
PROCÈS-VERBAL DU 2 DECEMBRE 2024

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 Madame Mawaheb MOUELHI, membre du conseil de concertation du patrimoine, représentant les locataires.

Étaient présents :

ASSOCIATIONS :

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

PARIS HABITAT : Cécile BELARD DU PLANTYS, directrice générale ; 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 ; Cyrille FABRE, directeur de l'exploitation ; Emmanuelle BARBET, directrice territoriale Nord-Est ; Christine HUGUES, directrice territoriale Nord-Ouest ; Martial HERBLOT, directeur territorial Sud-Est ; Florence SPORTOUCH, cheffe de projet RSE et innovation ; Hélène TABUTEAU, cheffe de projet relation client ; Maya ELFADEL, cheffe de projet concertation locative.

CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

I.	APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU CCP DU 14 OCTOBRE 2024	3
II.	PRESENTATION DE L'ETAT D'AVANCEMENT DU PROJET DE CENTRE DE RELATION LOCATAIRE	3
III.	GESTION DES VIDE-ORDURES.....	7
IV.	PRESENTATION DE L'ENQUETE LOCATAIRES EN MATIERE DE SERVICE RENDU : RESULTATS 2024 ET EVOLUTIONS 2025	10
V.	CALENDRIER 2025.....	14
VI.	QUESTIONS DIVERSES.....	15

La séance est ouverte à 17 h 02.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je vous propose de commencer, afin de clore la séance comme prévu, entre 19 heures et 19 h 15.

I. APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU CCP DU 14 OCTOBRE 2024

Cécile BELARD DU PLANTYS : Vous n'avez reçu le procès-verbal de la séance du 14 octobre qu'aujourd'hui, et je vous prie de m'en excuser. Je n'ai pas pu le relire auparavant. Si vous le souhaitez, nous pouvons reporter son approbation à la prochaine séance.

Mawaheb MOUELHI : Je représente mes collègues, qui semblent prêts à l'adopter.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je vous remercie de votre indulgence, et mets aux voix le procès-verbal.

Le procès-verbal de la séance du 14 octobre 2024 est approuvé à l'unanimité.

II. PRESENTATION DE L'ETAT D'AVANCEMENT DU PROJET DE CENTRE DE RELATION LOCATAIRE

Emmanuelle COPIN : Nous sortons du comité de pilotage du centre de relation locataire, et sommes tout à fait prêts à vous exposer la présentation que nous venons de travailler tous ensemble.

Mawaheb MOUELHI : Ce projet est-il porté par Stéphane BETTIOL ou par vous-même, Mme COPIN ?

Emmanuelle COPIN : Il est porté par deux DGA, qui travaillent en étroite collaboration sur un certain nombre de sujets, notamment la gestion locative. Ce projet a d'abord été élaboré au sein du pôle proximité et qualité de service. Compte tenu de sa technicité et de son ambition, mais aussi de la charge de travail afférente, nous avons convenu qu'il serait piloté par Stéphane BETTIOL. Hélène TABUTEAU a mené les premières études, approches et analyses techniques, pour modéliser ce qu'un centre de relation locataire (CRL) pourrait être à Paris Habitat.

La première étape de ce projet a consisté à prendre la décision de développer ce dispositif. Paris Habitat est très en retard par rapport aux autres bailleurs sur la mise en place d'un CRL. Nous avons rencontré de nombreux confrères, nous permettant d'identifier les leçons qu'ils en ont tirées et les ajustements qu'ils ont dû opérer. Nous avons ainsi gagné du temps.

Par ailleurs, nous avons la volonté de créer un centre de relation locataire propre à Paris Habitat, ne remettant pas en cause la proximité de nos gardiens et de nos agences. Il s'agit de pérenniser les relations interpersonnelles sur le terrain, tout en améliorant la gestion de la réclamation, s'agissant par exemple de la traçabilité des demandes. Nous devons nous appuyer sur un outil et une organisation nous permettant d'améliorer nos processus.

La bascule vers un CRL est nécessaire pour renforcer notre performance dans ce domaine, tout en conservant le contact humain, la relation humaine et la proximité, qui sont la marque de fabrique que Paris Habitat souhaite continuer d'incarner.

Stéphane BETTIOL : Les enjeux du CRL sont liés à l'amélioration de la joignabilité, à la qualité de prise en charge de l'accueil et à l'amélioration des conditions de travail du personnel dédié. Dans la situation actuelle, du point de vue des locataires, les gardiens sont leur premier interlocuteur pour enregistrer les demandes et traiter les problèmes techniques. Ils sont moins identifiés sur les aspects locatifs et administratifs. Par ailleurs, les chargés d'accueil de l'agence reçoivent sans rendez-vous le matin ou l'après-midi, du lundi au vendredi, et répondent aux appels téléphoniques toute la journée, sachant que

lorsqu'ils sont nombreux, les sonneries s'éternisent. Nous savons donc que nous en perdons. Enfin, des rendez-vous peuvent être fixés dans la journée.

Demain, les conseillers du centre de relation locataire auront une meilleure capacité à répondre aux appels, mais aussi aux mails, qui garantissent la traçabilité de toutes les demandes. Nous souhaitons améliorer cette dernière. En outre, nous travaillons actuellement sur la réponse de premier niveau, qui peut être complète dès le premier appel sur un certain nombre de sujets. J'ai constaté chez des confrères que pour nombre d'appels, il s'agit simplement de rassurer, d'indiquer que la demande est bien prise en compte ou que tel paiement a été effectué.

Il convient ensuite de définir les réponses qui relèvent du deuxième niveau et identifier les interlocuteurs qui les prendront en charge. Notre ambition est de enclencher systématiquement une action suite aux appels au centre de relation locataire. Il pourra s'agir d'une prise de rendez-vous avec un collaborateur de l'agence, par exemple. Ce projet nécessitera donc l'adaptation de certains processus de travail, mais aussi des moyens humains, avec la mise en place d'une équipe et sa formation, le déploiement d'outils permettant notamment aux conseillers de connaître instantanément la situation du locataire appelant et les derniers échanges menés, une campagne de communication sur le dispositif, notamment sur le numéro du centre et son rôle. Enfin, il est nécessaire d'échanger avec les représentants des locataires, comme nous le faisons ce soir, très en amont.

En termes d'étapes, nous devons tout d'abord dresser un état des lieux. Nous nous nourrirons de vos remarques et quelques questions du baromètre nous permettent de qualifier notre relation client. Nous devons mesurer nos réponses, notre joignabilité, etc. En outre, nous envisageons de tester les scripts avec les locataires, pour déterminer les questions à poser dans telle ou telle situation et les réponses à apporter ou les actions à entreprendre. Il paraît également intéressant d'obtenir des retours des locataires sur les éléments de communication, que nous concevrons en interne et partagerons ensuite largement.

Nous réfléchissons à ce projet depuis quelque temps, mais nous sommes encore loin de son déploiement. Pour autant, nous envisageons de consulter les représentants du personnel au mois de mars. Ainsi, nous menons actuellement un travail de rédaction et de précision de ce dossier, s'agissant des moyens, de la localisation et de l'aménagement des locaux, des fiches de poste des salariés, etc. La concertation des locataires se déroulera après le recueil de l'avis du CSE, vers la fin 2025. Nous sommes à votre écoute quant à vos questionnements et attentes à cet égard.

Micheline UNGER : Je suis toujours un peu surprise de voir mentionner la « concertation des locataires ». Je ne sais pas comment vous comptez organiser ce service. Il améliorera peut-être la situation, mais je trouve qu'il crée une barrière supplémentaire. Avez-vous pris en compte le service de l'équipe de nuit et le numéro d'urgence, qui est complètement débordé et dysfonctionnel ? Par ailleurs, j'ai déjà évoqué le problème de l'envoi d'une sorte de code, lorsque nous interpellons sur un problème, qui est enregistré comme un incident.

