
PROCÈS-VERBAL DU 15 JUIN 2020

La séance du Conseil de concertation du patrimoine de Paris Habitat est ouverte à 17 heures 40 sous la co-présidence de Monsieur Stéphane DAUPHIN, directeur général, et de Christian BALLERINI, administrateur représentant les locataires.

Étaient présents :

ASSOCIATIONS : Hélène BEAU-DJILAS administratrice et Alexandra GIGAULT, invitée, représentant le SLC-CSF ; Christian BALLERINI, administrateur et représentant la CNL 75 ; Jean-Jacques ANDING administrateur, Jean-Louis GUERRERO et Éveline CHARLES, représentant la CLCV 75 ; Micheline UNGER, administratrice et Marie-Christine CAMARA représentant le DAL ; Pascal GRAU, représentant la CGL.

PARIS HABITAT : Stéphane DAUPHIN, directeur général, Emmanuelle COPIN, directrice générale adjointe en charge de la proximité et de la qualité de service ; Marie GODARD, directrice générale adjointe en charge de l'innovation, des ressources humaines et des usages numériques ; Marina ALCALDE-IRISSON, directrice générale adjointe en charge des finances, des affaires juridiques et des moyens généraux ; Renaud BERTRAND, directeur de la performance et du contrôle de gestion ; Laurence CHEVALLIER, directrice juridique et de la commande publique ; Frédéric WINTER, directeur des politiques sociales ; Olivia LE DEAUT, directrice territoriale Est ; Christine HUGUES, directrice territoriale Sud-Ouest ; Claude MANTE, directeur territorial Sud-Est ; Bernard CHARLELEGUE, directeur territorial Val-de-Marne ; Annie TRONCHET, chef de projet modernisation, innovation et partenariats.

CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

I.	APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU 2 DECEMBRE 2019.....	3
II.	ACTUALITES SUITE A L'ETAT D'URGENCE SANITAIRE.....	3
III.	POINT SUR L'ORGANISATION DE LA PROXIMITE (CALENDRIER).....	16
IV.	BUDGET 2019-2020 PCL.....	18
V.	QUESTIONS DIVERSES.....	19

CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

La séance est ouverte à 17 heures 40, en visioconférence.

Stéphane DAUPHIN : Excusez-nous pour ce mode de réunion en visioconférence encore un peu particulier. Il est toujours préférable d'échanger et dialoguer en présentiel. Nous ne nous sommes pas vus depuis décembre, et s'agissant du calendrier, nous étions en attente du renouvellement des instances. Or les élections municipales ne s'achèveront que dans quelques jours. Par ailleurs, la crise sanitaire et le confinement ont considérablement bousculé nos calendriers et nos habitudes. Nous n'en sommes pas totalement sortis. Si vous avez des questions sur notre organisation ou autres, n'hésitez pas à intervenir. Nous y répondrons dans la mesure de nos moyens, avec Emmanuelle COPIN et les équipes de proximité présentes aujourd'hui.

I. APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU 2 DECEMBRE 2019

Stéphane DAUPHIN : Le premier point de notre ordre du jour concerne l'approbation du procès-verbal de notre dernière séance. J'imagine que vous avez envoyé vos remarques à Annie TRONCHET.

Annie TRONCHET : Je n'ai pas reçu de demande de modification.

Stéphane DAUPHIN : Je vous propose de le considérer comme approuvé.

Le procès-verbal du 2 décembre 2109 est approuvé à l'unanimité.

II. ACTUALITES SUITE A L'ETAT D'URGENCE SANITAIRE

Modalités de reprise des activités collectives associatives

Laurence CHEVALLIER : Je ferai un point sur les locaux mis à disposition. Je rappelle que nous sommes toujours sous la coupe de la loi en matière de Covid. Un décret paru aujourd'hui au Journal officiel, suite aux annonces gouvernementales d'hier soir, maintient un principe général d'interdiction des rassemblements de plus de 10 personnes. S'agissant des locaux mis à disposition des associations, elles agissent comme elles veulent, mais ce que préconise Paris Habitat et nous semble le plus sage est de respecter la réglementation applicable, donc le décret. Cela signifie qu'il convient d'éviter de tenir des réunions de plus de 10 personnes. Si vous voulez en organiser, nous vous conseillons d'attendre la fin de l'état d'urgence, prévu normalement le 10 juillet. C'est valable aussi pour les fêtes, comme celle des voisins. En l'état actuel, la réglementation en question reste applicable, y compris concernant le maintien des gestes barrières et le port du masque.

En revanche, en ce qui concerne les locaux à usage privatif, notamment pour la gestion de vos associations, vos assemblées générales, etc., vous pouvez les utiliser, avec l'application des gestes barrières et le port de masque.

