
PROCÈS-VERBAL DU 10 MARS 2025

La séance du Conseil de concertation du patrimoine de Paris Habitat est ouverte à 17 heures sous la co-présidence de Madame Cécile BELARD DU PLANTYS, directrice générale, et de Monsieur Serge POURRIOL, membre du conseil de concertation du patrimoine, représentant les locataires.

Étaient présents :

ASSOCIATIONS :

Mawaheb MOUELHI et Sylvie KARAM représentant le SLC-CSF ; Serge POURRIOL, Chantal CHAUCHOT et Christian BALLERINI représentant la CNL 75 ; Samia BERRAMDANE, Éveline CHARLES et Jean-Louis GUERRERO, représentant la CLCV 75 ; Micheline UNGER représentant le DAL ; Rose-Marie SMAILI représentant l'AFOC.

Invités : Hugo SPINAT (SLC-CSF), Samia KHABABA et Vincent LAWSON (CLCV 75).

PARIS HABITAT : Cécile BELARD DU PLANTYS, directrice générale ; Florian MAILLEBUAU, directeur des politiques sociales ; Sandrine JOINET-GUILLOU, cheffe de service développement social et urbain ; Cyrille FABRE, directeur de l'exploitation ; Emmanuelle BARBET, directrice territoriale Nord-Est ; Martial HERBLOT, directeur territorial Sud-Est ; Florence SPORTOUCH, cheffe de projet RSE et innovation ; Maya ELFADEL, cheffe de projet concertation locative.

CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

I.	APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU CCP DU 2 DECEMBRE 2024.....	3
II.	PRESENTATION DU BILAN 2024 DE LA CONCERTATION LOCATIVE.....	3
III.	FORUM DES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES : BILAN ET PERSPECTIVES.....	9
IV.	PROJET DE QUESTIONNAIRE DANS LE CADRE DE LA NOUVELLE ENQUETE LOCATAIRES 2025.....	13

La séance est ouverte à 17 h 02.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je voudrais commencer cette séance par un mot à l'attention des proches des personnes disparues en fin d'année. Nous avons été tous très tristes et très choqués d'apprendre le décès de Mme MOSCHETTI. Elle était malade et est partie très vite. Et nous n'avons pas vraiment eu le temps de lui dire au revoir. Cela nous a fait beaucoup de peine. Je voulais, à l'occasion de ce premier CCP, lui rendre hommage. Nous avons aussi appris le décès de M. RAYNAUD, suppléant au sein de notre conseil de concertation, et de M. SPINAT, qui n'était pas membre de cette instance, mais a été l'un des artisans éminents des progrès en matière de concertation locative et de défense des intérêts des locataires. Je tiens à vous dire, en mon nom et en celui des collaborateurs de Paris Habitat et des membres du conseil d'administration, toute notre tristesse et tout notre soutien aux camarades de ces personnes.

Je vous propose, sans transition, de procéder à la désignation du nouveau coprésident du conseil de concertation. Je rappelle que nous avons adopté un principe de coprésidence tournante, sur un rythme annuel. Mme MOUELHI était coprésidente en 2024 et ce rôle revient à la CNL en 2025. Il était question de désigner M. POURRIOL, mais il n'est pas encore arrivé.

Il est convenu d'attendre M. POURRIOL pour la désignation du coprésident.

Il est procédé à un tour de table.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous accueillons évidemment avec plaisir toutes les nouvelles forces vives. Je rappelle que nos usages veulent que nous soyons prévenus d'éventuels invités, afin de nous assurer que l'équilibre entre associations est bien respecté. Nous passerons pour cette fois.

Jean-Louis GUERRERO : Ne vous inquiétez pas, c'est la première et la dernière fois.

I. APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU CCP DU 2 DECEMBRE 2024

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je n'ai pas demandé la modification du compte rendu du CCP, dans la mesure où il est fidèle aux propos que j'ai tenus. Toutefois, j'ai trouvé que j'étais un peu brutale dans ma façon d'évoquer la suppression des vide-ordures dans les immeubles. Je ne retire rien de la motivation qui est la nôtre, mais j'ai parlé de « décision » sans doute un peu rapidement. Il est bien évident que la culture de l'établissement est de concertation, et je suis allée un peu vite en besogne dans ma formulation. Il s'agit en tout cas d'une orientation très forte des équipes de Paris Habitat, et nous souhaitons vivement travailler avec vous sur le sujet. Je voulais apporter cette précision en amont de la discussion.

Avez-vous d'autres observations ? En l'absence, je sou mets le procès-verbal au vote.

Le procès-verbal de la séance du 2 décembre 2024 est approuvé à l'unanimité.

II. PRESENTATION DU BILAN 2024 DE LA CONCERTATION LOCATIVE

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous consacrerons une trentaine de minutes à ce point, pour la présentation et le débat.

Maya ELFADEL : Nous vous présentons, comme chaque année, le bilan de la concertation locative. Nous entendons par celle-ci toutes les actions organisées dans le cadre institutionnalisé du plan de concertation locative, mais aussi toutes les initiatives que nous développons et impulsions pour aller à la rencontre des locataires, mieux identifier leurs besoins et répondre à leurs attentes. Je présenterai ce bilan en deux temps, en commençant par les actions organisées en 2024 à l'échelle du patrimoine, puis à l'échelle des

résidences, à un niveau plus local. Nous concluons par les perspectives et les chantiers prévus en 2025, et peut-être au-delà.

La concertation au niveau du patrimoine passe tout d'abord par l'animation du plan de concertation locative, et notamment le conseil de concertation du patrimoine. Il s'agit d'un lieu d'échange d'informations, où l'on donne son avis et présente des projets susceptibles d'intéresser les représentants des locataires. En 2024, toute une série de sujets a été proposée et soumise aux discussions. En outre, nous organisons un certain nombre de groupes de travail thématiques, où nous réfléchissons ensemble. Les thèmes abordés, variés, couvraient par exemple les charges locatives, la gestion de l'eau, le projet stratégique du GPIS, la lutte contre les punaises de lit ou la gestion des sinistres liées aux dégâts des eaux. La concertation consiste aussi à trouver un terrain d'entente avec les représentants des locataires sur des mesures et politiques visant l'intérêt des locataires et leur cadre de vie. Dans cet esprit, deux accords collectifs ont ainsi été renouvelés en 2024 avec plusieurs fédérations et associations nationales, respectivement sur la lutte contre les punaises de lit et les détecteurs de fumée.

La concertation au niveau du patrimoine englobe également le soutien financier que nous apportons aux fédérations et associations nationales siégeant dans les instances de Paris Habitat, conformément à nos obligations légales. En 2024, il s'est élevé à un peu plus de 311 000 euros et il sera réévalué à la hausse en 2025, en fonction de plusieurs indicateurs, notamment l'évolution du nombre de logements de PH, du coût par an et par logement géré par l'Office et de l'IRL. À cet égard, je remercie Mme MOUELHI pour les échanges de ces derniers jours et sa vigilance sur les chiffres. Le budget 2025 consacré au soutien financier des fédérations s'élèvera au total à un peu plus de 323 000 euros.

Au-delà de ces instances, de ces réunions de travail et de concertation avec les fédérations, nous essayons dans la mesure du possible d'organiser des événements, des initiatives permettant de renforcer le dialogue avec les amicales de locataires. Nous savons que les représentants apprécient ces moments, à l'image du forum des associations organisé en décembre dernier et auquel vous étiez nombreux. Nous l'aborderons plus en détail dans le cadre du second point de l'ordre du jour.

S'agissant de la concertation au niveau local, nous apportons un soutien matériel et logistique aux associations dans la mesure de nos prérogatives. Il peut s'agir d'équipements, tels que les panneaux d'affichage et les boîtes aux lettres, mais aussi de mise à disposition de locaux associatifs et LCR à titre gratuit, soumis toutefois au respect d'un principe de partage, dès lors que nous estimons nécessaire ou souhaitable d'en faire profiter d'autres associations. Ainsi, nous comptons l'année passée 72 associations de locataires bénéficiant de locaux mis à disposition par Paris Habitat, soit près de 20 % des 372 recensées sur notre parc, sachant que plus du quart d'entre elles est situé en QPV. Nous mettons également à disposition 66 jardins partagés, dont 42 à des associations de locataires.