Concernant le contact avec les locataires, il faudrait peut-être améliorer la grille permettant de comprendre pourquoi nous interrogeons. Cependant, il faut aussi des relations d'humain à humain. Même avec la grille, on a tendance à nous expliquer que tel aspect est pris en charge par le locataire, alors que ce n'est pas le cas. Se pose aussi le problème du circuit d'envoi des documents, qui n'arrivent jamais ou qu'on nous demande trois ou quatre fois. Il faut considérer non seulement l'écoute, mais aussi la réception, nombre de locataires se retrouvant avec des augmentations de loyer, alors qu'ils ont envoyé leur déclaration annuelle de ressources, ou avec l'assurance obligatoire de Paris Habitat, alors qu'ils en ont souscrit une autre.

Sylvie KARAM : Vous avez mentionné la fiche de poste des personnels en charge de répondre aux locataires, qui ont 10 000 questions à poser. Je voudrais savoir quelles compétences ils auront pour apporter une réponse plus adaptée que les chargés d'accueil, qui orientent les appelants vers le chef d'agence ou le gestionnaire concernant les quittances, un dysfonctionnement du chauffage ou du ballon d'eau chaude, etc. Ces personnels seront-ils en capacité de répondre de manière utile et rapide ?

Christian BALLERINI : Le premier constat, que vous évoquez vous-mêmes, est que le système actuel ne fonctionne pas, ou pas suffisamment, comme le montrent les résultats de l'enquête de satisfaction. Certains points sont en chute libre. Vous pensez l'améliorer, et cela me semble effectivement utile.

Le centre de relation locataire sera-t-il rattaché à l'agence ou à la DT ? Quels seront les liens avec le gardien ? Celui-ci est certes le premier interlocuteur des locataires, mais lorsque nous l'interrogeons, nous n'obtenons pas toujours de précisions, parce que sa hiérarchie ne répond pas, pour des raisons diverses, bonnes ou mauvaises. Comme le gardien reste en place, quel sera son rôle ? En outre, un certain nombre de locataires ne possèdent pas d'ordinateur, ni de smartphone, ou sont incapables de les utiliser. Il faut veiller à ce que le développement du numérique ne fasse pas régresser les contacts directs entre les personnes, qu'il convient de conserver, et même de renforcer.

Le sujet principal est de savoir comment améliorer, avec le centre de relation locataire, les réponses apportées, en termes de rapidité de ces dernières mais aussi des interventions. Des locataires indiquent qu'il faut appeler trois fois pour obtenir satisfaction. Pour être utile, le CRL devra permettre de réduire le nombre de ces appels.

J'ai une certaine expérience de Paris Habitat, et j'y ai vu un certain nombre de transformations. La situation s'est améliorée dans certains domaines, mais pas dans d'autres.

Éveline CHARLES : Par un curieux concours de circonstances, il se trouve que la prochaine réunion de coordination des associations de Paris Habitat à la CLCV aura lieu fin décembre, et la première demande de leurs représentants concerne justement la relation avec les agences, et tous les interlocuteurs de l'Office. Parmi les autres problèmes, celui des compteurs d'eau figure parmi les plus importants. Les réponses apportées aux locataires qui se retrouvent brusquement avec des milliers d'euros à payer sont très nettes et très négatives : « *C'est comme cela et pas autrement* ». Ainsi, il est très difficile de négocier pour un locataire qui se retrouve avec une note de 5 900 €. Et tout à coup, elle passe à 1 975 €. Lorsque nous demandons des explications, il nous est indiqué que la consommation est de 82 m³/an. Pourtant, normalement, elle devrait s'élever à 1,5 m³ par personne et par mois. Si ce n'est pas le cas, il y a une fuite et une alerte aurait dû être lancée. Mais tant pis, c'est ainsi. Des locataires, notamment âgés, sont trop fatigués pour continuer à lutter et demandent un échéancier. Si ce projet permet effectivement d'obtenir des réponses plus rapides, plus positives et plus humaines, je serai contente.

Mawaheb MOUELHI : Je ne sais pas si le projet répond, de prime abord, à la volonté de régler dès maintenant le problème de la qualité de la réponse dans son intégralité, ou plutôt de la joignabilité dans un premier temps. Quid de la plage horaire d'intervention ? Quel est le périmètre concerné ? Est-il technique ou lié à la gestion locative, à la gestion du bail ? Qu'en est-il des réponses au-delà du premier niveau, ce point rejoignant l'interrogation sur la qualité, le service ajouté ? Par ailleurs, quid de la traçabilité par les locataires, sachant que vous en disposerez dans votre SI ?

En outre, votre dernière slide pose la question d'une équipe dédiée. Je pense à celle de la RIVP, sur une plateforme, mais je ne sais pas si vous envisagez des personnels de CRL en DT, surtout que vous interrogez l'organisation des locaux administratifs.

Un autre point m'a interpellée : vous posez la question de la mesure de joignabilité. Si un projet de cette envergure est développé, c'est qu'un problème a été identifié et que vous n'êtes pas satisfaits de la situation actuelle, au-delà des retours des locataires et de leurs représentants. Aussi, je suis étonnée que vous n'ayez pas réalisé une étude en amont, qui vous aurait décidés à entreprendre ce projet. Mais peut-être l'avez-vous menée et vous souhaitez la mettre à jour.

Micheline UNGER : Comment se répartissent les tâches du centre sur les différents acteurs ? La personne qui répond n'interviendra pas. Aussi, comment le processus aboutira-t-il à celui qui le fera ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : Merci pour toutes ces interrogations et merci aux équipes pour la présentation et le gros travail qui la sous-tend. Je les laisserai répondre aux questions opérationnelles et rappellerai quelques éléments de calendrier, ce qui me permettra d'évoquer la concertation. Nous avons démarré le projet et avancé sur un certain nombre de sujets, compte tenu de notre volonté de vous en parler en ayant réfléchi à la question, établi des constats et défini quelques orientations. Je souligne auprès des locataires qui siègent au conseil d'administration de Paris Habitat, et aussi auprès des autres,

que cette proposition figure parmi les projets repères de notre projet stratégique PH 2030. L'information sur les orientations générales a donc été assurée. Pour autant, il est vrai que ce n'est pas une concertation. Je rappelle que notre objectif de mise en place opérationnelle vise 2026. Nous avons donc un an pour travailler en interne, avec tous les groupes de travail prévus sur l'ensemble des dimensions, mais aussi pour mener la concertation, selon des modalités restant à définir. La présentation et les échanges de ce jour constituent la première étape sur ce long chemin.

Nous comptons sur vous pour nous aider à fabriquer un centre de relation locataire répondant aux besoins des locataires, que nous avons rassemblés autour de plusieurs sujets, en premier lieu la joignabilité. Il est important pour ceux qui essaient de nous joindre d'avoir quelqu'un au bout du canal de communication. Certains utilisent les outils numériques, mais pas tous. Le téléphone reste un support important. Or nous n'avons pas de mesures très précises de la joignabilité. Avec ce projet, notre volonté vise à éviter que des locataires attendent 10 minutes avant d'obtenir une réponse.

Bien entendu, il est entrepris sans attaquer le modèle de proximité, avec des gardiens sur le terrain. Jamais nous n'avons imaginé remettre en cause leur rôle premier. Il est évident que la question se pose de l'articulation avec ces personnels, mais aussi de l'élargissement éventuel de leurs savoirs, pour qu'ils puissent apporter eux-mêmes des réponses dépassant les sujets techniques. Ce point fait aussi l'objet des réflexions. Toutefois, nous ne pourrons répondre aujourd'hui à nombre de vos interrogations.

