près d'un tiers des mutations ayant été réalisé selon cette méthode, s'agissant des mutations classiques mais aussi des relogements de type plan climat. Cela permet également de limiter l'inefficacité du process, vu les taux de refus actuellement très élevés. Pour l'instant, nous procédons aux multi-candidatures uniquement sur les logements de notre contingent, nos partenaires État et Ville ne sachant pas le gérer informatiquement. De plus, il est nécessaire de traiter la frustration du ménage qui a reçu une proposition. Aussi, il semble pertinent, le cas échéant, d'indiquer sur la fiche de synthèse pour la deuxième que la première n'a pu aboutir. Le message a été transmis aux COL, mais n'ayant pas contrôlé les mutations depuis un certain temps, j'ignore si cette mesure se généralise. Il est à noter que la cotation de la Ville de Paris prévoit un bonus de points pour une personne qui a été désignée mais pas retenue à l'issue de la candidature. Il serait bon que la CAL soit informée de cet élément.

**Jean-Jacques ANDING** : Ce serait vraiment important, car la frustration de celui qui arrive deuxième est souvent très forte et il n'est pas supportable de se trouver par la suite deux ou trois fois dans cette position. Par ailleurs, il faudrait que les dossiers proposés soient semblables, notamment concernant le nombre d'enfants. En effet, en général, avec deux candidats en situation difficile, celui qui a le plus d'enfants passe en priorité.

**Christian BALLERINI** : Je suppose que les refus sont émis après visite du logement.

**Stéphane BETTIOL** : Certains ménages visitent le logement, fournissent les papiers, mais refusent par la suite. Les DT peuvent témoigner que les refus représentent une part significative.

**Micheline UNGER** : S'agissant des équilibres entre les candidatures, le problème est que les troisièmes restent toujours troisièmes.

**Stéphane BETTIOL** : Pour ces raisons, les dispositions que nous nous efforcerons de mettre en œuvre prévoient des rappels de l'historique, en tout cas récent, pour que la CAL en soit informée et qu'une personne ne demeure pas constamment troisième. Celle qui n'a pas obtenu la mutation est prioritaire et il n'y a pas de raison qu'elle ne reçoive pas une deuxième proposition. Mais il arrive aussi que nous ne disposions pas du bon produit.

**Emmanuelle BARBET** : Je confirme que nous organisons des pré-CAL pour désigner les candidats et nous incluons dans les éléments fournis l'indication des rangs 2 ou 3 obtenus précédemment afin de les prendre en considération. Nous y veillons particulièrement dans tous les échanges avec les COL. Toutefois, cela ne présage pas de la décision finale.

**Mawaheb MOUELHI** : Pourquoi seules près de 50 % des mutations classiques sont-elles proposées en multi-candidatures alors qu'il s'agit d'une obligation légale, qui ne s'applique pas uniquement à Paris Habitat mais également aux autres réservataires ? Je suis étonnée, certes seulement à moitié, que ceux-ci ne jouent pas le jeu.

**Stéphane BETTIOL** : Je peux mentionner plusieurs raisons. Tout d'abord, l'État et la Ville ne disposent pas d'outils à cet effet et ne savent pas gérer informatiquement leur contingent, inclus dans ces mutations classiques. Le deuxième sujet a trait à un élément que nous nous étions interdit. Le rez-de-chaussée parfaitement accessible est un excellent produit pour une personne à mobilité réduite. Jusqu'à présent, nous nous refusions à mettre des situations de handicap en concurrence mais comme ces personnes refusent également des propositions, nous nous demandons s'il ne vaut pas la peine de proposer un rez-de-chaussée à trois personnes, pour maximiser les chances d'occupation.

Il en va de même pour la sous-occupation, qui nécessite un travail de conviction pour expliquer aux personnes que le logement sera plus petit mais moins cher, que nous pouvons accompagner le déménagement, etc. Nous hésitons à mener ce travail pour signaler par la suite que trois candidats se présentent pour le logement en question. Nous n'avons pas encore trouvé la manière de concilier ces deux éléments, ce qui explique ce chiffre.

Les mutations inter-directions territoriales nous préoccupent également, la pression étant différente selon les zones. A cet égard, la DT Sud-Est était extrêmement mobilisée et lorsque je lui demandais 200 mutations pour assurer un équilibre avec les primo-demandeurs, la DT dépassait largement cet objectif. Ainsi, la pression est désormais moindre sur ce territoire.

Il convient de développer les mutations inter-DT pour rééquilibrer et traiter les dossiers de la même façon. Pour ce faire, le siège sélectionne des logements d'une DT et les remet à une autre, les COL choisissant les candidats. Nous effectuons aujourd'hui 7 % de mutations classiques dans ce cadre, contre 3 % en 2019. À titre de comparaison, 36 % des échanges effectués via de la bourse d'échanges relèvent de l'inter-DT.