De plus, nous allons au-delà de nos obligations légales en apportant un soutien financier aux projets soumis par les amicales et associations de locataires au niveau local. Nous essayons d'en financer un maximum, tant qu'ils respectent certains principes, notamment celui de bénéficier à tous les habitants d'une résidence ou d'un ensemble d'immeubles, de s'inscrire dans des logiques de vivre ensemble, de cohésion sociale, d'entraide entre voisins et de développement durable. Ainsi, en 2024, nous avons apporté un financement d'environ 45 000 euros sur l'ensemble du patrimoine, à travers 85 projets portés par 45 associations différentes. Les trois quarts concernent trois directions, à savoir la DTNO, DTES et la DTSE. Je précise que le quart des projets financés concerne des résidences en QPV. 6 projets n'ont pas été financés pour diverses raisons : annulation de projet par l'association, report à l'année suivante lorsque le projet n'est pas encore mature, manque de documents administratifs et justificatifs, dépassement d'enveloppe par rapport à l'année précédente.

La plupart d'entre eux portent sur des fêtes, des moments de convivialité entre voisins, mais également des animations collectives du type ateliers culturels, sportifs, bricolage, jeux. Ils ont également trait au jardinage ou à divers équipements pouvant favoriser l'embellissement de la résidence.

En conclusion, nous notons une nette augmentation du nombre de projets financés, 85 l'ayant été en 2024. Pour mémoire, seuls 56 avaient été subventionnés en 2019, pour le même montant. Je mets à l'écart les années 2020 et 2021, qui étaient un peu exceptionnelles.

Parallèlement, nous organisons de nombreuses actions de concertation dans le cadre des opérations de réhabilitation. Celles-ci peuvent prendre la forme de réunions, de promenades urbaines, d'ateliers ou de permanences et votes auprès des locataires. Ces derniers ne sont pas obligatoires, mais nous estimons qu'il est important d'obtenir l'adhésion des habitants pour les projets qui vont toucher leur quotidien. En 2024, nous dénombrons 242 actions de ce type menées par la direction de la maîtrise d'ouvrage 1 et 153 par la DMO 2. 8 projets ont été soumis au vote, et tous ont été adoptés, avec 85 % de voix positives et un taux de participation de 75 % en moyenne.

Je mentionnerai également les 195 conseils de résidence et conseils de concertation locative locaux organisés en 2024 par les agences, avec les associations et les représentants des locataires, qui permettent d'aborder diverses problématiques concernant le quotidien des locataires.

Enfin, nous essayons dans la mesure du possible de proposer des actions d'aller-vers, permettant de créer du lien, de renforcer le dialogue avec les locataires, d'être encore plus à l'écoute de leurs besoins et de leurs attentes, notamment dans les résidences qui n'ont pas d'amicales. Ainsi, 109 rencontres « En direct » ont eu lieu en 2024.

S'agissant des perspectives 2025-2026, je me suis fondée sur les rencontres individuelles menées avec les représentants des locataires et sur le comité préparatoire tenu en janvier dernier. Sur la base de ces échanges, de l'actualité de Paris Habitat et de nos propres propositions, j'ai résumé les sujets qui seront abordés et soumis à la concertation en 2025, et un peu au-delà. Je signale que certains groupes de travail sont en cours, notamment sur le renouvellement de l'accord Triple Play Social, le plan propreté et les travaux de vétusté en cours de bail. Ceux concernant la gestion des vide-ordures et le traitement et suivi des réclamations seront prochainement lancés. Il me semble que le DAL avait également proposé un groupe de travail sur des problématiques liées à l'attestation d'assurance habitation et il a été confirmé ce jour avec le service de gestion locative. Nous y reviendrons.

Nous sommes à l'écoute de vos remarques et questions.

Cécile BELARD DU PLANTYS : La demande du DAL concernait-elle l'assurance habitation ou l'attestation ?

Maya ELFADEL : L'enregistrement de l'attestation.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je ne sais pas si ce sujet fera l'objet d'un groupe de travail ou d'un échange. Une information sur le fonctionnement du dispositif pourrait suffire. Le débat est donc ouvert, sur le bilan comme sur les perspectives.

M. POURRIOL, je signale que vous avez été désigné vice-président du conseil de concertation. Avant de vous passer la parole, je répare un oubli malheureux. Je vous présente les excuses d'Emmanuelle COPIN, qui est indisponible ce soir et est désolée de ne pas être parmi nous.

Serge POURRIOL : Je souligne qu'aucun bilan des CCP n'a été disponible sur internet pendant un an. Je vous remercie d'y penser, car on me l'a signalé.

Mawaheb MOUELHI : S'agissant des appels à projets, vous avez indiqué que certains ont été refusés car les enveloppes auraient dépassé celles des années précédentes. Pourriez-vous nous apporter des précisions ?

Maya ELFADEL : Un tableau annexe vous a été transmis et détaille chaque projet, son montant et le cas échéant, les raisons pour lesquelles il n'a pas été financé ou n'a pas été réalisé. En l'occurrence, vous évoquez deux projets de la DTES, présentés par les associations de locataires Dulaure et Reuilly. Leur dernier projet n'a pas été validé par les équipes de la direction territoriale car le montant total de leurs subventions 2024 dépassait semble-t-il l'enveloppe qui leur avait été accordée l'année précédente. Nous serons certainement amenés à faire le point avec les DT pour préciser ces critères.

Mawaheb MOUELHI : Ces éléments m'intéressent. Il est regrettable que Mme COPIN soit absente. Pour avoir participé à l'élaboration du PCL 2023-2026, je sais qu'il a été décidé de ne pas fixer de critères, ni de plafond, et de discuter du contenu de chaque projet au niveau des directions territoriales. Je répète ce que j'ai indiqué par écrit à Mme COPIN, l'association Dulaure, affiliée au SLC-CSF, nous ayant saisis. Il me semble que le nombre de projets n'était pas limité. Bien entendu, les budgets ne sont pas extensibles, mais vous semblez suivre des règles qui sont inconnues, tant des associations qui présentent les projets que de ce conseil. Cela me pose un énorme problème.

Florian MAILLEBUAU : Nous nous rapprocherons de la direction territoriale. Vous faites bien de nous interpellier sur ce sujet. Effectivement, les projets des associations de locataires ne sont pas soumis à un plafond. En l'occurrence, il est possible que le budget demandé soit anormalement élevé au regard de la nature de l'activité à financer. Peut-être que l'année précédente, en 2023, le même projet avait nécessité une subvention bien moindre, et la direction territoriale l'a relevé.

Mawaheb MOUELHI : Nous avons compris qu'aucun plafond n'était fixé, ni en termes de nombre de projets présentés par une association, ni en termes de montant. Si des règles sont définies, elles doivent être discutées, partagées et connues. Les associations présentent leurs projets en fonction de ce qui leur est indiqué.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Vous avez absolument raison, et il n'est pas question d'introduire de nouvelles règles. Nous vérifierons qu'il ne s'agit pas de la perpétuation d'une règle antérieure par des personnes qui n'auraient pas compris le nouveau PCL. J'ai évidemment été surprise comme vous. Un montant supérieur à l'enveloppe de l'année précédente n'est pas un critère en soi. Toutefois, ce peut être un élément d'évaluation de la pertinence du budget annoncé au regard de l'action prévue. Nous reviendrons vers vous sur ce sujet. Je vous assure que la règle n'a pas été modifiée.

Mawaheb MOUELHI : Concernant les perspectives 2025-2026, nous avons demandé d'aborder le remboursement des pénalités appliquées en cas de défaillance du prestataire sur des marchés récupérables auprès des locataires. Je rappelle qu'ils subissent les carences et payent la prestation. Je vois que ce thème n'a pas été retenu, et j'aimerais savoir pourquoi.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je ne dirais pas que ce sujet n'a pas été retenu. Des groupes de travail sont en cours ou à programmer, et il est prévu de soumettre des thèmes à la concertation, notamment l'exécution des prestations, et donc les sanctions, l'application des pénalités et leurs répercussions.

Mawaheb MOUELHI : Je note donc favorablement que, sur le principe, Paris Habitat est d'accord pour discuter du remboursement des pénalités. J'ai bien entendu le terme « répercussions ». Ce sujet sera évoqué.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Toutes ne sont pas de même nature. Il existe sans doute différents cas de figure.

Serge POURRIOL : Tant que les pénalités ne sont pas appliquées, nous restons dans l'attente. Je suis peut-être un peu nouveau dans le métier, mais elles ne changent pas le problème du point de vue de la non-exécution des engagements de la société. Et cela me pose un réel problème.