Outre la joignabilité et le renforcement de la proximité, le troisième enjeu consiste à améliorer le délai des réponses. Nous arrivons aujourd'hui à assurer leur systématisme, grâce à un outil d'enregistrement des réclamations et de suivi des réponses apportées, dès lors qu'elles sont clôturées. Toutefois, les délais ne sont pas toujours conformes à ceux que nous souhaiterions. Et surtout, nous n'assurons pas nécessairement des retours d'information suffisants auprès des locataires, pour qu'ils soient convaincus que le sujet est effectivement en cours de traitement, et ne restent pas dans l'expectative que notre silence génère.

Pourquoi avoir mis autant de temps à poser ce sujet ? Nous avons des craintes, que certains d'entre vous expriment, sur une éventuelle interférence avec la proximité. Il était important de réfléchir à une solution maison, et c'est tout le sens du travail mené. Le fait d'internaliser ce projet, sans avoir recours à une plateforme externe, constitue un choix extrêmement fort, que tous les bailleurs n'ont pas opéré. L'idée est de travailler avec nos collaborateurs actuels, dans le cadre de mobilités professionnelles, ou avec de nouveaux salariés, qui auraient des compétences acquises sur ces sujets. Et si nos personnels ne possèdent pas toutes celles requises, ils les acquerront. Nous n'avons aucun doute à cet égard.

En outre, je voudrais aussi revenir sur un point que Mme UNGER, notamment, a soulevé. Nous sommes convaincus qu'on ne résout pas à coups d'outils et de procédures l'intégralité du sujet de la relation avec les locataires. Cependant, lorsque les outils fonctionnent et facilitent les processus, ils permettent de garder la trace du déroulement des réclamations, y compris lorsque vous êtes parfois insatisfaits des réponses apportées à vos demandes. Vous nous dites suffisamment que nous ne savons pas exactement ce qui se passe sur le terrain. Ce projet peut concourir à une transformation plus globale, ou en tout cas, à un chemin plus long vers ce que vous soulignez, à savoir la nécessité, en toute circonstance, de savoir que la réponse réglementaire, si elle est importante, ne peut pas être la première apportée au locataire. Il faut d'abord entendre le problème posé et le comprendre, puis parvenir à placer le curseur au bon endroit, entre répondre sans trop attendre et ne pas se précipiter. Ce centre de relation locataire a vocation à répondre à cette problématique, en complément de tous les autres relais de Paris Habitat, notamment la proximité.

Stéphane BETTIOL : Nous imaginons effectivement une équipe de CRL au sein de nos locaux, avec nos personnels, en charge de traiter les appels, les mails, etc., de l'ensemble des locataires de Paris Habitat. Nous en attendons une meilleure homogénéité de traitement, chaque personne qui poserait la même question et aurait la même difficulté recevant la même réponse, selon le même circuit. Nous espérons aussi mettre en valeur notre maillage de proximité. Dans un certain nombre de cas, que nous allons définir, le locataire, en appelant le CRL, doit pouvoir obtenir un rendez-vous programmé à l'agence. Tout ceci constitue un système, qui se parle. Et il existe une complexité un peu particulière, avec ce métier de gardien, qui est le premier interlocuteur.

À ce titre, nos gardiens sont outillés et formés, et continuent d'être mobilisés pour gagner en compétences. Vous en parlez pour les seniors, mais ce n'est pas toujours évident pour d'autres de passer à l'outil numérique. Ils disposent aujourd'hui des moyens de tracer les demandes de leurs locataires et de les inscrire dans un certain nombre de processus. Et le CRL en aura la connaissance, le partage et le suivi. Pour parler franchement, si les gardiens sont les premiers interlocuteurs, ils sont en général plus à l'aise pour répondre à une problématique de ballon d'eau chaude que pour expliquer le déroulement d'une demande de mutation. De fait, nos personnels de proximité ont un peu plus de compétences en matière technique.

S'agissant des collaborateurs dédiés au CRL, vos questions sur leurs compétences sont très pertinentes, et les exemples que vous avez cités sont complexes. Nous démarrerons avec des personnels en poste, disposant déjà d'un certain niveau de compétences. Toutefois, pour apporter des réponses uniformes de qualité et « processées », il faudra largement les former, par exemple sur le fonctionnement du SLS. Chez nos confrères dotés de cet outil, la répartition entre les demandes techniques et d'ordre locatif s'établit entre un quart-trois quarts et un tiers-deux tiers. Les secondes sont donc majoritaires.

Par ailleurs, certains sujets, tels que le décompte des charges, sont complexes. Dans ce cadre, il faudra expliquer les grands postes, les règles de calcul, etc. Les locataires demandent un contact avec un être humain pour évoquer ces questions, et ne souhaitent pas être renvoyés à un mémo malin. Cependant, nous n'irons pas forcément beaucoup plus loin. Lorsque le CRL constatera de visu que la note est trois fois supérieure à celle de l'an dernier par exemple, il enregistrera la demande et l'affectera au collègue en charge du sujet. Et s'il voit que le locataire a déjà sollicité le service il y a deux mois, mais n'est toujours pas satisfait, il organisera un rendez-vous pour apporter des explications.

Emmanuelle COPIN : L'un des objectifs principaux de ce centre de relation locataire vise à traiter les réclamations sur un premier niveau. Ainsi, les gérants et CGL pourront travailler sur le fond des dossiers beaucoup plus facilement, et le système sera désengorgé, les demandes étant orientées vers les personnels identifiés et les collègues en charge de l'accueil se trouvant déchargés de ces appels. Le CRL permettra de rationaliser la répartition de la charge, et devrait contribuer à une plus grande fluidité. Nous savons que nous sommes perfectibles sur certains points.

Cécile BELARD DU PLANTYS : L'objectif vise à améliorer l'ensemble de la chaîne, à optimiser les rôles des uns et des autres et à éviter les doublons et les trous dans la raquette. Le centre de relation locataire ne se pense pas seul, mais avec tous les niveaux de la proximité, d'une part, et l'expertise qui peut être portée au niveau central, d'autre part.

Pour ce qui concerne l'astreinte, elle est distincte du CRL. Nous connaissons, ces temps-ci, de petites difficultés dans ce domaine, notamment en termes de joignabilité. Nous sommes liés par un marché, et le suivi de son exécution est en question. Cyrille FABRE pourrait éventuellement faire un point sur le sujet. Pour l'instant, nous n'avons pas ouvert le dossier d'une transformation organisationnelle de l'astreinte. Elle viendra peut-être à terme.

Je vous propose d'en rester là pour cette première séance. Nous vous proposerons des points réguliers en CCP ou dans le cadre de groupes de travail dédiés.

III. GESTION DES VIDE-ORDURES

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous souhaitons évoquer la politique générale de Paris Habitat concernant la suppression des vide-ordures. Nous sommes amenés à y procéder au cas par cas, dans le cadre des réhabilitations ou d'interventions ciblées, avec des règles construites au fur et à mesure, au titre d'accords collectifs ou d'autres systèmes. Tout comme vous sans doute, nous sommes confrontés aux difficultés que posent les colonnes de vide-ordures subsistant sur le patrimoine, avec des problèmes d'hygiène pour les locataires mais aussi pour nos personnels, qui doivent s'occuper de leur point d'atterrissage et sont confrontés à des conditions de travail tout à fait limites, en tout cas en termes de responsabilité de l'employeur que nous sommes.

Nous avons donc décidé de généraliser la suppression des vide-ordures, soit dans le cadre de réhabilitations, qui constituent le meilleur moment, soit selon un calendrier spécifique, si des sujets vraiment critiques devaient se poser. Dans ce contexte, la question de l'impact sur la surface corrigée est posée. En vertu d'une jurisprudence nous permettant désormais de ne pas soustraire les mètres carrés correspondant aux colonnes de vide-ordures, lorsqu'elles sont supprimées pour des raisons d'hygiène, l'orientation consiste à ne pas modifier la surface des logements et à considérer que la mise en place de systèmes de remplacement nécessite des travaux, qui ont un coût. Nous envisageons un *statu quo* sur les loyers à l'occasion de ces chantiers.