Nous portons depuis un an, avec Nathalie CHASTANET et les DT, ces sujets en évolution. Or nous relevons un taux de refus des propositions de 48 %, avant et après CALEOL, que nous trouvons hallucinant. Nous ressentons une pression, notamment en agences, limitée à certains demandeurs qui reçoivent sur une année ou deux jusqu'à quatre propositions et opposent autant de refus. Ces situations conduisent à un allongement de la vacance et à une mobilisation chronophage des équipes. Nous nous sommes donc demandé s'il ne faudrait pas travailler sur un mécanisme de « dépriorisation » pour un an à partir du premier refus. Les DT ont émis une remarque assez pertinente, expliquant qu'ils pourraient se censurer en sachant que s'ils ne formulent pas la bonne proposition pour un locataire, celui-ci sera dépriorisé. Nous avons donc travaillé à une « dépriorisation » à partir du second refus non justifié, comme la ville de Paris. Tous les dossiers dont des éléments n'ont pas été pris en compte (composition familiale, handicap, etc.) font l'objet d'un recours, qui permet de lever la dépriorisation.

Nous menons sur ce sujet un travail qui ne sera pas achevé dans l'immédiat et impliquera de soumettre au conseil un amendement de notre charte d'attribution, en excluant le refus pour inadéquation au handicap et en précisant clairement ces éléments dans les échanges avec les demandeurs. Le dossier restera actif mais deviendra hors priorité, sauf en cas de changement de situation.

Nous voulions échanger avec vous sur cette proposition. Si nous nous engageons dans cette voie, il faudra assurer une information suffisante. Notre Mémo malin sur la question date de quatre ou cinq ans et n'est plus tout à fait à jour. Je demanderai à Nathalie CHASTANET de développer, pour le premier trimestre 2022, un outil de communication à destination de tous, y compris des élus, qui parfois interviennent sur certaines demandes mais ne connaissent pas tous les enjeux.

**Micheline UNGER** : Des personnes m'indiquent qu'elles déposent constamment des demandes sur la bourse d'échanges, sans succès.

**Stéphane BETTIOL** : Nombre de dossiers sur la bourse d'échanges sont en cours. Il faut noter qu'elle compte 1,125 million de logements potentiels et 17 000 annonces en ligne. Nous dénombrons 30 000 contacts entre locataires. Je ne sais pas comment ils se clôturent. Par ailleurs, 10 000 visites sont en cours et 638 dossiers sont en phase d'instruction, ce qui montre que la bourse demeure dynamique.

Je pense que les personnes que vous évoquez ont eu affaire à des locataires qui ont déposé une annonce mais ne sont plus intéressés.

**Micheline UNGER** : Il s'agit de personnes dont les propositions ont matché mais n'ont pas abouti.

**Stéphane BETTIOL** : Il arrive aux CALEOLS de refuser, notamment lorsque la composition familiale ne correspond pas, en cas de taux d'effort trop élevé ou de dépassement de ressources.

**Christian BALLERINI** : Les chiffres affichés concernent-ils toute la région Ile-de-France ?

**Stéphane BETTIOL** : Oui, nous décomptons pour Paris Habitat 2 329 demandeurs en recherche, 1 200 en contact, 700 en visite, 10 ayant effectué une visite concluante, 22 inscrits en attente de déposer leur dossier et 56 en pré-instruction.

**Mawaheb MOUELHI** : Nous n'avons pas d'opposition de principe à la proposition présentée, le réel sujet concernant les cas d'exclusion et les refus non justifiés. Par ailleurs, lorsque vous évoquez les logements adaptés, s'agit-il de logements adaptés à la demande ou au ménage ?

**Stéphane BETTIOL** : Nous entendons par là un logement adapté au ménage, une fois sa situation remise au clair. Il est certain que nous devons travailler sur certaines notions, par exemple sur ce qu'est un logement trop cher. Si une personne avec un taux d'effort de 25 % refuse, on pourrait dire que le logement est adapté. Mais si celui-ci atteint 38 %, le refus est peut-être justifié. De fait, il faudra ajuster les seuils, notamment sur cette question.

**Micheline UNGER** : Il convient également de considérer l'âge des enfants. Il est arrivé que des accords soient donnés mais les enfants ont perdu les APL par la suite.

**Stéphane BETTIOL** : Nous proposons, pour la levée d'une « dépriorisation » demandée par le locataire, que le dossier soit examiné de manière indépendante et collégiale par la commission d'attribution des logements, comme le fait la ville de Paris.

**Françoise CHEVAIS** : Je crains que la « dépriorisation » représente un réel danger car elle s'apparente à la réponse aux refus d'emplois de la part des chômeurs. Il leur est proposé des emplois soi-disant exactement adaptés à leurs qualifications et à leur demande mais en réalité, il s'agit de postes qui n'ont aucun rapport. Si l'objectif de la « dépriorisation » revient à instaurer ce type de mesure, c'est inquiétant.