Cécile BELARD DU PLANTYS : L'application de pénalités comprend deux volets : les sanctions au regard des prestations non réalisées et la prévention pour la bonne exécution de celles à venir. Je peux vous assurer que lorsque des pénalités sont appliquées, la majorité des entreprises veillent à corriger leur mode d'intervention à l'avenir. En outre, cette sanction peut être accompagnée d'une récupération de la prestation non exécutée. Dans ce cas, le prestataire doit effectuer ce qui ne l'a pas été. En revanche, d'autres prestations, notamment cycliques, sont irrécupérables ou irréversibles. Les approches sont donc différentes. Le rapport de force avec les prestataires peut parfois être compliqué. L'application de pénalités peut produire les effets attendus sur certains, tandis que d'autres les intègrent dans leur fonctionnement. Je ne veux pas tirer sur l'ambulance des ascensoristes, qui pourtant ne se gênent pas pour nous accuser dans la presse, mais ils nous expliquent que si nous continuons à les ennuyer, ils se retireront et indiquent qu'ils ont suffisamment de marchés à l'étranger ou auprès de clients plus sympathiques que Paris Habitat.

Cyrille FABRE : La discussion que nous devons mener concernera le périmètre des actions envisageables et la notion de récupérabilité. Les cas de figure sont différents, selon que la prestation a été réalisée ou non, et que la sanction peut éventuellement faire l'objet d'une décompensation. Nous avons déjà tenu des débats sur ce sujet. Nous les reprendrons et verrons s'il est possible de faire évoluer ces éléments.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Ce sujet mérite sans doute un groupe de travail, plutôt qu'un point en CCP. Il faudra également prendre en compte vos disponibilités. Nous estimons ce format très approprié, car il permet de creuser davantage les dossiers. Cependant, 5 sont déjà prévus.

Serge POURRIOL : Je pense à la société Proxyserve. Certains locataires n'ont pas eu de chauffage pendant plusieurs mois. Personnellement, cela m'interpelle.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Cela nous interpelle aussi, et je peux vous assurer que nous ne lâchons rien vis-à-vis de ces prestataires. Notre première préoccupation ne concerne pas les pénalités mais la remise en marche du chauffage. Nous entendons qu'il existe un certain nombre de situations difficiles à cet égard.

Jean-Louis GUERRERO : Je pense que le montant des pénalités n'est pas dissuasif. De plus, les salariés de Paris Habitat ont beaucoup de difficultés à les faire appliquer. Par ailleurs, j'ai aussi entendu que les ascensoristes ne veulent plus travailler pour le secteur du logement social, car nous sommes « méchants » avec eux.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Les montants des pénalités sont inscrits dans les marchés, et nous devons travailler sur leur évolution à l'occasion du renouvellement de ces derniers. Nous évoquerons ces éléments dans le cadre du groupe de travail. De même, nous devons objectiver la question relative à leur application par les équipes de l'Office. J'entends que vous ayez ce regard, mais nous avons des indicateurs portant sur l'intégralité du patrimoine. Nous pourrions présenter un état de la réalité de l'application des pénalités, qui n'est pas du tout anecdotique.

Micheline UNGER : J'entends dans vos propos des éléments qui m'inquiètent beaucoup. Les prestataires font pression et nous rendent dépendants. Ils sont de plus en plus européens, voire internationaux. Il serait à mon sens intéressant d'identifier plus attentivement les groupes de prestataires possibles et potentiels dans les différents domaines, et ne plus forcément choisir les plus grands, qui font n'importe quoi n'importe comment. Je reçois de nombreuses remontées concernant des prestataires qui ne font pas leur travail, et il est parfois très compliqué d'appliquer certaines clauses. La régularité et le contrôle constant de ces entreprises posent un réel problème. Je ne sais pas comment y remédier, mais il serait intéressant d'y travailler. Il faut approfondir la définition de notre action dans ce cadre. Nous payons intégralement la prestation, et il faut donc des résultats. Les locataires le soulignent. Ils ont de plus en plus de frais et ne sont pas servis. La situation devient anxiogène. Ils ont l'impression de se faire avoir, mais n'ont pas le choix. C'est fondamentalement difficile à vivre. Je le signale, car nous avons de plus en plus de retours divers dans différentes structures. Seule l'action en justice semble envisageable.

En outre, je note que la liste des thèmes à aborder ne comprend toujours pas les dysfonctionnements relatifs aux reçus d'assurance, vécus cette année et la précédente. Je voudrais qu'on se penche sur ce point. De nombreux locataires ont reçu des recommandés alors qu'ils avaient adressé leur attestation, ou se sont retrouvés avec l'assurance de Paris Habitat alors qu'ils avaient la leur. J'aimerais qu'un bilan des dépenses occasionnées dans ce cadre soit dressé. Ce sont des dépenses inutiles, que nous payons.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Que vous les payiez ou non, nous ne souhaitons aucune dépense inutile. Avant votre arrivée, Maya ELFADEL a évoqué votre souhait de créer un groupe de travail sur ce sujet. Pour ma part, je pense que l'assurance habitation relèverait plutôt d'un point en CCP, contrairement à l'exécution des prestations. Les pénalités ne sont pas un objectif, mais un moyen d'action. Avant tout, le service doit être rendu, et au bon prix. Et ces aspects sont pris en compte dans le cadre de la conception des marchés, dans le respect d'un code des marchés publics qui a toutes ses vertus, mais a aussi cet inconvénient de ne pas appeler des réponses exhaustives. Nous faisons donc avec les candidats qui présentent des offres, et en tenant compte du tarif. Avant les pénalités, nous examinons le coût mensuel pour les locataires. La mise en place d'un certain nombre de contrats collectifs sur des sujets qui, dans le parc privé, relèvent parfois d'approches plus individuelles a sûrement permis des gains d'efficacité et économiques pour les locataires. Toutefois, ceux-ci sont alors dépendants de l'action de Paris Habitat dans l'activation du prestataire et les comptes que nous aurions à lui demander. Je comprends la frustration que cela peut générer pour vous, et pour nous de temps en temps. Soyez assurés que nous nous considérons comme votre porte-parole dans la relation avec les prestataires, et nous n'avons aucun plaisir à jouer les victimes collatérales. Nous savons qu'il s'agit d'une forme de confort pour ces entreprises, qui ne doivent pas apporter au quotidien des réponses aux locataires. Nous avons donc tout intérêt à obtenir les meilleurs résultats possibles, que ce soit au titre de notre vision de nos missions, ou de leur bonne exécution. Nous ne souhaitons pas lancer un débat sur les prestations aujourd'hui. Toutefois, je pense qu'à travers vos interventions, nous avons identifié les différents volets à étudier. Nous en avons pris note et mettrons en place le groupe de travail évoqué.

Éveline CHARLES : J'ai une question sur la façon dont les locataires peuvent bénéficier du remboursement de ces pénalités. Je citerai pour exemple le retard de deux ans enregistré par un ascensoriste, qui pose d'énormes problèmes. Une pénalité de 70 000 euros est annoncée par Paris Habitat. Comment cette somme reviendra-t-elle aux locataires ? Il n'a jamais été question de remboursement, mais de trouver une façon de dépenser cet argent. Cette question n'a pas été étudiée par les représentants des associations. Des solutions, telles qu'une salle commune ou une caméra, devraient être payées par Paris Habitat, et non par les locataires. Ce problème d'ascenseurs dure depuis sept ans. Les locataires ont changé et on ne peut donc pas envisager de remboursement. La question est devenue insoluble en CCL.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous ne la résoudrons pas en CCL, et la renvoyons au groupe de travail. Lorsqu'une prestation n'est pas rendue, il importe qu'elle ne soit pas payée et que vous soyez remboursés de vos éventuelles provisions pour charges. Cela ne se discute pas. En revanche, les pénalités ne constituent pas une dépense à rembourser, et nous devons décider de leur usage, de leur réinvestissement pour améliorer le service. Seule une dépense réalisée peut être remboursée et la question porte sur l'affectation de ces pénalités. Doivent-elles venir compenser un préjudice vécu par les locataires ? Je pense que c'est le cas, dans un certain nombre de situations. Doivent-elles venir accompagner une action inhabituelle sur le patrimoine ? Cette forme de réponse doit être privilégiée dans certains cas. Le problème que vous évoquez, à savoir la présence des locataires ayant subi le préjudice lorsque les pénalités sont versées, constitue aussi un sujet. Mais des voies peuvent être trouvées.

Mawaheb MOUELHI : Je suis contente de vous entendre évoquer un préjudice. Les pénalités ont précisément vocation à compenser le préjudice subi. Il me semble que lorsque vous les appliquez, elles sont défalquées du montant payé au prestataire.