Micheline UNGER : J'ai écouté le Président de la République et lu le décret. Il me semble plus large et adaptable, s'agissant notamment de son article premier, qui peut être adapté à la gestion. Par ailleurs, les espaces de Paris Habitat sont privés. Sans organiser une fiesta, il faudrait que nous puissions nous réunir avec les locataires, mais nous ne pouvons pas toujours maîtriser s'il y a 10 ou 11 personnes.

Laurence CHEVALLIER : Concernant la gestion des locaux à usage privatif, vous pouvez organiser des réunions. Toutefois, conformément à l'article premier du décret, l'interdiction des réunions de plus de 10 personnes demeure. Si vous voulez réunir 12 personnes, vous êtes dans vos locaux et cela relève de votre responsabilité. Nous ne nous y opposerons pas. Nous vous rappelons simplement que la réglementation s'applique et qu'il faut maintenir les gestes barrières. En revanche, les fêtes de voisins

réunissent toujours plus de 12 personnes et nous vous invitons donc à attendre la fin de l'état d'urgence, début juillet, pour les organiser.

Emmanuelle COPIN : La sortie de l'état d'urgence arrivera assez rapidement. Je pense que nous aurons alors plus de latitude dans les espaces extérieurs. Pour l'instant, en tant que bailleurs, nous vous prescrivons de vous conformer à la réglementation et au décret.

Laurence CHEVALLIER : Nous sommes vraiment très attentifs à l'évolution de la réglementation sur le sujet. Dès que les textes sortiront, nous pourrons vous donner notre position.

Jean-Jacques ANDING : J'aurais une question un peu plus générale sur les réunions. Elle ne concerne pas nécessairement celles organisées entre membres d'une association, mais celles des associations avec Paris Habitat. Un certain nombre d'entre elles ont été suspendues pendant le confinement. Les différentes directions territoriales et les agences sont parfois attentistes en la matière.

Paris Habitat a décidé d'organiser des réunions en visioconférence, en particulier pour quelques groupes de travail du Conseil d'administration qui devaient se tenir début juillet, ou les Commissions d'attribution qui auront lieu jusqu'à début septembre. Nous suggérons d'acter que Paris Habitat propose que les conseils de résidence, programmés d'ici le mois de septembre, puissent avoir lieu au minimum en visioconférence. Nous l'avons déjà fait et cela se passe très bien. Je pense que ce serait utile et assez facile à réaliser, pour que la concertation reprenne de manière efficace et rapide, en attendant le retour à la normale.

Emmanuelle COPIN : Nous passerons les consignes aux équipes, en les invitant à proposer des réunions. D'ailleurs des rendez-vous sont déjà repris

Christine HUGUES : Nous avons déjà repris quelques rendez-vous, notamment avec la CLCV, mais plutôt sur sites pour des visites. Une réunion est prévue à la fin de la semaine avec M. GUERRERO à Boulainvilliers. En revanche, les Conseils de résidence, arrêtés au moment du confinement, ne sont pas complètement reprogrammés. Nous reprenons progressivement, et d'autres réunions sont fixées. Nous en proposons parfois en agences, mais en limitant le nombre de participants.

Jean-Jacques ANDING : Les réunions sont faciles à organiser en visioconférence, et cela permet parfois de résoudre des problèmes latents depuis quelques mois.

Christian BALLERINI : Il est bon d'organiser des réunions dans les agences et les DT, à partir du moment où les participants respectent les distances et portent des masques. Les locataires vont se surveiller entre eux. Nous n'avons rien organisé avec les collaborateurs de Paris Habitat et ce n'est pas très sérieux. Même si l'état d'urgence sanitaire impose de respecter des mesures d'hygiène, nous pourrions tenir quelques réunions.

Emmanuelle COPIN : Nous pouvons en effet organiser quelques réunions en présentiel, ce qui est déjà fait dans certaines DT, avec une reprise de la concertation. Toutefois, nous allons entrer dans la période estivale, assez peu propice à des réunions rassemblant tout le monde. Nous travaillons sur un plan d'action, en vue de la reprise de la concertation de façon plus accélérée dès septembre, parce que nous avons pris du retard sur des opérations de travaux et que nous devons discuter de nombreuses questions avec les représentants des locataires. Nous passerons des consignes en vue de l'organisation de réunions en visioconférence, en présentiel ou mixtes, avant l'été. Par la suite, je vous donne rendez-vous en septembre pour une reprise normale de l'activité, voire un renforcement des rencontres sur le dernier trimestre.

Christian BALLERINI : J'informe Jean-Jacques ANDING que la CNL reprend les réunions en présentiel à partir de la semaine prochaine.

Jean-Jacques ANDING : Il faut prendre le métro pour s'y rendre et je pense qu'il est déconseillé d'emprunter la ligne 13 en ce moment.