**Stéphane BETTIOL** : Les DT peuvent témoigner que la finalité n'est pas de proposer des logements pour « déprioriser » ensuite, en réduisant le nombre de prioritaires. Nous avons organisé des ateliers dits « mini-CALEOL » avec nos collaborateurs, notamment de la proximité, pour leur montrer que le travail de la commission n'était pas simple, s'agissant en particulier de prendre la responsabilité de classer les candidatures. Nous avons proposé un quintuplex accessible en rez-de-chaussée à Curial. Nous avons compté cinq refus, dont celui d'une locataire handicapée, au motif qu'elle voulait habiter dans l'immeuble de sa fille, situé de l'autre côté du site. On peut le comprendre mais dans ce cas, il ne sert à rien de continuer à lui faire des propositions.

La mesure proposée vise plutôt à traiter des situations où les équipes peuvent être harcelées. Certaines personnes reçoivent trois propositions dans l'année et opposent systématiquement un refus. Dans ces cas, nous devons responsabiliser les demandeurs, car la ressource est rare.

**Christian BALLERINI** : Vous savez très bien que vous n'obtiendrez pas la même réponse pour une proposition à Curial ou à la Samaritaine

**Stéphane BETTIOL** : J'ai aussi essayé des refus pour la Samaritaine.

**Micheline UNGER** : Il peut arriver que des personnes refusent un logement dans telle ou telle cité, car connaissant les jeunes qui y habitent, elles savent que ce sera l'enfer. Je peux entendre la proposition mais il faut faire attention à ces aspects.

**Stéphane BETTIOL** : Nous vous rendrons compte de la mise en œuvre de la mesure.

**Micheline UNGER** : Je sais que la ville de Paris a procédé ainsi. Or le temps qu'elle réponde aux recours déposés, le délai d'un an est passé et les personnes se trouvent en grande difficulté.

**Stéphane BETTIOL** : Quelle est la durée moyenne de la procédure de levée du recours ?

**Micheline UNGER** : Elle dure au moins six mois, raison pour laquelle je me méfie de cette mesure.

**Stéphane BETTIOL** : Je vous remercie de cet échange

### V. QUESTIONS DIVERSES

---

**Emmanuelle COPIN** : Je répondrai à la question de Mme MOSCHETTI sur la cession de CEE, en reprenant les explications apportées par Mme SCHWOERER. Nous cédonc les CEE liés à des travaux d'amélioration thermique. Chaque année, ces cessions font l'objet d'une délibération du conseil d'administration, notamment sur les conditions d'appel d'offres. Depuis 2014, la moyenne annuelle atteint 3,4 M€, le niveau le plus bas ayant représenté 500 000 euros et le plus élevé 9,8 M€. Ces recettes sont réintroduites dans notre budget d'investissement.

**Agathe MOSCHETTI** : Vous les récupérez donc dans les travaux de réhabilitation.

**Emmanuelle COPIN** : Nous les récupérons dans les investissements en général.

Par ailleurs, nous avons organisé dans l'auditorium, en novembre 2019, des réunions avec les associations de locataires et souhaiterions les rééditer cette année, le 23 novembre pour les DT Rive droite et le 24 novembre pour les DT Rive gauche et la DVM. Eric PLIEZ sera présent ainsi que Stéphane DAUPHIN. Nous prévoyons un petit discours d'information générale puis nous vous proposerons des ateliers sur différents thèmes, par exemple :

- le parcours résidentiel ;
- le vieillissement et le handicap ;
- l'accompagnement social individuel ;
- les projets d'aménagement et d'investissement ;
- la biodiversité, le permis de végétaliser, les îlots de fraîcheur.

Nous pourrions également inviter le GPIS.

Nos collaborateurs seront présents pour tenir les stands installés dans l'atrium, vous présenter nos travaux et répondre à vos questions. Bien entendu, nous prévoyons un buffet, que nous souhaitons ouvert tout au long de la soirée. Nous organiserons également des temps de prise de parole sur les stands, dans une configuration dynamique.

Si vous avez des idées à nous proposer pour cette soirée, ou des remarques particulières, n'hésitez pas à nous en faire part par mail.

**Christian BALLERINI** : Il faudrait que nous disposions d'un canevas.

**Emmanuelle COPIN** : Nous avons mis en place un comité de pilotage et travaillons sur le contenu de la soirée. Nous vous enverrons un document sur le sujet, dès qu'il sera précisé.

**Françoise CHEVAIS** : Quels seraient les horaires ?

**Annie TRONCHET** : Nous envisageons un début entre 17 heures et 17 h 30.

**Agathe MOSCHETTI** : Avez-vous le chiffrage des cessions de CEE depuis 2014, année par année ?

**Emmanuelle COPIN** : Nous vous le communiquerons.

**Mawaheb MOUELHI** : Nous aurions voulu connaître l'état d'avancement du dossier SLS, notamment pour les Conventions 30, puisque Paris Habitat ne souhaite pas se positionner dans l'attente de l'avis de la Ville de Paris. Je pense que nous portons collectivement ce souci, même si nous ne proposons pas les mêmes solutions.

**Christian BALLERINI** : La Ville de Paris ne prendra pas position, ayant demandé à la ministre de se prononcer.

**Jean-Jacques ANDING** : Anne HIDALGO me l'a confirmé lors du Congrès USH à Bordeaux.

**Emmanuelle COPIN** : Je vous remercie.

*La séance est clôturée à 20 h 55.*