Mawaheb MOUELHI : Le SLC n'est pas favorable au maintien ou à la suppression des vide-ordures par principe. Nous sommes opposés à cette généralisation par décision unilatérale de Paris Habitat. Il était procédé jusqu'à présent en concertation. Il faut *a minima* l'accord des locataires, que vous devez consulter sur ce sujet. La jurisprudence à laquelle vous faites référence est d'espèce. Les locataires s'étaient prononcés pour la suppression des vide-ordures concernés. Je rappelle que ceux-ci sont un élément important du contrat, et font partie de la formation du loyer. Nous demandons que les locataires soient consultés. Toutes les résidences ne connaissent pas des problèmes d'hygiène. En outre, la jurisprudence évoquait l'obligation pour le bailleur, en tant qu'élément constitutif du bail, de garantir la jouissance paisible des lieux, mais pas du tout les conditions de travail des collaborateurs.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Vous avez absolument raison sur la concertation des locataires, qui peut être organisée de deux façons. J'ai évoqué une orientation générale, mais elle n'exclut pas des exceptions, sur des sites où cette suppression ne se justifie pas. La concertation est évidemment essentielle. Nous pourrions définir un principe général non de suppression, mais de fonctionnement, en cas de suppression, à travers un accord collectif global, plus que site par site. La question est soumise à votre réflexion.

Micheline UNGER : Je partage les propos de Mme MOUELHI, d'autant que la question ne se pose jamais ainsi, même dans le cadre des réhabilitations ou plans climat. Des locataires indiquent qu'ils ne souhaitent pas la suppression des vide-ordures. Cela s'arrête là, et il n'en est pas discuté plus avant. Or tout à coup, Paris Habitat annonce qu'il les supprimera, et il n'y a pas de négociation avec les locataires. La suppression s'effectue unilatéralement par Paris Habitat, en annonçant la destruction ou des travaux sur la colonne. Toutefois, cela n'améliore en rien les conditions de vie des locataires, voire entraîne, pour certains d'entre eux, qui sont âgés ou handicapés, un déplacement difficile vers des points de collecte, situés trop loin. Lorsque nous sollicitons les gardiens concernés et demandons l'installation d'un système de poubelles plus proche, les agences de proximité, qui n'ont ni discuté ni négocié, répondent que ce n'est pas possible car trop coûteux, et suggèrent de se débrouiller, voire ironiquement, d'utiliser un chariot. C'est la dernière réponse que j'ai reçue, il y a peu, dans une cité.

Par ailleurs, sur certains sites, les vide-ordures fonctionnent et ne posent pas de problèmes. Ils ne sont pas tous à l'intérieur des appartements. Des locataires souhaitent qu'ils soient fermés, mais pas tous. Pour ma part, je ne suis pas favorable à un accord politique général. Peut-être qu'il faut recueillir des idées, ou établir des grilles. En tous les cas, je pense que la négociation devrait être de proximité, pour que les associations et les agences travaillent sur la suppression, ou non, des vide-ordures et aboutissent à une organisation sur les sites évitant que les locataires se retrouvent coincés avec des problèmes de transport de poubelles, de manière un peu aléatoire.

Sylvie KARAM : Je parle pour ma paroisse, mais aussi pour d'autres. Nous avons un système de vide-ordures et les locataires n'hésitent pas à l'utiliser n'importe comment, ce qui entraîne un problème d'hygiène, mais aussi de nettoyage pour les gardiens. Comment agir lorsqu'on est en copropriété ? Paris Habitat en a beaucoup et le problème se posera à différents niveaux.

Cécile BELARD DU PLANTYS : La gestion relève du syndic de copropriété, même si nous pouvons avoir une voix importante en fonction du nombre de lots dont nous sommes propriétaires.

Sylvie KARAM : Paris Habitat ne peut-il demander une individualisation des bâtiments concernés ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : Il n'existe pas d'impossibilité réglementaire, y compris au sein d'une copropriété, à distinguer des bâtiments et à reprendre éventuellement certains d'entre eux en gestion. Cependant, dans le système actuel d'organisation, c'est plutôt le syndic qui est à même de gérer ces questions.

Pour ce qui concerne la concertation, elle est extrêmement importante, mais ne se conclut pas toujours par un vote pour ou contre. Elle peut consister, à partir d'un principe établi le cas échéant par le propriétaire, à trouver les meilleures voies d'organisation pour la suite. Il ne s'agit pas nécessairement de demander sur chaque site si les locataires sont pour ou contre la suppression des vide-ordures. Nous nous orientons plutôt vers une politique générale de suppression, qui peut souffrir des exceptions, si l'ensemble des locataires estime que ce n'est pas approprié et si par ailleurs, nous n'avons pas constaté, de façon objective, des problèmes techniques ou d'hygiène. À un certain moment, cela relèvera de la décision du propriétaire, en raison des constats que nous opérons.

Je vous expose notre orientation aujourd'hui, car nous avons constaté ce qu'il restait à entreprendre, y compris quant à l'intérêt de disposer de systèmes harmonisés d'organisation sur les sites. Cela nous conduit à nous diriger vers la fin d'un processus engagé il y a longtemps, et sérieusement entamé. Il est évident que l'organisation pour la suite doit être discutée, et surtout pensée en considération de la réalité du terrain et de celle objective des locataires. Comme pour la mise en place par les collectivités de points d'apport volontaire, s'ils sont à 100 m de la résidence, cela génère d'autres types de difficultés et on ne gagne rien.

Nous devons trouver le meilleur système possible pour cette gestion des ordures ménagères, qui ne constitue pas une question facile et doit être considérée dans l'ensemble de ses dimensions, en termes de qualité des sites, de problématiques d'hygiène et d'impacts pour les personnels de Paris Habitat, même si je conviens tout à fait que c'est un peu moins votre sujet.

Emmanuelle COPIN : Il faut aussi considérer la dimension du tri des déchets, qui oblige à en apporter une partie à des points de collecte.

Sylvie KARAM : Comment cela se passe-t-il en copropriété, en cas d'accord collectif par exemple ? Prime-t-il sur la copropriété ?

Christian BALLERINI : Un accord collectif se conclut avec les propriétaires, le conseil syndical.

Micheline UNGER : Comment faire quand le processus a déjà démarré et que l'on n'a pas demandé votre avis ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je ne sais pas à quel cas vous faites référence, mais la situation que vous avez évoquée n'est pas souhaitable, si on ne tient pas compte d'une concertation qui aura été menée, pour faire autre chose ensuite.

Emmanuelle COPIN : Faites-vous référence à un cas précis ?

Micheline UNGER : Dans ma cité, la suppression a été engagée sans nous demander notre avis.

Emmanuelle COPIN : De nombreuses concertations ont été menées autour de la réhabilitation.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Ce projet ne s'inscrivait-il pas dans le programme de travaux de la réhabilitation ?

Micheline UNGER : Une partie des locataires n'était pas d'accord avec la suppression des vide-ordures, et elle n'avait pas été réalisée. Puis brusquement, elle est effectuée maintenant, sachant que la fin du chantier date de 2022.

Mawaheb MOUELHI : En cas de non-concertation et de *forcing*, vous n'êtes pas à l'abri de contestations de locataires, qui demanderont *a minima* un recalcul de leur surface corrigée ou de leur loyer. Dans ce cas, la jurisprudence ne vous protégera pas.