Stéphane DAUPHIN : En tout cas, faites pour le mieux suivant les enjeux locaux, la taille des salles de réunion, le nombre de participants, les volontés de chacun. Je fais confiance à votre intelligence collective, avec les agences et les directions territoriales, pour trouver les meilleurs formats et traiter les urgences, pour lesquelles il n'est pas nécessairement besoin de se réunir. Il me semble indispensable, surtout dans ce contexte d'après confinement, de maintenir des liens très réguliers entre les responsables d'agence et les différents présidents d'associations de locataires. C'est en tout cas le

message que j'ai transmis en sortie de confinement, pour que les contacts soient repris fortement avec les associations de locataires dans vos résidences.

Laurence CHEVALLIER quitte la séance à 17 h 58.

Évolution des habilitations des gardiens

Emmanuelle COPIN : Nous souhaitons vous consulter au sujet de la possible extension de l'habilitation des gardiens pour utiliser le système d'information. Celle-ci ne s'étend que sur le périmètre de leur patrimoine de gestion, soit une centaine de logements chacun. Cette situation est conforme à ce qui avait été négocié en 2013, lorsque nous avons travaillé sur le livre blanc du métier de gardien avec la CNIL. Cela a conduit à un périmètre fonctionnel bien défini, incluant certaines missions, et un périmètre géographique, circonscrit sur le territoire de gestion du gardien.

Or, nous nous apercevons aujourd'hui que cette restriction de périmètre pose de grosses difficultés de fonctionnement, notamment lorsque les gardiens sont en remplacement mutuel. De fait, le gardien remplaçant se trouve dans l'incapacité de travailler sur le patrimoine de son collègue, n'ayant accès à aucune information et ne pouvant engager aucune action. Cela donne lieu à la multiplication de papiers, de post-it, de petites notes. Ce constat de lourdeur, voire de temps en temps de dysfonctionnement, est fait aussi bien par nos locataires que par nos collaborateurs.

Nous avons donc travaillé avec Véronique CHATONNIER notre responsable de la protection des données et les équipes de Paris Habitat sur la possibilité d'étendre le périmètre d'habilitation des gardiens à l'ensemble des agences sur lesquelles ils interviennent.

Marie GODARD : La question s'était posée du périmètre de l'élargissement, soit au niveau de l'agence, soit au niveau de la gérance. En étudiant, en termes RH, les remplacements mutuels, nous nous sommes rendu compte qu'ils se font à 76 % ou 78 % au sein d'un même secteur de gérance. Il nous a donc semblé plus pertinent de proposer l'extension de l'habilitation uniquement à ce dernier, mais pas à la totalité de l'agence.

Emmanuelle COPIN : Cela signifie que sur le secteur d'un gérant qui a 5 ou 6 gardiens, ceux-ci auraient une vision sur le périmètre des collègues de la même équipe de gérance. Cela permet d'assurer, dans près de 80 % de cas, des remplacements mutuels et une continuité de l'activité.

Nous vous présentons aujourd'hui ce projet et les étapes de sa mise en œuvre. Dans un premier temps, nous avons assuré sa sécurité juridique, en nous faisant assister par un cabinet d'avocats spécialisé, et ce dans le respect du règlement général de la protection de données.

Nous prévoyons une étape de concertation auprès de vous, et si vous en êtes d'accord, nous informerons la CNIL pour valider le dispositif. Nous pourrions ensuite le déployer par une information des locataires et de leurs représentants, et une mise en œuvre par les gardiens concernés, en veillant à ce qu'ils s'approprient bien le sujet et aient toujours toute la vigilance nécessaire sur leur activité autour de ce périmètre.

Christian BALLERINI : Je pense que c'est une bonne initiative. Nous nous sommes toujours plaints lorsque les gardiens remplaçants, à qui nous demandions de faire telle ou telle chose, nous répondaient qu'ils n'avaient pas accès aux informations. Sous réserve de la sécurité juridique, je suis plutôt favorable à ce projet et d'accord pour limiter l'extension au secteur de gérance. L'agence représente un périmètre trop important, avec trop de logements, et les gardiens n'iront jamais partout. Il faut commencer par le secteur de gérance, et voir ultérieurement s'il faut l'adapter.

Hélène BEAU-DJILAS : Ce dispositif peut effectivement être très intéressant pour la continuité du service. Par ailleurs, pouvez-vous préciser quel type de gardien sera concerné et confirmer que seuls les titulaires qui assurent des inter-remplacements ont droit à cette habilitation ?

Marie GODARD : Le périmètre par défaut sera le secteur de gérance. Quand un gardien assure un remplacement mutuel, il aura accès au périmètre du collègue qu'il remplace, puisque son propre périmètre aura été élargi au secteur de gérance.