Cyrille FABRE : C'est plus compliqué. Dans l'exemple de Proxyserve, une pénalité sera émise sur un marché de la DTES, et apparaîtra sur la première facture individuelle que ce prestataire établira ensuite. Elle n'interviendra pas en retrait d'une facture propre au marché pénalisé.

Mawaheb MOUELHI : Je vous remercie. Cela signifie que vous payez moins mais nous facturez la totalité du forfait. Pour la juriste que je suis, cela pose souci. Est-ce un enrichissement sans cause ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous n'en sommes pas là. Je vous propose d'évoquer ces sujets en groupe de travail.

Mawaheb MOUELHI : En réalité, vous facturez plus que ce que vous payez.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous renvoyons ce sujet au groupe de travail, car d'autres points sont inscrits à l'ordre du jour de cette réunion. Sans avoir le temps d'aller au fond du débat, des raccourcis ou des caricatures de position sont formulés.

Mawaheb MOUELHI : Ce n'est pas une caricature. Vous aurez noté que je ne l'ai pas évoqué d'emblée. J'ai réagi.

Cécile BELARD DU PLANTYS : À partir du moment où nous commençons à prolonger la discussion, chacun ira de ses arguments, moi y compris, et nous ne pourrions traiter le sujet sereinement. Je vous propose donc d'interrompre ce débat.

Jean-Louis GUERRERO : C'est à propos de votre lettre (*suite inaudible*). Tout est bien expliqué, mais il faudrait trouver l'année prochaine une formule qui dédouane les cinq représentants des locataires dès l'approbation de la hausse de loyer. Certains m'ont fortement interpellé, me reprochant d'avoir approuvé cette augmentation, alors que nous nous sommes unanimement prononcés contre. Il faut donc trouver une formule qui nous permettra de nous défendre. Je ne sais pas si c'est un motif d'agression, mais j'ai été vigoureusement interpellé.

Mawaheb MOUELHI : On m'a signalé une incompréhension. Nous aurons une augmentation en raison des travaux prévus.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Ce sujet n'était pas inscrit à l'ordre du jour et je vous propose de l'évoquer plus tard.

Jean-Louis GUERRERO : C'est le (*incompris*)

Cécile BELARD DU PLANTYS : J'entends, mais ce sujet n'est pas à l'ordre du jour. Je peux vous apporter des explications, mais nous n'aurons pas le temps maintenant.

Jean-Louis GUERRERO : Je pense que cela vaut la peine.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je ne vous répondrai pas maintenant. Vous pouviez tout à fait faire inscrire ce sujet à l'ordre du jour. Nous en parlerons à la fin de la réunion, si vous le souhaitez. Pour le moment, je vous propose de nous en tenir aux sujets listés. Je note votre demande d'explication et de correction.

III. FORUM DES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES : BILAN ET PERSPECTIVES

Maya ELFADEL : Nous nous étions engagés à revenir vers vous à la suite du forum des amicales et associations de locataires, organisé en décembre dernier. Je rappelle que le programme a fait l'objet d'échanges avec les équipes de Paris Habitat et a été conçu en concertation avec vous en septembre dernier. Nous avons organisé cinq stands d'information sur l'astreinte, les politiques sociales en faveur des locataires, le changement de logement, la tranquillité résidentielle et les réhabilitations. Ils ont tous enregistré une bonne fréquentation. En outre, quatre ateliers participatifs ont été organisés, pour échanger des idées et des propositions, sur les charges locatives, la prise en compte de la parole et des besoins des jeunes, le déroulé d'une CALEOL et l'exécution des prestations de Paris Habitat. Enfin, le dispositif Ouvreur de parole a permis de recueillir les témoignages et les idées des participants dans le hall de l'Office.

Le forum a recueilli 136 inscriptions, mais seuls 80 représentants associatifs étaient présents, ce qui peut poser question. Toutefois, les ateliers ont tout de même réuni 56 participants au total. Celui consacré à la jeunesse n'a pas suscité un grand intérêt, avec seulement quatre inscrits, contre 17 à 18 pour les autres. Le dispositif Ouvreur de parole a été l'occasion de poser trois questions aux participants :

- comment concevez-vous votre rôle et votre action en tant que représentant d'une association de locataires ?
- quel canal de communication préconisez-vous dans vos relations avec Paris Habitat ?
- quels sont vos besoins spécifiques pour assurer votre rôle dans les meilleures conditions ?

En réponse à la première question, la plupart des représentants ont estimé qu'ils jouaient un rôle d'interface entre les locataires et le bailleur, de médiateur, qui améliore la communication et le dialogue avec Paris Habitat et apaise les relations entre voisins ou avec l'Office. D'autres ont évoqué le soutien aux habitants de leur résidence, notamment les plus en difficultés. Enfin, certains ont insisté sur l'importance de signaler les problématiques de la résidence et de faire un suivi avec les équipes de proximité.

S'agissant de la deuxième question relative aux moyens de communication, les réponses sont relativement équitablement réparties entre les e-mails, le téléphone et le contact humain, qui reste une demande importante dans un contexte où le numérique prend de plus en plus de place. Nous verrons comment prendre en compte ce besoin, à l'échelle des directions et des agences.

Concernant la troisième question, les besoins exprimés visent une meilleure communication et collaboration avec Paris Habitat, une meilleure information et association aux décisions concernant la gestion des résidences, des réponses transparentes et un suivi plus systématisé des réclamations des locataires, une formation sur le cadre institutionnel et juridique de leur activité et de leurs prérogatives, et la mise à disposition d'un local. Sur ce dernier point, nous proposons déjà des locaux à titre gratuit aux associations qui en font la demande, dans la limite de nos disponibilités. Quant à la formation, nous pourrions y réfléchir ensemble.

Suite au forum, nous avons envoyé un questionnaire numérique de satisfaction aux 80 participants. Compilant une trentaine de questions, il concernait différents domaines tels que l'organisation de l'événement, la communication, les thèmes choisis, le déroulé, le contenu des stands, l'utilité du forum et l'implication dans les travaux à venir. Il s'agissait d'évaluer l'impact de cet événement, d'envisager d'éventuelles adaptations pour les prochaines éditions et de prendre en compte les attentes des représentants associatifs. Nous avons reçu 18 réponses, soit un taux de 23 %. S'agissant des points de satisfaction, ils portent globalement sur le déroulé, l'organisation, les échanges avec les équipes de proximité et la pertinence des thèmes choisis. Quant aux points de frustration, des représentants ont déploré un climat houleux qui ne favorisait pas les échanges, dans les ateliers sur les charges locatives et l'exécution des prestations. Une ou deux personnes sont allées jusqu'à les quitter en raison de la trop

forte tension émanant des participants. Nous verrons comment améliorer ces aspects. En outre, un besoin d'intervention immédiate sur les demandes spécifiques des amicales a été exprimé, mais ce forum n'était pas le lieu pour y répondre. Enfin, quelques représentants sont restés sur leur faim, car ils étaient très intéressés par les travaux mais le temps était compté. Nous nous sommes engagés à approfondir ces sujets par la suite.

Par ailleurs, nous avons noté quelques recommandations, notamment sur la prise en compte des contraintes des représentants non retraités, la diversification des thèmes proposés (relations et dialogue avec les équipes de proximité, vivre ensemble avec les nouveaux locataires, etc.), ou l'amélioration des conditions d'échange dans les ateliers pour que les frustrations individuelles ne viennent pas perturber l'espace de co-construction que nous souhaitons créer.

Concernant les perspectives, je vous présente rapidement la matière ressortie des trois ateliers sur les charges locatives, la jeunesse et l'exécution des prestations. Je précise qu'ils étaient animés par le cabinet La Ruche.

Dans le cadre du premier, les participants ont exprimé deux grandes idées : créer une instance d'information avec Paris Habitat pour un suivi organisé et récurrent et réaliser un suivi partagé des prestations entre le bailleur et les locataires pour mieux contrôler les charges. Sur la base de ces propositions, nous avons identifié plusieurs pistes de travail, sur lesquelles nous pourrions revenir si vous le souhaitez :

- mieux informer les locataires, en recensant les outils de communication existants et les renforçant si besoin, et en diffusant un calendrier annuel sur le cycle des charges ;
- poursuivre le dialogue avec les amicales, en rappelant les instances existantes et en assurant une application renforcée par les équipes de proximité et d'agence ;
- améliorer le traitement et le suivi des réclamations liées aux charges, en lien éventuellement avec le projet de centre de relations locataires.