Cécile BELARD DU PLANTYS : C'est la raison pour laquelle je serais favorable à ce que nous travaillions sur un accord collectif global. Toutefois, compte tenu de vos expressions, je doute que vous me suiviez. Je pense que c'est une mesure d'amélioration de la qualité de service aux locataires. Il existe aujourd'hui des aberrations sur la question de la surface corrigée, et vous le savez. Nous réalisons un certain nombre d'opérations de réhabilitation apportant des améliorations. Je cite un exemple, qui parle d'évidence : lorsqu'on remplace une baignoire par une douche pour les personnes rencontrant des difficultés de mobilité, le loyer diminue. À un moment donné, il faut dire les choses telles qu'elles sont. Vous savez que nos recettes sont assez contraintes pour que nous ne puissions envisager des améliorations qui se traduisent par une baisse de loyer. C'est un non-sens. Les choses se considèrent dans leur ensemble.

Quand nous poussons les limites de la réglementation, en vue de travaux de longue occupation qui seront financés par l'Office, sans apporter une réponse mécanique de refus parce que la règle stipule que ce

sont des travaux locatifs, nous ouvrons des portes. Et nous pouvons le faire un peu globalement, en considérant ce qui est dans l'intérêt des locataires et en essayant de trouver le meilleur équilibre possible dans le financement. Je vous propose d'avancer dans cette direction, mais si vous ne le souhaitez pas, je le comprendrai et le respecterai.

Christian BALLERINI : Je suis d'accord sur le fait que les locataires doivent absolument se prononcer. En revanche, concernant la compensation, il existe deux cas : les surfaces corrigées et les surfaces habitables. Pour ces dernières, il n'y a pas d'équivalence. Elles font partie des éléments de confort prévus dans le bail, qui ne sont pas quantifiés, tandis que la surface corrigée l'est véritablement.

Cécile BELARD DU PLANTYS : S'agissant des vide-ordures, ce sont des surfaces corrigées, et non utiles.

Mawaheb MOUELHI : Ce sont presque uniquement des surfaces corrigées.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Ils sont certainement très peu nombreux en surfaces utiles.

Mawaheb MOUELHI : En effet. Le groupe auquel je pense est en mi-AE, et les locataires demandent la suppression du vide-ordures. Pour ce qui concerne le SLC, nous suivons les locataires.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous pouvons convenir d'en rediscuter. Je comprends que si nous revenons vers vous avec un projet d'accord collectif, vous accepteriez de l'examiner. J'entends bien que cela ne signifie pas que vous êtes d'accord pour le signer.

IV. PRESENTATION DE L'ENQUETE LOCATAIRES EN MATIERE DE SERVICE RENDU : RESULTATS 2024 ET EVOLUTIONS 2025

Cécile BELARD DU PLANTYS : Avez-vous remarqué que l'intitulé de ce point ne contient plus le terme « satisfaction » ? Nous vous présentons les résultats de l'enquête locataires en matière de service rendu.

Christian BALLERINI : Le document est moins épais qu'auparavant.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous pourrions vous fournir les détails oralement. Nous pourrions aussi, à l'issue de son examen, évoquer son évolution, en réponse à vos demandes.

Florence SPORTOUCH : Je suis chargée du pilotage de l'enquête locataires depuis quelques années. Je rappellerai tout d'abord quelques points de repère de cette édition 2024, de nouveau interbailleurs, qui a commencé au mois de juin et s'est déroulée sur sept semaines auprès de 12 500 locataires, interviewés par téléphone. Comme les années précédentes, les résultats sont présentés en pourcentages ou en notes sur 10. Ils montrent une tendance de consolidation positive, avec quelques belles progressions, une grande partie restant stable ou en léger repli.

L'enquête a porté sur 8 thématiques. La première concerne les conditions de vie dans le quartier et nous notons des hausses sur tous les résultats. 79,4 % des locataires sont satisfaits et la note atteint 7/10, contre 6,9 en 2023. Concernant plus particulièrement la tranquillité de la résidence, l'évolution est constante depuis 2022, avec 73,2 % des locataires satisfaits. Sur la sécurité dans le quartier, le taux de satisfaction atteint 71,7 %, en forte hausse, la note passant de 6,1 en 2023 à 6,4 cette année. En revanche, les résultats évoluent peu sur les espaces deux-roues, mais les actions en la matière prennent plus de temps. Ils sont tout de même en hausse, avec 57,5 % de locataires satisfaits. Un très bon taux de satisfaction est également obtenu sur la végétalisation, à 79,2 %, avec une note de 7,1 contre 6,7 en 2023. La deuxième thématique porte sur la propreté, et les résultats sont globalement maintenus, avec 75,5 % de locataires satisfaits de celle des espaces extérieurs et parties communes. La note reste de 6,7/10. Dans le détail, les halls et ascenseurs sont stables et seuls deux items enregistrent un léger repli : les paliers et cages d'escalier et les locaux poubelles.

La troisième thématique concerne le fonctionnement des équipements collectifs, dont les résultats restent stables, avec près de 7 locataires sur 10 satisfaits. Nous notons un taux de satisfaction élevé, à 87,2 %, sur l'éclairage et une légère hausse sur les ascenseurs, la note passant de 6,2 à 6,3. Celle-ci reste à 6,4 sur les portes et accès. En outre, il est à signaler que 69,2 % des locataires sont satisfaits des interventions réalisées, avec une note maintenue à 6,3/10. Concernant l'information communiquée en amont sur la nature et le délai de ces travaux, 70,2 % des locataires se disent satisfaits et la note reste stable, à 6,4, sachant que sur des sujets, il n'est pas toujours facile de répondre aux attentes.

Sur la quatrième thématique, relative au fonctionnement des équipements du logement, un léger repli de la satisfaction est observé. 78,7 % des locataires confirment être satisfaits de leur logement, avec une note maintenue à 7,1/10. En revanche, la satisfaction globale sur le fonctionnement des équipements du logement est en légère baisse, à savoir les appareils sanitaires, la plomberie-robinetterie, les fenêtres, volets et stores et le chauffage. Toutefois, cette diminution s'établit à 0,1 et n'est donc pas probante dans le cadre de ce type d'enquête, où les variations sont jugées significatives à partir de 0,3. Cependant, les résultats sont à surveiller sur ce sujet.

La cinquième thématique concerne les demandes d'intervention technique (DIT) dans le logement. Nous demandons aux locataires si au cours des six derniers mois, ils ont formulé une telle demande et 30 % sont concernés en 2024. 60,5 % se disent satisfaits du traitement effectué. Cette année, les DIT portent surtout sur la plomberie-robinetterie, suivie des appareils sanitaires et du chauffage. En outre, la note atteint 8/10 en termes de qualité de l'intervention, comme l'an dernier. De même, à l'instar de 2023, 40,4 % des locataires jugent facile d'obtenir une réponse. Cette tendance est positive, même si elle ne concerne que 30 % des locataires interrogés.

La sixième thématique porte sur les demandes d'intervention non technique. Seuls 10 % des locataires indiquent être concernés en 2024 et 47,6 % se disent satisfaits du traitement, soit une légère baisse par rapport à 2023. Cette année, les DNT ont essentiellement trait à la mutation, suivie du loyer et des charges et de questions administratives. Les requêtes portant sur le changement de logement ne sont pas faciles à satisfaire rapidement, et cela crée une certaine insatisfaction. 69,8 % des locataires estiment que la réponse apportée est claire, soit un très léger repli, et une petite insatisfaction est notée sur la facilité à obtenir une réponse, liée certainement aux demandes de changement de logement.