Par ailleurs, nous sommes également en train de travailler à l'habilitation dans le cadre des solutions applicatives mobiles des gardiens, pour ceux qui effectueraient des remplacements longs. Dès que la période dépasse une semaine, l'objectif est de permettre aux remplaçants d'avoir les mêmes habilitations que la personne qu'ils remplacent, avec le même suivi, plutôt que continuer à laisser transmettre les mots de passe alors que c'est formellement interdit. Cela permettrait aussi de disposer d'une vraie traçabilité des habilitations. Cependant, le dispositif n'est pas complètement au point. Nous voudrions avoir à terme des habilitations beaucoup plus simples d'accès, permettant à des gardiens remplaçants présents sur 15 jours ou un mois, par exemple en été, de mener un certain nombre d'actions. Ils pourraient assurer une meilleure qualité de service, sans déporter des éléments soit sur le gérant, soit dans le temps, avec des actions qui s'embouteillent lorsque le gardien titulaire reprend son poste.

Hélène BEAU-DJILAS : Il s'agit donc bien des gardiens titulaires remplaçants pour l'instant. Il est satisfaisant de voir que le dispositif pourrait être étendu aux gardiens effectuant des remplacements plus longs et qui ne sont pas titulaires de leur poste. À ce sujet, pouvez-vous nous rappeler ce que doivent faire les gardiens remplaçants titulaires ? Si je me souviens bien, ils sont censés effectuer des remplacements courts de quatre jours au maximum.

Marie GODARD : Cela peut être élargi. Nous privilégions, pour les durées longues, des remplacements par des gardiens en CDD. Pour les sites où il n'est pas simple de disposer immédiatement d'un gardien en CDD et où nous avons besoin de personnes les connaissant bien, les remplacements mutuels peuvent parfois durer 10 ou 15 jours.

Hélène BEAU-DJILAS : Je ne crois pas que ce soit le cas. Sur notre secteur de gérance, le gardien titulaire de notre site peut être en remplacement mutuel jusqu'à quatre jours, et pas plus. J'aimerais bien avoir plus d'éléments à ce sujet et savoir s'il existe une gratification de rémunération en cas d'inter-remplacement entre gardiens.

Emmanuelle COPIN : Il est vrai qu'il y a quelques années, nous avons limité le nombre de jours de remplacement mutuel. Depuis deux ou trois ans, il est possible d'offrir des primes pour des remplacements beaucoup plus longs. C'est plus opérationnel et rapide et permet de proposer une continuité de qualité de service et d'activité plutôt sécurisante. Mais il se peut que l'information ne soit pas passée localement, pour des raisons spécifiques. Je pourrai vérifier ce point avec Nora MOKRANI.

Hélène BEAU-DJILAS : Il nous a été indiqué régulièrement que les inter-remplacements s'effectuaient sur quatre jours, et pas plus. Nous avons toujours eu des gardiens remplaçants, pas nécessairement titulaires. Si en plus de leur poste de base, ils effectuent des remplacements de proximité, une prime leur est-elle attribuée ?

Emmanuelle COPIN : Ils sont indemnisés.

Hélène BEAU-DJILAS : En quoi consiste l'indemnisation ?

Marie GODARD : Elle est dégressive, en fonction du nombre de jours, et définie dans notre accord gardiens. Nous pourrions vous présenter ces éléments.

Stéphane DAUPHIN : Ces éléments figurent dans l'accord gardiens.

Marie GODARD : Nous les avons rappelés lorsque nous avons présenté les évolutions de l'accord gardiens. Il existe deux primes de remplacement mutuel différentes entre les gardiens de statut Paris Habitat et les anciens gardiens SAGI.

Micheline UNGER : Je dois rappeler que l'accord gardiens était en discussion bien avant le Covid. Or nous n'avons pas encore reçu d'éléments sur les dernières négociations relatives à l'amélioration de leurs conditions de travail.

Stéphane DAUPHIN : Les accords en vigueur ont entre 15 et 20 ans. Vous avez donc dû les recevoir plusieurs fois. Nous vous avons informés officiellement en conseil d'administration sur le projet d'accord gardiens que nous vous avons présenté l'année dernière et qui n'avait pas abouti, les organisations syndicales ayant refusé de le signer, à l'exception de l'une d'elles.

Marie GODARD : Nous maintenons les deux niveaux de primes, puisque nous nous basons encore sur les anciens accords.

Micheline UNGER : En ce qui concerne l'habilitation, j'ai un vrai souci par rapport à l'historique des problèmes que nous avons rencontrés à Paris Habitat. J'aimerais bien recevoir ces documents avant de dire ce que j'en pense. Ce qui me gêne, ce sont les espaces qui seraient mis en place et, de fait, seraient ouverts dans ce cadre, quand un remplaçant travaille sur le site du gardien titulaire. Par ailleurs, si je comprends bien, le système sera en réseau.