Concernant l'atelier sur la jeunesse, il n'a compté que quatre participants ; des personnels de Paris Habitat s'y sont greffés pour contribuer à la réflexion collective. Les propositions visent à recueillir la parole et les besoins des jeunes locataires, qui constituent une part importante des habitants du parc social, à créer du lien avec les associations de quartier et trouver des lieux pour répondre à leurs besoins. Ces premières pistes méritant d'être complétées, nous allons dresser un état des lieux des actions existantes, permettant d'aller à la rencontre des jeunes et d'entendre leurs préoccupations et leurs besoins. Sur cette base, nous élaborerons un plan d'action et conduirons des expérimentations territorialisées.

Enfin, dans l'atelier sur l'exécution des prestations, les représentants ont formulé plusieurs idées : améliorer la communication entre Paris Habitat et les amicales, développer le rôle des gardiens dans le suivi des prestations, améliorer les procédures de gestion des incidents, appliquer les pénalités liées à la non-exécution des contrats et réunir une instance plusieurs fois par an pour suivre les prestations et travaux. En réponse, nous envisageons plusieurs pistes de travail : valoriser les circuits de diffusion existants en direction des locataires et améliorer si besoin l'information sur la nature et la fréquence des prestations réalisées au sein des résidences, mettre en œuvre le plan d'action propreté sur 46 sites d'expérimentation identifiés en lien avec les représentants des locataires, avec des résultats présentés en CCP ou en groupe de travail.

Serge POURRIOL : Je commencerai par une courte introduction. Il faut toujours assumer ses actions. Il est évident que vous avez mené un important travail. Je suis intervenu durant le forum de manière imprévue. J'ai essayé d'adopter un ton normal et très posé. Je voulais attirer votre attention sur ce qui se passe vraiment dans les agences. Je me déplace sur le terrain et je peux évoquer ce que je vois tous les jours. Certains sujets, que je ne détaillerai pas aujourd'hui car ce n'est pas le lieu, ne sont pas résolus depuis des semaines, voire des mois, et cela interpelle. Cela ne signifie pas que les agences ne travaillent pas. Toutes ont leurs propres problèmes. Toutefois, sur certains sujets, on observe des difficultés à communiquer. Je n'évoque pas des cas isolés, mais une somme de cas particuliers qui tend à devenir une généralité. Je le perçois et il vous revient de vérifier s'il s'agit d'un vrai sujet, ou pas. Ce n'est pas parce que les problèmes sont soulevés qu'ils sont résolus, j'en conviens. Toutefois, éviter de les aborder ne

constitue pas non plus une solution. Nous avons l'impression de nous faire balader. Je tenais à le signaler, car il faut assumer ses actions.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je n'aurais pas abordé ce sujet mais puisque vous l'évoquez, je vous donnerai mon point de vue. Si vous assumez la façon dont vous êtes intervenus ce jour-là, il vous faut aussi assumer ce qu'en pensent les équipes et la manière dont tout ceci est vécu par les uns et les autres, à savoir mal, évidemment. Il existe des lieux pour tout. Nous n'avons jamais refusé le dialogue. Nous comptons sur les administrateurs et les membres du conseil de concertation pour mener ce type d'échanges dans les instances, qui sont prévues à cet effet, ou éventuellement dans le cadre de contacts individuels bilatéraux, que nous ne déclinons jamais. Des interventions accusatoires et virulentes, bien que vous ayez modéré votre ton, devant l'ensemble des participants étaient déplacées. Vous assumez votre intervention, permettez-moi d'assumer ce que j'en ai pensé.

Serge POURRIOL : Ce jour-là, à l'heure où je devais assister à l'atelier, j'ai dû participer à une audioconférence. J'aurais simplement remis mon papier, si j'avais pu être présent. Mes propos ne constituaient pas une remise en cause de toutes vos actions, mais lorsque des problèmes apparaissent, il faut les aborder. Il est trop facile d'affirmer que mon intervention était agressive.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Vous pouvez répéter vos propos, et je réitérerai les miens. Je ne vous reproche absolument pas d'aborder les problèmes, parfois en les généralisant. On peut être en désaccord sur le fond, mais vous avez le droit d'exprimer votre point de vue, et nous avons celui d'apporter des explications pour nous défendre, si besoin. J'ai simplement dit que ce n'était pas le moment. Nous organisons un forum des associations à votre demande, pour organiser des débats et non pour offrir un punching-ball à l'assistance. Je l'indique aussi clairement, car j'ai l'habitude de m'exprimer de façon directe. Tous doivent respecter les règles de savoir-vivre. Il peut nous arriver d'être en désaccord avec vous, mais nous ne l'étalons pas lors de ce type d'événement. Par ailleurs, je ne voudrais pas qu'on résume ce forum à cet incident. Il me semble qu'il était fort intéressant, très bien préparé et nous avons pu dessiner de nombreuses pistes de travail communes.

Serge POURRIOL : J'ai reçu des retours négatifs sur l'atelier. C'est pourquoi je suis intervenu. Il ne s'agit pas d'en rajouter, mais il faut se dire les choses.

Christian BALLERINI : J'ai participé à l'atelier sur les charges locatives et j'ai été un peu déçu. Il a bien commencé, avec la présentation exposée par les équipes, que je souhaiterais d'ailleurs obtenir. Je m'occupe actuellement de la formation sur le contrôle des charges locatives et je l'ai trouvée particulièrement intéressante. Toutefois, les échanges ont trop vite dévié sur l'exécution des prestations, qui n'était pourtant pas le thème de cet atelier. Lorsque je contrôle une facture avec une amicale, elle m'indique si la prestation a été bien ou mal réalisée, et il faut ensuite vérifier ce qui est récupérable ou pas.

Par ailleurs, je pense que l'équipe n'a pas suffisamment assuré l'animation sur l'aspect technique du contrôle des charges. Un débat s'est noué sur la relation entre l'amicale et le bailleur. Or on ne prépare pas un échange sur le contrôle des charges, comme sur les relations entre le chef d'agence et le président de l'amicale. Il faudra revoir cet aspect.

Enfin, je voulais signaler une dérive actuelle sur le contrôle effectué avec les différentes directions territoriales. Les personnels de Paris Habitat me semblent débordés lorsqu'on leur demande un rendez-vous. Nous souhaitons leur faire remonter des remarques, mais ce n'est pas toujours possible. Je devais rencontrer aujourd'hui une agence avec l'amicale du 19^e, et le rendez-vous a été reporté au mois de mai. Je pourrais citer d'autres exemples de ce type. Nous comprenons que les personnels soient débordés, mais nous prenons beaucoup trop de retard. Il faut revoir la formule et mettre fin à cette dérive. Convient-il de renforcer les équipes ? C'est au conseil d'administration d'en décider, mais je pense qu'il importe que les salariés en charge du budget et des charges soient plus nombreux afin d'être plus disponibles pour les amicales.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Comme vous avez pu le constater à travers le débat précédent, tant que nous n'aurons pas « purgé » le sujet de l'exécution des prestations, de leur suivi et de l'application des pénalités, il viendra polluer de nombreux échanges plus explicatifs, ou plus analytiques, sur la question des charges et la façon dont est organisé le service. Il est souvent difficile de rester sur des problématiques

globales, le problème vécu et sa tentative de résolution étant rapidement évoqués. C'est normal, mais nous ne pourrions traiter sereinement le deuxième sujet qu'en avançant sur le premier, ce qui renvoie au groupe de travail proposé.

Nous notons votre remarque sur le manque d'expertise des animateurs, qui aurait provoqué la difficulté. Nous tenterons d'améliorer ce point la prochaine fois.

Par ailleurs, Paris Habitat devrait compter suffisamment d'effectifs pour rendre le service de contrôle de charges. Toutefois, cela ne nous protège malheureusement pas des problèmes organisationnels. De plus, je constate des éléments de sinistralité importante, des demandes individuelles de locataires de plus en plus complexes à traiter. Ainsi, les équipes censées être à votre disposition pour travailler sur les contrôles de charges doivent gérer un certain nombre de sollicitations au quotidien, d'où cet effet de débordement que vous ressentez. Nous devons être clairs sur la priorité à accorder à ces demandes d'échanges des associations de locataires.