S'agissant de la septième thématique sur la qualité des contacts, les résultats présentent une stabilisation positive, avec une note globale de 6,7/10 et 74 % de locataires satisfaits. Une très bonne note reste attribuée sur la relation avec le gardien, à 8,2 comme en 2023, soit un taux de satisfaction de 87,8 %. L'accueil en agence et en direction territoriale obtient une note de 7,6, soit 83,9 %, et un très léger repli, de 0,1, est enregistré sur l'accueil téléphonique, le taux de satisfaction atteignant tout de même 82,6 % et la note 7,5. Par ailleurs, de plus en plus de locataires ont créé leur compte sur l'agence numérique. Afin de conforter les résultats en matière de contacts, les locataires sont interrogés sur leur perception des équipes, qu'elles soient en agence, en DT ou en loge, à travers 4 adjectifs : courtoises, efficaces, réactives et disponibles. À cet égard, on observe une légère évolution, la note passant de 7,6 à 7,7 pour la courtoisie, de 6,6 à 6,7 pour la disponibilité, de 6,4 à 6,5 pour la réactivité, et se maintenant à 6,5 pour l'efficacité.

La huitième thématique concerne l'information à disposition des locataires, dont les résultats se maintiennent, avec une note globale de 7,1/10. La communication papier obtient un taux de satisfaction de 86,5 % et la communication numérique de 82,7 %.

Au global, 81,5 % des locataires se disent satisfaits de Paris Habitat, avec une note de 7,1/10, identique à celle de 2023. En outre, plus les années passent, plus ils conseilleraient leur bailleur à leur entourage. Les résultats sont ainsi maintenus, avec très peu de repli sur cette édition 2024.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous avons réalisé cette enquête dans les mêmes conditions que les années précédentes et ses résultats sont relativement stables, pour le meilleur et pour le pire. D'une part, la comparaison avec ceux des enquêtes menées à l'échelon régional montre qu'ils sont plutôt bons. Il faut savoir se satisfaire de ce qui fonctionne, qui n'est pas le fruit du hasard mais découle de choix d'organisation et d'une implication des équipes de Paris Habitat, qui concourent à l'atteinte de ces résultats. J'en profite pour les remercier. D'autre part, les points d'insatisfaction demeurent, malheureusement récurrents et généralisés dans tous les organismes, et portant sur le traitement des demandes d'intervention. Il s'agit du sujet majeur et nous aurions pu présenter ces résultats avant le centre de relation locataire, pour établir un lien encore plus direct entre ces deux éléments. Nous savons que nous avons des progrès à faire, raison pour laquelle nous changeons un peu de braquet sur le sujet.

Micheline UNGER : Concernant le numérique, il serait important de distinguer l'ordinateur et le téléphone. Nombre de locataires dans les cités ont un smartphone mais pas d'ordinateur. Par ailleurs, nous évoquons souvent la satisfaction vis-à-vis des sociétés intervenant sur les sites, qui ne sont pas

toujours performantes, ni en termes de présence, ni en matière de prestations. Ces items manquent dans cette enquête, qu'il s'agisse du chauffage ou du ménage. Elle n'apporte pas d'éléments sur la façon dont les contrats sont exécutés sur le terrain. Je pense que les réponses, le cas échéant, conduiraient plutôt à des résultats négatifs. S'agissant de la plomberie par exemple, une question porte-t-elle sur l'existence ou non d'un contrat ? En effet, les interventions menées dans ce cadre ne sont pas du tout les mêmes que celles réalisées en cas d'urgence. Par ailleurs, qu'en est-il des aspects dont il est indiqué qu'ils doivent être pris en charge par les locataires ? Sont-ils traités, ou pas ?

En outre, je me pose toujours des questions sur les conséquences de ces résultats par rapport aux agents de proximité, en particulier les gardiens, car ils en ont certainement. Enfin, en tant que représentante d'association de locataires, j'aimerais connaître les résultats par DT. Je trouve qu'ils sont toujours satisfaisants, alors que nous constatons que dans certains endroits, ce n'est pas évident.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Les résultats ne disent pas le contraire. Si le taux de satisfaction est de 81,5 %, il reste 18,5 % de locataires non satisfaits, qui sont probablement ceux que vous avez en tête.

Sylvie KARAM : Vous avez précisé qu'il s'agit d'une enquête interbailleurs. Or Mme BELARD DU PLANTYS a indiqué que Paris Habitat en est satisfait.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous réalisons l'enquête à plusieurs, mais chacun a ses résultats.

Sylvie KARAM : Dans ce cas, qu'en est-il du panel ? Vous indiquez que 12 526 locataires ont été enquêtés mais combien ont-ils répondu ? Généralement, ce chiffre figure dans les résultats.

Florence SPORTOUCH : Nous avons donné le résultat global, soit les 12 526 locataires interrogés. Nous pouvons aussi vous indiquer les données par DT.

Emmanuelle COPIN : Pourriez-vous indiquer comment est constitué le panel ?

Sylvie KARAM : La question porte sur les critères d'interrogation des locataires, si toutes les résidences ont été interviewées, si seules certaines ont répondu, etc. ?

Florence SPORTOUCH : Nous appliquons plusieurs critères, identiques à ceux des années précédentes. Il s'agit notamment de l'unité territoriale, de la typologie de l'immeuble, de l'ancienneté du locataire, de la localisation des groupes en QPV ou pas. Leur combinaison permet d'obtenir des quotas relativement équilibrés, avec dans toutes les agences et toutes les directions territoriales, 10 % de locataires enquêtés.

Christian BALLERINI : S'agissant de la typologie, nous observons toujours que les femmes sont plus nombreuses à répondre que les hommes, avec une proportion de 55 % et 45 %, sauf erreur.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Le nombre de 12 000 est un des objectifs.

Emmanuelle COPIN : À certaines époques, vous aviez vous-même écouté les appels en direct.

Christian BALLERINI : Vous évoquez une amélioration tous les ans. Le résultat avait un peu diminué jusqu'à 6,8, puis augmenté à 7 en 2013, et 9 ou 10 ans plus tard, nous atteignons 7,1. Êtes-vous satisfait de cette décennie de maintien ? L'objectif de Paris Habitat n'était pas de rester à ce niveau.

Emmanuelle COPIN : Cela dépend du niveau de maintien. Vous qui suiviez le national, voire l'international, vous savez que nos résultats sont bien supérieurs à ceux de nos confrères. Cela ne signifie pas dire que nous sommes les meilleurs du monde, mais nous maintenons un effort à un bon niveau.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Pour être tout à fait honnête, nos résultats sont supérieurs en Ile-de-France et se placent dans la moyenne nationale. Dans quelques régions, les locataires sont très positifs.

Christian BALLERINI : Je découvre que les résultats s'améliorent sur la qualité de vie dans les quartiers. Il est vrai que ceux-ci sont très divers, comme nous le constatons dans nos groupes, où des amicales sont implantées. Par ailleurs, nous avons des soucis sur l'interprétation, quand 70 % des locataires trouvent que la réponse aux demandes non techniques est très claire, alors que le taux de satisfaction pour les explications se limite à 45 %.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Sur cette thématique, le principal sujet d'insatisfaction concerne la mutation. Les locataires ont compris les explications, mais non seulement ils ne sont pas d'accord avec la réponse apportée, mais ils en sont évidemment insatisfaits. On peut relever cette incohérence apparente.

Christian BALLERINI : Je suis toujours aussi surpris par la satisfaction par rapport aux gardiens. Nous battons des records, à 90 %. Si on faisait le tour des associations, on n'obtiendrait peut-être pas cette appréciation, et vous le savez très bien. Concernant ces statistiques, une évolution de 0,1 à 0,2 n'est pas

très significative, dans un sens comme dans l'autre. C'est stable, et nous avons de la chance qu'il n'y ait qu'une décimale.

Mawaheb MOUELHI : J'avais demandé, l'année dernière, les résultats par DT, et ils nous ont été communiqués. S'agissant d'une même enquête pour les trois bailleurs dépendant de la ville, il est dommage que nous ne disposions pas de benchmark, ni de la comparaison avec l'AORIF, même si ce n'est peut-être pas tout à fait la même enquête. Vous nous expliquiez que Paris Habitat se plaçait dans la moyenne régionale.