Emmanuelle COPIN : Il ne sera pas en réseau. Si un gardien en remplace un autre, il reçoit l'habilitation pour travailler sur son territoire.

Stéphane DAUPHIN : Nous avons deux sujets principaux. Certains d'entre vous ont souligné la nécessité de mettre en place des remplacements encore plus opérationnels, notamment avec la capacité de délivrer des bons de commande, d'avoir un certain nombre d'informations pratiques pour exercer la plénitude des fonctions au quotidien. Le deuxième sujet concerne l'accompagnement juridique, assuré avec notre responsable interne de la protection des données et un cabinet d'avocats pour sécuriser le dispositif et prendre toutes les garanties, car personne ne souhaite retomber dans les travers d'une autre époque.

Aujourd'hui, nous ne sommes pas dans cette situation. Nous sommes plutôt un bailleur qui fait référence positivement sur ces questions.

Marie GODARD : Toute cette démarche est pilotée par Véronique CHATONNIER, notre DPO, en charge des relations avec la CNIL et de la protection des données. C'est aussi pour respecter les consignes de la CNIL que nous proposons d'élargir uniquement au secteur de gérance. Elle préconise que l'accès des gardiens remplaçant d'autres gardiens soit limité aux seules données strictement nécessaires à l'accomplissement de leurs missions. Nous nous inscrivons exactement dans ce cadre et tout est documenté.

Par rapport à la situation dont vous parliez, des gardiens avaient un accès fonctionnel et géographique à l'ensemble du patrimoine. Aujourd'hui, ce n'est pas du tout le sujet. Nous ne changeons aucun périmètre fonctionnel. Les gardiens restent sur les données auxquelles ils ont déjà accès. Il s'agit simplement d'un élargissement géographique au secteur de gérance. Nous sommes vraiment très contrôlés.

Christian BALLERINI : Il me semble essentiel que l'habilitation ne soit pas accordée uniquement aux gardiens titulaires. S'ils ne disposent pas de toutes les informations pendant quatre jours, ce n'est pas trop grave. Mais il me semble difficile de ne pas donner une habilitation à un gardien qui intervient pendant trois semaines, un mois ou 6 mois, en cas de congé de maternité. Je parle des gardiens en CDI, puisqu'il n'y en a plus en CDD.

Marie GODARD : Les CDD de remplacement existent pour des périodes d'un, trois ou six mois. L'objectif est que ces gardiens puissent avoir les habilitations nécessaires à l'exercice de leur métier et faire leur travail au quotidien.

Christian BALLERINI : Mon deuxième point concerne les gardiens titulaires qui effectuent des remplacements parfois très longs. J'ai connu cette situation sur mon groupe, où des gardiens étaient en vacances, d'autres en arrêt maladie, et une gardienne s'occupait d'une centaine de logements. Cela ne pose pas trop de problèmes, car elle effectuait correctement son travail. En revanche, je n'avais aucune visibilité sur les modalités de récupération des charges de gardiennage auprès des locataires. Je ne pense pas que vous leur fassiez payer deux salaires de gardien. Pour l'instant, je n'ai pas reçu les éléments concernant ces remplacements de longue durée d'un gardien titulaire par un autre gardien titulaire. Il serait utile de clarifier la situation.

Jean-Jacques ANDING : Je rejoins ces propos. Ce qui nous intéresse, en tant qu'associations de locataires, c'est la qualité de service, si cette disposition permet de l'améliorer encore.

La deuxième question concerne les charges récupérables. Je pense que personne ne souhaite que les locataires subissent la double peine de récupération des salaires. Vous évoquiez le cas particulier des gardiens ex-SAGI, et j'en profite pour signaler que dans les rares cas où ils interviennent en doublette avec des gardiens Paris Habitat, qui n'ont absolument pas le même statut, on fait payer aux locataires des charges qu'ils n'ont pas à régler, puisque les gardiens ne bénéficient pas des mêmes RTT par exemple. Il s'agit de la rue de Lourmel, pour ne pas la citer. Mme HUGUES pourra peut-être nous en dire

davantage. Nous souhaiterions que ces situations se résolvent enfin, car nous ne savons pas à qui nous adresser. Personne ne semble savoir et les charges sont récupérées auprès des locataires.

Emmanuelle COPIN : Tout cela est très normé. Je ne veux pas dire des bêtises et préfère ne pas vous communiquer les dispositifs sur lesquels nous calculons les récupérations de charges pour les gardiens remplacés. En revanche, je propose d'aborder ce sujet dans le groupe de travail « récupération de charges » que nous mettons en place, pour en discuter tranquillement autour d'exemples, si vous pensez que des anomalies se sont produites. En général, ces questions sont très suivies par les associations de locataires lors des vérifications de dossiers de charges et nous ne faisons pas perdurer des anomalies pendant des années. Je ne suis donc pas trop inquiète mais je veux bien que nous en discussions.