Martial HERBLOT : Par nature, nous devons être capables de vous répondre dans un délai fixé. Je ne connais pas la cause exacte du report évoqué. La période actuelle est compliquée pour les chargés de budget et charges, les index d'eau venant d'être finalisés, ce qui permet de respecter notre engagement de 80 % des charges régularisées au mois d'avril. Cette activité soutenue peut expliquer certaines absences. En tout cas, un planning général annuel devrait permettre d'identifier les périodes sur lesquelles nous devrions être parfaitement disponibles pour répondre dans un délai très court, ou justifier notre incapacité à le faire. J'étudierai ce sujet.

Micheline UNGER : J'ai participé à l'atelier sur les charges parce qu'on me l'a demandé. Il aurait peut-être fallu prévoir un intervenant plus technique auprès des équipes. Il était important que les participants puissent s'exprimer sur les prestataires, mais un autre lieu aurait probablement été préférable. Tout a été concentré sur les agences. Chaque directeur territorial a une manière d'agir différente, et ne répond pas aux situations de la même façon, ce qui pose problème. Pour ma part, au nom du DAL, je pense que les interactions avec les comités de locataires, sur le terrain, sont insuffisantes. La transmission d'informations n'est pas judicieusement établie, ni mise en œuvre. Par ailleurs, souvent, les réponses écrites de Paris Habitat sont complètement déconnectées des problèmes suivis ou de la réalité de terrain. Je pourrais citer plusieurs exemples pour le démontrer.

Le deuxième point concerne le délai entre le moment où la demande sur les charges est formulée et celui où les éléments sont transmis au comité. Je suis souvent obligée de relancer. On peut expliquer qu'il y a des problèmes d'eau, de chauffage, des factures qui arrivent tardivement, mais tout n'est pas forcément indiqué lorsque les documents sont fournis, et je trouve ce procédé suspect. Je pense qu'il existe un réel problème sur les charges. Tout le monde est débordé dans les agences et aucun temps précis n'est consacré aux échanges. Je ne sais pas comment harmoniser le processus dans les DT et les agences, mais il va falloir trouver un moyen pour que les réponses soient apportées et que nous puissions obtenir des rendez-vous, en présentiel et non par mail. Ce n'est pas satisfaisant. Les locataires ont l'impression d'être floués.

Cécile BELARD DU PLANTYS : J'entends vos propos, d'autant que nous l'avons déjà évoqué. Nous devons retravailler sur la façon de communiquer avec les locataires, dans un premier temps de façon centralisée, globale, puis éventuellement en déclinant localement. Les délais de réponses constituent un sujet qui ne concerne pas uniquement les associations, celles-ci en obtenant plus rapidement que les locataires. Nous avons parlé lorsque nous avons évoqué l'état d'avancement de la réflexion sur le centre de relations locataires, dont l'objectif principal vise précisément la réduction de ces délais.

Jean-Louis GUERRERO : Ce n'est pas le cas au final.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Justement, vous savez que nous arrivons après la bataille. Peut-être pourra-t-on tirer quelques enseignements de l'expérience de nos camarades. Nous allons avancer sur ce projet, en concertation avec vous. Nous devons parvenir à traiter ces questions de délai, en convenant que certains sujets peuvent nécessiter un peu plus de temps, contrairement à d'autres. Il ne faut pas tout noyer dans un délai moyen, qui ne serait satisfaisant pour personne. Vous évoquiez enfin la différence de réponse entre les DT. Nous essayons d'harmoniser, tout en tenant compte de la diversité des situations.

J'en profite pour vous annoncer le renouvellement à la direction territoriale Sud-Ouest de Véronique MONGE et à la direction territoriale Est de Christophe DUJARDIN. Et je vous informe de l'arrivée lundi dernier, à la direction territoriale Nord-Est, de Jeanne JATTIOT. Nous avons dû procéder très rapidement au recrutement.

Micheline UNGER : J'ai oublié de mentionner les réclamations. Aurons-nous un jour un seul numéro ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : C'est noté. Vous nous l'avez déjà signalé et nous l'avons bien en tête.

Vincent LAWSON : Je n'ai malheureusement pas pu assister au forum. Je note que la digitalisation est souvent évoquée. Est-ce en lien avec le traitement du suivi ? Le centre de relations locataires aura-t-il un aspect digital ? En outre, l'atelier théâtre a-t-il été bien perçu ?

Maya ELFADEL : Je sais que certains d'entre vous avaient quelques réserves quant au format proposé pour cet atelier. Les retours sont divers. Certains ont apprécié l'originalité et d'autres ont été plus mesurés. La matière ressortie de cet atelier n'est pas négligeable. Nous continuerons à travailler sur ces pistes. Pouvez-vous préciser ce que vous entendez par un aspect digital ?

Vincent LAWSON : Il me semble que 60 % des préoccupations soulevées évoquaient le numérique et la digitalisation. Le centre de relations locataires ne prévoit pas de nouvel extranet, mais peut-être allons-nous y venir.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Il en est question. Nous avons déjà une agence numérique, qui permet de traiter certains sujets, mais encore insuffisamment à ce jour. L'objectif vise à enregistrer par ce biais les demandes d'intervention et d'en faire l'un des canaux d'accès au centre de relations locataires. Il faudra toutefois prendre garde au risque de multiplication des canaux et de remplacement des uns par les autres. Les gardiens, nombreux sur site, restent les interlocuteurs privilégiés. Le téléphone doit toujours continuer de fonctionner, de même que les mails et les contacts directs avec les associations de locataires. Tous ces volets sont embarqués dans la réflexion.

Serge POURRIOL : Je souhaiterais, en tant qu'administrateur, recevoir les factures de charges par Wetransfer. La DT Sud-Est l'a déjà fait et je pense que ce n'est pas trop demander.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Le projet de questionnaire dans le cadre de la nouvelle enquête locataires devant être examiné aujourd'hui, je vous propose de l'aborder dès maintenant. La présentation des contrats de ville est un point plus informatif, que nous pourrions traiter en fin de réunion ou lors de la prochaine séance.

IV. PROJET DE QUESTIONNAIRE DANS LE CADRE DE LA NOUVELLE ENQUETE LOCATAIRES 2025

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous avons évoqué l'éventualité de faire évoluer notre dispositif.

Florence SPORTOUCH : Je rappelle que nous envisageons de nous caler sur l'enquête triennale de l'AORIF, prévue en 2026. Le marché n'est pas encore notifié et nous vous en reparlerons dans le détail. En parallèle, nous mènerions une enquête un peu plus courte, visant des leviers d'actions immédiates. Vous avez signalé des questions souvent larges, globales, ou au contraire très détaillées, et finalement, les équipes ne peuvent pas agir dans un délai aussi restreint. Nous voulons donc cette année évoquer les thèmes les plus importants, sur lesquels nous pouvons intervenir rapidement. Cette enquête, plus thématique ou proche de ce qui se passe localement dans certains groupes et secteurs, interviendrait en sus de l'enquête triennale.

Dans ce cadre, nous avons commencé à travailler sur un projet de questionnaire. Nous réalisons cet exercice pour la première fois. J'ai rencontré les équipes de proximité ou en charge des marchés pour obtenir un ressenti sur les questions à garder ou ajuster. Nous nous sommes surtout mis à la place des locataires. C'est ainsi que le projet s'est construit. Volontairement, nous ne vous l'avons pas encore adressé, mais vous pourrez nous faire part de vos remarques, questions et suggestions jusqu'à mi-avril. Jusqu'à présent, nous posons une soixantaine de questions et nous souhaitons en réduire le nombre à une quarantaine, en gardant un historique des évolutions. Nous atteignons à date 45 questions sur huit thèmes, et vous constaterez que nous les avons réajustés.

Nous n'avons pas changé l'introduction, qui s'inscrit dans les règles du RGPD. Les thèmes portent sur les conditions de vie dans la résidence, les travaux dans les parties communes, la propreté dans les parties communes, le logement, la perception globale du traitement des demandes, la perception du traitement des demandes d'intervention technique, la perception du traitement des demandes administratives, et l'information. Enfin, comme chaque année, une question bilan est posée.

Je vous propose de parcourir le questionnaire thème par thème, avant de présenter la synthèse reprenant les items que nous projetons de conserver, supprimer ou réajuster.

Sur le thème des conditions de vie dans la résidence, nous avons conservé les questions relatives à la tranquillité dans la résidence, à la végétalisation, aux espaces verts, au fonctionnement des équipements des immeubles (portes, ascenseurs, digicodes, interphones). Nous avons prévu de retirer les questions sur la sécurité et les espaces vélos, car nous ne sommes pas les seuls à agir sur ces éléments et nous craignons de ne pas être en mesure de réagir rapidement. Nous envisageons donc de reprendre cet item dans le cadre d'un autre questionnaire, ou localement. Enfin, nous nous interrogeons sur le fonctionnement dans les immeubles de (incompris 1 :46 :07). Sur ce point, nous enregistrons de très bons résultats depuis un peu plus de trois ans et nous pourrions envisager un questionnaire local si besoin, dans les sites qui rencontrent des difficultés à cet égard.