Cécile BELARD DU PLANTYS : L'idée est que ces chiffres fassent l'objet d'échanges en directions territoriales, et pas nécessairement d'un débat global. Nous savons qu'un certain nombre d'agences s'empare de ces résultats, y compris pour animer leurs équipes.

Sur la question des autres bailleurs, nous pourrions peut-être organiser une autre séance, une fois que chacun aura présenté ses résultats dans son conseil de concertation. S'agissant de l'AORIF, elle mène des enquêtes tous les trois ans. Notre calendrier ne correspond donc pas forcément. Cependant, nous pourrions vous fournir quelques éléments de présentation des résultats régionaux globaux. J'attire toutefois votre attention sur la comparabilité, qui n'est valable que lorsque la même méthode d'enquête est appliquée, les mêmes questions sont posées et le même prestataire est engagé. Autrement, il y aura toujours quelques limites aux comparaisons.

Emmanuelle COPIN : Concernant l'usage de ces enquêtes par les collaborateurs, comme je l'ai indiqué au conseil d'administration, elles sont très précieuses car ils peuvent ainsi suivre les résultats des items sur leur territoire. Le niveau d'agrégation permet de descendre à la résidence, si elle compte plus de 15 logements. Ainsi, lors des entretiens annuels, les gérants, les gardiens, tous les personnels se voient fixer des objectifs, dont l'atteinte est mesurée par les résultats de l'enquête de satisfaction. Ils sont au centre de l'organisation, notamment en termes d'amélioration, lorsque de bons niveaux sont atteints. Les DT expliqueront bien mieux que moi la manière dont elles exploitent ces données avec leurs équipes.

Christine HUGUES : Globalement, nous analysons de très près ces résultats. Nous les commentons en direction territoriale et en agence. Ce n'est pas l'alpha et l'oméga, mais ils nous donnent une tendance. L'important est d'essayer de progresser, et c'est vraiment perçu ainsi. Par ailleurs, les sites dont les notes sont les plus faibles font l'objet de plans d'actions spécifiques.

Emmanuelle BARBET : Pour nous, il s'agit d'un outil au quotidien. Quand nous travaillons sur une réhabilitation ou un projet de résidence, nous considérons toujours ces indicateurs, car ils nous donnent des orientations pour zoomer sur certains aspects. Les équipes sont attentives à cette enquête, qui leur fournit des outils de lecture. Elle est ainsi utilisée tout au long de l'année.

Christine HUGUES : Elle peut se révéler un outil de lecture assez juste. Mme UNGER, nous avons travaillé avec les amicales de locataires de Charles Hermite, un site très compliqué dans le quartier, avec beaucoup de défiance. Notre note est passée de 6,9 à 7,3 en quatre ans. Nous sommes contents de partager ces éléments avec les locataires.

Micheline UNGER : Je l'entends, mais pouvons-nous disposer de ces chiffres ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je vous le confirme. Pour finir sur ce sujet, nous pourrions vous présenter les modalités que nous envisageons pour les enquêtes à venir.

Florence SPORTOUCH : Comme indiqué plus tôt, nous réalisons une enquête tous les ans et assurons une forte animation de ses résultats. Ainsi, nous rencontrons les directeurs territoriaux, les responsables des agences, mais aussi de tous les pôles, notamment patrimoine, ce qui nous permet d'obtenir des retours. Depuis quelques années, les agences comme les DT suivent un plan d'action détaillé, voire localement adapté en fonction des notes, en ciblant les plus faibles. Nous livrons des résultats à l'automne et l'enquête suivante commence en juin. Ce délai est relativement court et il en résulte une certaine insatisfaction des collaborateurs, qui souhaitent assurer du qualitatif en matière de service rendu aux locataires. Pour aller dans ce sens, interroger tous les ans les locataires sur autant de thématiques, avec une soixantaine de questions, n'est peut-être pas si efficient. D'ailleurs, vous l'avez rappelé tout à l'heure. Parfois, les locataires ne se retrouvent pas dans les résultats.

L'idée est donc de prévoir une enquête plus courte, concentrée sur des thématiques sur lesquelles les actions seront plus réactives et plus efficaces, et surtout en lien avec des demandes plus ciblées des

locataires. Certaines d'entre elles sont très importantes, comme la propreté. Nous pouvons agir plus facilement sur certains sujets, et moins sur d'autres, tels que les demandes non techniques, les changements de logement, où les équipes dépensent beaucoup d'énergie, qui ne peut donc être consacrée à des actions plus efficaces, permettant d'obtenir de meilleurs résultats, et surtout d'accroître la satisfaction des locataires quant à leurs attentes sur des thématiques du quotidien.

En outre, depuis quelques années, nous partageons nos résultats avec la RIVP et Elogie-Siemp. Vous les avez demandés pour effectuer un benchmark. Toutefois, beaucoup d'autres bailleurs sont actifs en Ile-de-France et il serait intéressant d'élargir notre champ pour identifier les bonnes pratiques, être plus efficaces et plus qualitatifs. Nombre d'entre eux participent à l'enquête de satisfaction préparée par l'AORIF, qui est longue et correspond tout à fait à la nôtre, avec les mêmes thématiques et quasiment les mêmes questions. Elle a lieu tous les trois ans, ce qui laisse aux équipes le temps de mettre en place un véritable plan d'action triennal.

Toutefois, entre-temps, il est très important, comme le signalent nos DT, de disposer d'une alerte et d'une veille sur les évolutions des résultats de satisfaction. C'est pourquoi, il serait opportun de mener une autre enquête, un peu plus courte, pour réactiver ou réajuster nos plans d'actions locaux, dans une démarche plus qualitative, et répondant certainement beaucoup mieux aux demandes des locataires.

Le marché actuel se termine dans un an et nous devrons lancer l'appel d'offres en 2025. Quant à l'enquête AORIF, elle aura lieu en 2026. Ainsi, nous pourrions expérimenter l'année prochaine un questionnaire plus court, répondant davantage aux attentes des locataires et des équipes, en nous tournant vers les thématiques les plus importantes et les plus en accord avec les besoins sur les groupes et les sites, signalées par les locataires dans le cadre des enquêtes précédentes. Nous pourrions ainsi observer l'évolution et vérifier les tendances sur ces sujets principaux.

Ces nouvelles modalités nous permettraient d'établir des plans d'actions triennaux plus ciblés, plus qualitatifs et suivis dans le détail avec les équipes et les locataires. De plus, l'enquête de satisfaction n'est pas le seul outil d'évaluation dont nous disposons. Il existe de nombreux autres dispositifs, tels que les pieds d'immeuble ou les moments de proximité, permettant de faire remonter les différents sujets. Néanmoins, l'enquête reste nécessaire pour permettre de rester en alerte sur les questionnements les plus adéquats et s'orienter vers un travail plus qualitatif localement. Cette proposition vise à répondre aux attentes des locataires et des équipes, à améliorer encore le service rendu aux locataires, non suite à une enquête de masse, mais bien dans le cadre d'un plan détaillé et ciblé.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Avez-vous des questions ou des commentaires sur ce sujet ? Nous l'aborderons de nouveau lorsque nous aurons ciblé les thématiques à aborder en 2025. L'idée est de s'inscrire dans un rythme triennal, d'intégrer le collectif plus large de l'AORIF et de continuer, dans l'intervalle, à disposer de points de repère sur les évolutions. Il est important d'assurer ce suivi, car la stabilité à l'échelon global peut parfois cacher des changements plus importants au niveau local. Nous devons continuer à nous servir de ce support, que les équipes utilisent beaucoup dans leur quotidien, mais devons l'alléger pour définir des interrogations plus ciblées, si par exemple, nous repérons des situations de décrochage complet. Nous devrions alors déployer des dispositifs d'enquête plus poussée, rencontrer les locataires dans leur logement et leur demander pourquoi ils évaluent aussi mal tel ou tel item. Nous disposerions ainsi d'éléments plus connectés au réel.