Jean-Jacques ANDING : D'accord.

Hélène BEAU-DJILAS : J'aimerais aussi comprendre un peu mieux. Les gardiens titulaires le sont sur un poste sur un immeuble. Mais bien souvent, en cas de multi-remplacement, ils sont absents de leur propre poste. Il faudra veiller à assurer une continuité de service car ces situations peuvent poser des problèmes aux locataires. Si le service n'est pas rendu les jours où ils effectuent des remplacements mutuels parce qu'ils sont restés une heure ou deux sur un autre site, on peut le comprendre pour quatre jours mais ce sera plus difficile pour deux ou trois semaines. Il y a alors nécessairement une baisse de qualité de service sur les postes principaux des gardiens.

Emmanuelle COPIN : Il s'agit d'un sujet complexe pour nous au quotidien. Nous avons des difficultés à trouver des gardiens en CDD disponibles et sachant mener une activité efficace, et ce tous quasiment au même moment pendant les périodes de congés. Si nous les prenons pour un remplacement d'une semaine, il est nécessaire de les former, de leur faire découvrir le patrimoine, sachant que nous ne pouvons pas recruter des gardiens en CDD de courte durée pendant des années successives, car c'est illégal. Nous sommes respectueux du Code du travail et, en même temps, nous essayons d'avoir des personnes de qualité.

Le remplacement mutuel représente une alternative et nous mixons les deux modèles. Lorsqu'un gardien assure le remplacement d'un de ses collègues, il double sa charge de travail. Il ne peut pas non plus tout faire et dégrade un peu le service qu'il rend. En contrepartie, les deux résidences sont gérées avec sécurité par un professionnel qui connaît le patrimoine et les missions qu'il doit mettre en œuvre. Cela coûte moins cher pour les locataires.

Nous devons trouver les bons équilibres, selon les lieux, les capacités des gardiens, les personnes en CDD dont nous disposons, etc. Si cela se passe mal, nous mettons en place un dispositif différent au prochain remplacement. Mais globalement, cela se passe relativement bien et nous trouvons que les remplacements mutuels sont plus sécurisants et de meilleure qualité pour les locataires, raison pour laquelle nous avons un peu élargi les périodes.

Hélène BEAU-DJILAS : Nous aurons l'occasion d'en rediscuter, mais ce n'est pas ce qui nous est remonté par nos associations.

Emmanuelle COPIN : D'autres DT sont en ligne. N'hésitez pas à intervenir pour illustrer la manière dont vous vous organisez sur le terrain.

Olivia LE DEAUT : Il est un peu compliqué de résumer la question en quelques mots. La situation est disparate selon les secteurs. Par ailleurs, plusieurs de nos gardiens sont en loges mutualisées. En tout cas, je peux vous assurer que les équipes s'efforcent de faire au mieux, en fonction de la durée de remplacement. En période estivale, c'est encore un peu différent et nous essayons de nous adapter. Je sais que les associations de locataires remontent aux chefs d'agence des soucis particuliers durant les remplacements, et nous essayons d'ajuster au mieux. Je ne peux en dire davantage à ce stade, parce qu'il est difficile de rentrer dans le détail de chaque remplacement. Il ne faut surtout pas hésiter à nous solliciter en cas de problématique spécifique.

Christine HUGUES : Les remplacements ne sont pas toujours programmés. Malheureusement, nous devons aussi faire face aux urgences, aux arrêts maladie, et ce sont les cas les plus difficiles à résoudre en CDD. Le remplacement mutuel s'avère donc beaucoup plus adapté.

Emmanuelle COPIN : Le dispositif sera donc mis en place, et nous vous tiendrons informés.

Micheline UNGER : Il serait bon que nous soyons informés, parce que j'entends parler des loges groupées et il ne faudrait pas que cela devienne simplement une question de gestion des gardiens.

Stéphane DAUPHIN : Nous avons déjà évoqué longuement cette question des loges mutualisées, notamment en termes de continuité et de présence. Lorsqu'un gardien est en vacances et l'autre absent de la loge, c'est tout de même plus simple et plus efficace pour la prise de messages, de commandes, surtout si les habilitations sont étendues. Je rappelle qu'il faut éviter que le gardien soit constamment isolé, notamment pour des questions de sécurité. Cela répond à une demande récurrente. Pour ce qui me concerne, je dois l'exercice paisible et tranquille de leur métier à mes gardiens, comme je vous le dois en tant que locataires. Cela rentre dans mes obligations d'employeur en termes de sécurité et de santé des collaborateurs de Paris Habitat.