Florian MAILLEBUAU : Compte tenu de l'heure, il vaudrait peut-être mieux synthétiser la présentation pour laisser place aux échanges.

Florence SPORTOUCH : Concernant les travaux dans les parties communes, nous avons gardé les trois questions existantes. Vous aurez remarqué que le terme « satisfaction » a été retiré du titre de l'enquête. Toutefois, il apparaît encore dans le document, car nous n'avons pas encore rencontré notre futur prestataire. Nous comptons travailler avec lui sur l'évolution de la rédaction des questions.

Sur l'item de la propreté, nous avons également conservé toutes les questions, à l'exception de celles sur les caves et les parkings. En effet, tous les immeubles de Paris Habitat ne sont pas concernés et nous préférons prévoir un questionnaire spécifique pour ces groupes. Les raisons de non-propreté de ces lieux sont liées à divers sujets, que nous ne maîtrisons pas toujours. D'ailleurs, il y a quelques années, vous nous aviez demandé de supprimer cette question, jugée trop spécifique.

Sur la partie logement, nous avons conservé toutes les questions, sur la plomberie, les appareils sanitaires, le chauffage, les portes et les fenêtres. Toutefois, nous prévoyons de supprimer celle sur l'appréciation de la porte du logement, car les résultats sont très satisfaisants depuis des années.

S'agissant du traitement des demandes d'intervention technique, nous demandons ce que les locataires pensent de l'accueil, de l'écoute réservée lors des appels téléphoniques, lors des visites en agence, lors du passage en loge ou lors des contacts téléphoniques avec leur gardien. Nous avons ajouté ces deux derniers éléments. Nous avons également conservé la question globale sur la disponibilité, la réactivité, l'efficacité et la courtoisie des équipes. En outre, nous avons ajouté une question pour savoir si le locataire a connu un sinistre au cours des six derniers mois. Nous pourrions la décliner selon la nature des demandes. En effet, les équipes de proximité souhaiteraient des enquêtes un peu plus spécifiques. Nous avons également ajouté la question suivante : « auprès de qui avez-vous fait votre demande initialement : l'agence, le gérant ou le gardien ? ». Cette nouvelle formulation nous permettra de mieux qualifier la réponse. Vous noterez enfin que nous avons ajouté l'infiltration et l'humidité dans les natures de demandes. Sur le suivi, nous avons conservé toutes les questions.

S'agissant des demandes administratives, nous ajoutons une question sur l'interlocuteur initial (l'accueil, l'agence, la chargée de gestion locative, le gérant ou le gardien) et sur la nature des demandes propres aux protocoles d'accord ou difficultés de paiement. Les questions globales sur l'appréciation du suivi sont conservées.

Enfin, sur l'information, nous avons regroupé les deux questions sur les formats papier et numérique en une seule, relative à l'appréciation générale de la communication.

Et pour finir, nous posons la même question globale de satisfaction à l'égard du bailleur et retirons celle sur la recommandation, car nous ne pouvons pas agir sur cet item. En tant que bailleur, il importe de savoir si nos locataires sont satisfaits ou pourquoi ils ne le sont pas.

Je vous ai transmis une synthèse contenant les chiffres clés du projet, les questions supprimées et celles en projet de suppression ou d'ajustement. N'hésitez pas, jusqu'à mi-avril, à revenir vers nous, si besoin.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je précise que la suppression de certaines questions ne signifie pas qu'elles ne nous intéressent plus. Dans le cadre d'un questionnaire raccourci à fréquence annuelle, et en attendant l'enquête triennale dans laquelle nous allons nous inscrire, nous avons la volonté de simplifier et centrer sur des items qui nous concernent directement et sur lesquels nous avons la capacité d'agir immédiatement. Nous avons reformulé cette enquête dans cet esprit.

Samia KHABABA : Ce questionnaire est-il anonyme et de quelle manière est-il envoyé aux locataires ? Quel est le pourcentage de personnes interrogées par résidence ?

Florence SPORTOUCH : Le questionnaire se déroule toujours par téléphone. Nous l'avons précisé dans notre cahier des charges. Les enquêteurs nous indiquent que cette méthode est la plus facile, sachant qu'elle suppose une organisation et un prestataire spécialisé. En outre, nous utilisons un système de quotas, comme tous les organismes d'enquête ou de sondage, car il est le plus fiable. Nous visions jusqu'alors une cible de 10 % de locataires interrogés, soit près de 12 500 personnes, selon un certain nombre de critères, tels que l'ancienneté dans le parc, la typologie du patrimoine ou le régime juridique. Le nouveau prestataire nous conseillera sur la sélection du panel. À cet égard, je rappelle qu'une enquête est dite objective au-delà de 5000 personnes interrogées.

Samia BERRAMDANE : Je voulais revenir sur une rubrique rarement évoquée, sans doute à dessein, concernant l'accessibilité et le handicap. Je suis missionnée par la CLCV. Je pense que ce sujet pourrait facilement s'intégrer dans les conditions de vie de logement. Les locataires en situation de handicap ne connaissent pas leurs droits et ne savent pas comment sont réalisés les tests lors des rénovations. Ce sujet n'est pas mineur et je souhaite qu'il compte dans les décisions de Paris Habitat. Je suis très déçue de constater qu'il n'en est fait aucune mention. La sécurité des locataires et leurs droits doivent être représentés et défendus.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Vous avez parfaitement raison, et croyez bien que le handicap fait partie des priorités de Paris Habitat. Toutefois, ce sujet n'est peut-être pas à intégrer dans cette enquête, qui ne rentre pas dans le détail et vise une appréciation générale du fonctionnement des équipements et du traitement des demandes d'intervention. En revanche, nous déployons des dispositifs d'observation et d'enquête afin de définir nos politiques d'accompagnement du handicap, d'adaptation des logements et d'accueil des personnes qui pourraient rencontrer des difficultés à nous joindre par des modalités classiques. J'entends qu'il existe un besoin de communiquer. Nous pourrions faire un point sur ce sujet en conseil de concertation, s'agissant du niveau d'accessibilité observé et recensé sur notre patrimoine. S'il y a lieu de mener une enquête complémentaire, notamment auprès des locataires, pour connaître leur appréciation sur la façon dont nous prenons en compte ces sujets, nous le ferons bien volontiers.

Samia BERRAMDANE : Je le souhaite vraiment, car je n'ai jamais reçu aucune information, et je ne connais personne qui en aurait obtenu. On ne sait pas ce qui se passe, ce qui se fait, à quoi on peut s'attendre, ni ce que peuvent demander les locataires concernés ou risquant de l'être. Le handicap peut arriver subitement. Ont-ils droit par exemple à la visite d'un ergothérapeute ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je le confirme.

Samia BERRAMDANE : Je le sais, mais la majorité l'ignore. Vous connaissez pourtant les locataires en situation de handicap, puisqu'ils sont signalés.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous avons le sentiment de communiquer beaucoup sur ce sujet.

Samia BERRAMDANE : Je ne reçois aucun appel.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous corrigerons ce point.

Samia BERRAMDANE : C'est vraiment décevant. Je suis pourtant concernée et chargée du handicap et de l'accessibilité à la CLCV.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous allons réparer ce défaut de communication. Nous avons actualisé notre politique en la matière, suite à une décision du conseil d'administration du mois de juin. Nous avons depuis édité un petit fascicule, que nous diffuserons largement. Nous devons trouver les bonnes méthodes pour nous assurer que cette communication prend la forme appropriée et est suffisante pour que personne n'ignore nos actions.

Sylvie KARAM : Je souhaitais évoquer les copropriétés. Lors d'une récente réunion à l'agence, il nous a été indiqué qu'elles n'étaient jamais concernées par les enquêtes de satisfaction. Est-ce vrai ? Combien de personnes représentent-elles ?