V. CALENDRIER 2025

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous vous avons envoyé le calendrier.

Mawaheb MOUELHI : Il ne précise pas les thématiques à aborder.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Avec toutes les dates proposées, nous devrions pouvoir traiter tous les sujets.

Mawaheb MOUELHI : Ce calendrier changera certainement.

Cécile BELARD DU PLANTYS : C'est en effet possible, pour toute une série de raisons.

Christian BALLERINI : Habituellement, nous tenons une réunion sur les charges locatives.

Mawaheb MOUELHI : Nous en discuterons dans le cadre d'un atelier prévu lors du forum.

Christian BALLERINI : Cela ne remplace pas les résultats qui nous sont habituellement fournis.

Emmanuelle COPIN : Nous pouvons programmer une telle réunion, si vous le souhaitez.

Cécile BELARD DU PLANTYS : En effet. Le prochain rendez-vous est donné au forum, dont nous espérons qu'il sera un lieu de débats, et non d'invectives. Je ne pensais pas que cette règle du jeu devait être rappelée pour les Rencontres de Paris Habitat, et je le répète donc aujourd'hui. J'espère que nous resterons dans des échanges constructifs, et je n'en doute pas, et que vous trouverez des réponses à vos interrogations.

VI. QUESTIONS DIVERSES

Christian BALLERINI : Les deux directions territoriales, qui étaient dépourvues de directeur ou de directrice, en sont-elles à présent pourvues ?

Emmanuelle COPIN : Véronique MONGE est arrivée à la DT Sud-Ouest il y a un mois. Elle s'excuse pour son absence ce soir, et sera présente lors de la prochaine séance. Le directeur de la DT Est, Christophe DUJARDIN, est arrivé ce matin.

Sylvie KARAM : Il y a une dizaine d'années, des détecteurs de fumée ont été installés, pour lesquels nous avons signé un contrat. Il nous a été proposé cette année de les remplacer. Or, nous nous apercevons que tous les locataires n'ont pas ouvert leur porte. Ainsi, tous les DAAF n'ont pas été changés. Est-ce normal ?

Cyrille FABRE : Pour la majorité des locataires, le détecteur étant en place, il n'est pas naturel de permettre son remplacement. Nous avons donc des difficultés à obtenir les taux de campagne d'il y a 10 ans. Nous en arrivons au troisième passage pour les deux prestataires, et nous nous approchons de nos objectifs. De toute façon, comme dans le marché précédent, les prestations prévoient la fourniture, la pose et la garantie totale. Ainsi, si nous n'avons pas pu, lors des campagnes collectives, équiper le logement ou remplacer le détecteur, si celui-ci commence à présenter des faiblesses en termes de batterie, nous pourrions activer son changement.

Christian BALLERINI : Reste-t-il des secteurs non équipés ?

Cyrille FABRE : Le planning enregistre un retard d'un trimestre, sachant que nous aurions pu terminer à la fin de cette année.

Micheline UNGER : Il faut peut-être expliquer différemment. Les locataires ne comprennent pas pourquoi le détecteur ne fonctionne plus.

Mawaheb MOUELHI : Le détecteur sonne quand il arrive en fin de vie.

Micheline UNGER : La note indique que parce que la pile ne fonctionne plus, il faut changer la boîte. L'intérêt de ce changement pose question.

Mawaheb MOUELHI : En réalité, Micheline UNGER veut pointer un sujet de communication.

Éveline CHARLES : Le remplacement n'est pas prévu dans tous les logements.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Ces équipements ont une durée de vie et nous sommes obligés de les remplacer, notamment pour des raisons de prolongement de garantie. Pour les locataires qui n'ont pas ouvert leur porte, l'opération interviendra plus tard. De toute façon, à un moment ou à un autre, un bip sonnera et on peut supposer qu'ils nous contacteront.

Micheline UNGER : Il faut peut-être revoir la formulation, pour mieux expliquer. Par ailleurs, on m'a posé des questions sur des documents de Paris Habitat. Or je n'ai toujours pas accès à l'extranet, et n'ai pas obtenu de réponse à ce sujet. Quoi qu'il en soit, j'ai consulté le site de Paris Habitat, mais certains des documents évoqués n'y sont plus disponibles. Normalement, les accords notamment devraient y être consultables, lorsqu'ils ont été signés. Je n'ai pas trouvé le Locapacte et deux autres documents. J'aimerais savoir pourquoi ils ne sont plus accessibles. J'aurais pu indiquer aux personnes concernées qu'elles peuvent consulter le site.

Emmanuelle COPIN : Quels documents n'avez-vous pas trouvés ?

Micheline UNGER : J'ai un trou de mémoire.

Mawaheb MOUELHI : On devrait pouvoir accéder aux accords collectifs en général.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Il est possible que des éléments n'aient pas été repris, lorsque le site a été modifié. Nous vérifierons.

Micheline UNGER : J'ai aussi constaté que les accords collectifs ne sont pas disponibles dans les loges des gardiens. Or les locataires devraient pouvoir les consulter, s'ils ont besoin d'éléments sur l'application du droit.

Cécile BELARD DU PLANTYS : C'est une autre question.

Micheline UNGER : Il y a le droit des associations, mais aussi celui des locataires individuels. J'ai constaté que lorsque je leur recommande de contacter les gardiens, parce qu'ils disposent de tel ou tel accord, il s'avère que ce n'est pas le cas.

Emmanuelle COPIN : Nous essayons de dématérialiser les documents de tous nos collaborateurs, dont les gardiens. Si un locataire en a besoin, il peut le demander et on le lui procure. En revanche, il est impossible que tous les gardiens disposent de tous les documents en loge.

Micheline UNGER : C'est prévu dans la loi.

Emmanuelle COPIN : En cas de demande, nous les mettons à disposition tout de suite, si besoin. Il n'est pas possible de gérer leur stockage dans un placard, dans chacune des loges.

Micheline UNGER : Il faudra l'expliquer aux gardiens. Que dois-je faire lorsqu'ils me disent qu'ils n'ont pas tel ou tel document ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : Normalement, un gardien peut préciser qu'il le récupérera.

Micheline UNGER : Il devrait quand même y avoir accès, d'une manière ou d'une autre, dans sa loge pour éviter de se rendre à l'agence ou à la DT pour le récupérer. Il faudrait peut-être qu'il puisse ouvrir un dispositif contenant tous les outils. Cela pose problème sur le fond. Même les gardiens ne savent pas répondre, quand nous leur posons des questions.

Emmanuelle COPIN : Ils disposent de ces documents sous format numérique, et sont connectés à un outil les regroupant. Toutefois, ils ne peuvent pas immédiatement les montrer ou les donner aux locataires. En tout cas, ils n'ont pas de version papier.

Éveline CHARLES : Le triple play social existe-t-il encore ? Les personnes au sein de ma DT n'en ont jamais entendu parler, semble-t-il.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Quelle est votre DT ?

Éveline CHARLES : Celle de Chartres.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Il s'agit donc d'une agence, et non d'une DT.

Mawaheb MOUELHI : Le triple play existe encore, pour l'instant, si j'ai bien compris.

Cyrille FABRE : Ce ne sera certainement pas le cas très longtemps. Il nous faudra en rediscuter l'année prochaine.

Mawaheb MOUELHI : Envisagez-vous de réinstaller des antennes ?

Cyrille FABRE : Nous en reparlerons l'année prochaine.

Mawaheb MOUELHI : Je ne sais pas qui coprésidera le CCP l'année prochaine.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Il est vrai qu'il faut changer de coprésidence.

Mawaheb MOUELHI : Est-elle tournante ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je vous avoue que je ne me suis pas penchée sur la question.

Emmanuelle COPIN : Nous vous tiendrons informés.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Merci à tous et bonnes fêtes de fin d'année.

La séance est levée à 19 h 07.