Avons-nous indiqué une date pour le déploiement de l'extension des habilitations des gardiens ?

Emmanuelle COPIN : Nous devons d'abord envoyer le dossier à la CNIL. Elle n'a pas d'obligation en la matière, car il s'agit d'une déclaration. Cependant, elle peut réagir et donner un certain nombre de conseils. Nous devons ensuite informer correctement nos gardiens. Le dispositif devrait être mis en place peu après la rentrée prochaine. Je pense que l'habilitation au niveau informatique sera déployée d'ici la fin de l'année.

Éveline CHARLES : Quand cette habilitation sera ensuite proposée pour les gardiens remplaçants non titulaires, auront-ils le droit d'accéder au CRM et à IKOS ?

Marie GODARD : Pour les gardiens remplaçants non titulaires, donc en CDD, la question de l'habilitation ne se pose pas tant, car dès lors qu'ils ont un contrat de travail, ils peuvent en disposer. Il s'agit plutôt d'une problématique d'outil. À partir de la rentrée, nous ferons évoluer peu à peu nos outils gardiens pour qu'ils soient sur des smartphones plus classiques et pour pouvoir équiper les remplaçants. Nous avons pris un peu de retard avec le Covid. Nous devons d'abord déployer le dispositif et former nos gardiens titulaires.

Micheline UNGER : Pourrions-nous avoir un retour sur les observations éventuelles de la CNIL ?

Marie GODARD : Bien sûr.

Éveline CHARLES : Est-ce que les gardiens sont d'accord, car le surcroît de travail n'est pas lié uniquement au remplacement mais aussi à la connaissance des soucis particuliers d'un autre bâtiment ou d'une autre résidence ? C'est assez lourd et ne concerne pas seulement le paiement de la prime pour quatre jours, cinq jours ou une semaine de remplacement.

Ma deuxième question, plus délicate, fait partie de celles qui fâchent. Il nous arrive de recevoir des remontées d'associations de locataires extrêmement mécontentes du travail des gardiens. Leur demander davantage et étendre leurs compétences aux résidences voisines me semble délicat. Une recherche de compétences est-elle menée à ce sujet ? Voyez-vous d'abord qui peut faire quoi, avant de demander une continuité de service, qui me paraît tout à fait souhaitable par ailleurs.

Christine HUGUES : S'agissant de l'aspect des compétences, le gérant vérifie que le gardien remplaçant correspond aux exigences, afin de ne pas proposer une personne qui pourrait créer des problèmes. Cela relève de sa responsabilité et les gardiens jouent complètement le jeu.

Emmanuelle COPIN : Il faut rappeler que ce sont les gardiens qui sollicitent les remplacements mutuels. Ils sont volontaires et nous ne les forçons jamais.

Marie GODARD : Concernant les habilitations, elles ne sont actives que lorsque les gardiens remplaçants doivent traiter un patrimoine dont ils n'ont pas la charge hors remplacement mutuel. Et c'est toujours sur la base du volontariat

Stéphane DAUPHIN : Nous vous tiendrons informés de la suite de ce projet.

Protocole d'engagements pour l'accompagnement des locataires en fragilité économique et sociale liée à la crise sanitaire

Stéphane DAUPHIN : Nous avons déjà eu l'occasion d'échanger sur le travail concernant ce protocole, avec des allers-retours sur un modèle. Lors du Conseil d'administration, la semaine dernière, nous avons procédé à l'approbation de ce document. Je suis intimement persuadé de la justesse de son propos.

Aujourd'hui, peu de bailleurs sociaux se sont engagés sur un protocole aussi poussé pour l'accompagnement des locataires dans cette période compliquée, dont nous ne sommes pas sortis, puisque les estimations indiquent que le pic de la crise économique et sociale n'interviendra pas avant un an. Cela exige une grande attention de notre part, et pas uniquement en ce qui concerne les impayés et la question économique, mais aussi la question sociale au sens large, qui est également au cœur des missions de Paris Habitat.

Comme j'ai eu l'occasion de le souligner au conseil d'administration, nous regrettons, avec le président, que deux associations, qui nous ont accompagnés dans l'élaboration de ce document, aient finalement décidé de ne pas le voter. Nous aurions aimé qu'elles participent au comité de suivi, mais malheureusement, dès lors qu'elles ne sont pas signataires du protocole, il semble totalement illogique qu'elles fassent partie des instances qu'il met en place.

Emmanuelle COPIN : Ce protocole concerne l'ensemble des locataires de Paris Habitat victimes d'une fragilité économique, familiale ou médicale liée à la crise sanitaire. Nous proposons toute une série de mesures, qui s'appliquent aussi bien aux locataires qui n'étaient pas en situation d'impayés de loyers et se retrouvent dans ce cas à cause de la crise, qu'à ceux qui étaient déjà en situation d'impayés précédemment et pour lesquels des procédures auraient pu être engagées.