Florence SPORTOUCH : Jusqu'à présent, nous menions l'enquête avec deux autres bailleurs, et nous nous efforçons de prévoir le quota le plus objectif pour obtenir la meilleure qualité en termes de résultats. Or, avec cette méthode, pour les copropriétés, nous risquons d'avoir un seul locataire interrogé sur certains groupes. En revanche, sur d'autres tels que Boulogne, où la part des copropriétés est plus importante, cela devient plus intéressant. Nous devons donc nous adapter.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous devons interroger notre capacité à mener des actions une fois que nous avons recueilli une observation. Or si des locataires ne sont pas satisfaits de certains éléments relevant de la gestion du syndic, il sera beaucoup plus difficile de considérer que le service de Paris Habitat est évalué à travers la question posée. Pour autant, nous devons questionner ce que génère cette organisation et cette situation particulières des locataires en copropriété, quant au niveau de service auquel ils ont accès et leur perception de sa qualité. Nous serons amenés à travailler plus spécifiquement sur ces logements. Vous savez que nous avons engagé une réflexion sur la création d'une activité de syndic solidaire, qui nous conduira à proposer nos services en direct. Si nous sommes choisis pour assurer cette mission, nous aurons à cœur de déployer auprès des locataires un système d'enquête sur la qualité de service, sous le même format que pour ceux en monopropriété. De plus, nous n'examinons pas les mêmes items.

Sylvie KARAM : En matière de handicap, les copropriétés prévoient très peu d'initiatives pour les personnes concernées. Par exemple, si l'une d'entre elles portait sur cinq immeubles, dont un seul relevait de Paris Habitat, quatre feraient ce qu'ils veulent, tandis que le dernier devrait répondre à ses obligations légales. Comment agir dans ce cas ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : Soit nous ne ferions rien, soit nous rachèterions les immeubles des locataires. Il s'agit toutefois d'un autre sujet.

Micheline UNGER : Serait-il possible de rédiger les réponses autrement, en prévoyant une autre terminologie que satisfait ou non ? Cela ne veut rien dire pour les locataires, et ne répond pas vraiment à la demande.

Cécile BELARD DU PLANTYS : C'est prévu.

Micheline UNGER : En outre, prenez-vous en compte les contrats de robinetterie ? À mon sens, il serait judicieux de prévoir deux questions pour savoir si le contrôle annuel est satisfaisant et si les travaux le sont. La robinetterie, ou la tuyauterie en général, ne veulent plus rien à dire à certains endroits. Enfin, concernant le handicap, il me semble qu'il faudrait demander dans cette enquête si la personne interrogée se trouve dans cette situation et si elle est satisfaite des services proposés dans ce cadre. Il ne s'agit pas d'entrer dans les détails, mais par une simple question, d'évaluer la réponse à apporter au niveau global de Paris Habitat, mais également à l'échelle des DT.

Florence SPORTOUCH : Pour répondre à votre première question sur les modalités de questionnement, nous allons travailler avec le prestataire en ce sens. Concernant les sujets d'adaptation du logement au handicap ou au vieillissement, ils apparaissent chaque année dans la nature des demandes d'intervention technique, s'agissant généralement de travaux d'aménagement. Nous pourrions également les inclure dans les demandes d'intervention administrative. Nous examinerons ce point dans le cadre de notre travail sur l'évolution du questionnaire.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous examinerons le sujet de la robinetterie dans une application un peu plus détaillée.

Christian BALLERINI : Les comparaisons ne seront plus possibles avec Elogie, la RIVP et d'autres organismes HLM.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous participerons à l'enquête triennale de l'AORIF, en espérant que la RIVP et Elogie-Siemp adhèrent également au mouvement.

Christian BALLERINI : J'ai cru remarquer une erreur dans la notation sur le logement. Vous commencez par la note A, soit « très mauvais », puis inversez par la suite.

Florence SPORTOUCH : Je vérifierai.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je répète que ces sujets seront travaillés avec le prestataire.

Christian BALLERINI : La doctrine de Paris Habitat veut que le gardien soit le premier interlocuteur. Or dans la question afférente, vous mentionnez d'abord l'agence, puis le gérant et enfin, le gardien.

Florence SPORTOUCH : Il s'agit d'un ajout tardif, que nous affinerons. Le gardien est bien le premier interlocuteur.

Micheline UNGER : Comptez-vous sélectionner le prestataire avant ou après le début du travail ?

Florence SPORTOUCH : Nous le ferons en même temps. La notification est prévue début avril, et je pense que nous pouvons vous laisser jusqu'à mi-avril pour formuler vos remarques. Nous organiserons ensuite une réunion de préparation du questionnaire avec le prestataire, et nous identifierons les souhaits qui semblent faisables. Il est toujours difficile d'obtenir un document court, surtout dans le cadre de la démarche actuelle, visant une action derrière chaque question.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous répondons ainsi à l'une de vos demandes. Vous expliquiez qu'il n'était pas utile de renouveler chaque année cette enquête, au vu notamment du budget nécessaire, et d'autant plus que les évolutions n'étaient pas considérables. Nous conservons donc le fond du questionnaire dans le cadre de l'enquête triennale de l'AORIF, et nous resserrons le champ avec une enquête annuelle plus courte, sur des sujets directement opérationnels. Si nous constatons qu'il est nécessaire de revenir en détail sur vos observations, nous pourrions prévoir un nouveau temps d'échanges. Aussi je vous invite à les formuler rapidement.

Vincent LAWSON : Je note que les quatre premières questions sont objectives tandis que les trois suivantes relèvent davantage de la perception.

Florence SPORTOUCH : Cela témoigne d'un début de changement de formulation. Nous nous inscrivons dans une démarche d'évaluation des services. Jusqu'à présent, nous parlions uniquement de satisfaction dans le traitement des demandes. Aujourd'hui, nous voulons connaître la perception globale dans ce cadre. Nous demandons ainsi si le locataire a été bien accueilli.

Vincent LAWSON : Et vous ajoutez « auprès de qui ? » et non « par quels moyens avez-vous pu contacter le gardien ou l'agence ? ».

Florence SPORTOUCH : Pour le gardien, nous évoquons le téléphone ou la loge.

Vincent LAWSON : Le mail pourrait également être mentionné.

Florence SPORTOUCH : Nous pouvons ajouter des dimensions sur la méthodologie de contact. Toutefois, nous souhaitons surtout savoir si la demande est arrivée par l'agence ou en direct. Lorsque nous creuserons les actions et rencontrerons les équipes et les locataires, nous nous concentrerons sur les résultats ne correspondant pas à nos attentes et pour lesquels nous devons prévoir des améliorations.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous avons évoqué, lors d'une précédente réunion, la façon de mesurer la qualité du service rendu et nous n'avons pas encore eu l'occasion d'en discuter avec vous. L'enquête auprès des locataires n'est pas l'alpha et l'oméga dans ce cadre, et nous disposons de bien d'autres moyens. Il s'agit d'un indicateur des directions à creuser, mais elle ne permet pas de répondre à toutes les sous-questions. Ainsi, le sujet des canaux de communication arrivera plutôt en aval. En effet, avec notre méthode des quotas, je crains qu'aucune différence majeure n'apparaisse si nous posons cette question trop en amont. Si toutefois nous observons des dysfonctionnements sur un territoire, nous en analyserons les raisons.

Vincent LAWSON : Le questionnaire se déroule exclusivement par téléphone. Ne craignez-vous pas que les locataires n'aient pas le temps ?

Florence SPORTOUCH : Les prestataires spécialistes de ce type d'enquête prennent rendez-vous avec les locataires s'ils sont occupés, ou les rappellent jusqu'à cinq à huit fois. Le dispositif s'étend sur quatre semaines, ce qui offre une véritable souplesse dans les disponibilités. Cette méthode a démontré son efficacité, et les taux de retour sont très élevés. De plus, ce ne serait pas du tout objectif par d'autres canaux. L'appel téléphonique est toujours plus qualitatif.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Le nombre de personnes à enquêter constitue un objectif de répondants et non de sollicités. Il s'agit donc de 12 000 réponses effectives. Le prestataire ne s'acharne pas à contacter un locataire, s'il n'arrive vraiment pas à le joindre.

Je suis désolée de ne pas avoir du tout tenu l'horaire. Mais je ne suis pas la seule responsable.

Mawaheb MOUELHI : Nous assumons. Nous avons avancé, et c'est très bien.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nos débats sont toujours riches, et nous les prolongerons la prochaine fois. Je vous propose de traiter les questions diverses en bilatérales, après la réunion. Je vous remercie.

Serge POURRIOL : Je réinsiste sur mes propos d'introduction. Ce n'est pas pour moi, mais pour les locataires qui veulent accéder à internet. C'est important

Cyrille FABRE : Nous l'avons noté.

La séance est levée à 19 h 31.