Nous accorderons une attention toute particulière à ce qu'on appelle les primo-débiteurs, qui se retrouvent en situation d'impayés pour la première fois, pour essayer de les accompagner au plus près et le plus rapidement possible, et éviter que leur situation se dégrade.

Nous nous engageons à ce que tous les locataires concernés puissent être en contact avec nous de façon volontaire ou de façon proactive de la part des collaborateurs de Paris Habitat. Chaque personne en situation d'impayés sera contactée, accompagnée, prise en compte. Les situations étant toutes différentes, nous devons pouvoir travailler avec elles sur une analyse individuelle de leur cas, les moyens du rétablissement et les modalités proposées pour résorber leur dette.

Nous engageons déjà certaines des actions que nous retrouverons dans ce protocole. D'autres vont plus loin. Il s'agit notamment de l'échelonnement du remboursement de la dette, sur une période allant jusqu'à 24 mois, au lieu de 12 mois auparavant. Dans certaines situations, nous pouvons proposer que les locataires concernés suspendent le paiement des loyers pendant une période, pour le reprendre dès que possible, parce qu'ils auraient retrouvé des ressources ou que nous aurions réussi à les solvabiliser.

Nous travaillons aussi sur l'ouverture de tous les droits et accompagnons les locataires pour déclencher des aides, car nombre d'entre eux ne font pas jouer tous les dispositifs dont ils peuvent disposer, notamment ceux que la Ville de Paris propose, mais aussi le RSA, l'Allocation Adulte Handicapé, etc. Nous utilisons, bien entendu, les ressources du FSL, et ce le plus rapidement possible. Jusqu'à présent, nous déclenchons ce mécanisme plutôt pour des situations d'impayés un peu lourds et relativement bien engagés. Dans le cadre du protocole, nous présenterons aussi des dossiers de locataires en démarrage de dettes, afin qu'ils soient solvabilisés au plus vite.

Dans le cadre de ce protocole, nous nous engageons également à ne pas saisir la CAF pour suspendre l'octroi de l'APL ou de l'AL au locataire qui ne paie pas son loyer, pour ne pas aggraver la situation.

Par ailleurs, dès que nous aurons identifié le dispositif de solvabilisation adapté à la situation de la famille, nous le contractualiserons à travers un protocole de remboursement de dette, de remboursement partiel, d'accompagnement d'une subvention ou d'un prêt FSL.

Concernant les régularisations de charges qui ont eu lieu en mai et qui vont intervenir en juillet, nous nous sommes engagés à anticiper le remboursement des soldes créditeurs auprès des locataires, pour permettre une arrivée de ressources qui vient en déduction de la dette. Pour les locataires qui auront un exercice de charges débiteur, nous les facturerons avec un différé de deux mois et surtout, nous l'intégrerons dans le dispositif de solvabilisation que nous travaillons avec eux, pour éviter que leur dette ne s'alourdisse d'un seul coup et qu'ils ne soient pas en mesure de l'absorber.

Nous avons de même engagé une mesure consistant à ne pas facturer les appels de provisions sur juin et juillet du poste chauffage pour les groupes immobiliers en chauffage collectif, ce qui permet de solvabiliser les locataires. Cela peut être une aide pour le démarrage de la reprise du paiement du loyer. Concernant les appels de provisions d'eau, nous serons plus près de l'information, pour pouvoir

examiner avec les locataires l'évolution de leur consommation dans un sens ou dans l'autre au cours de l'année.

Pour accompagner toutes ces mesures, nous suspendrons les procédures contentieuses et n'engagerons pas celles qui auraient dû l'être, et ce jusqu'au mois de septembre. Nous dresserons alors un bilan des situations, dans le cadre du comité de suivi. Nous verrons au cas par cas si nous pouvons re-déclencher, dans certaines situations, des procédures contentieuses, selon la mobilisation ou l'absence absolue de mobilisation des locataires que nous aurons essayé d'accompagner. Nous n'enverrons donc pas de courrier de mise en demeure avant transfert à huissier. Pour autant, les équipes vont essayer de rentrer en contact avec tous les locataires concernés. Il peut arriver que certains ne répondent pas, auquel cas nous nous autoriserons à envoyer une lettre un peu plus comminatoire, mais sans menace d'une assignation devant un tribunal, pour faire réagir les personnes. En effet, la mobilisation des locataires est absolument nécessaire parce que seuls, nous ne pouvons pas les aider à se rétablir.

La durée de ce protocole est prévue jusqu'au mois d'octobre, avec des étapes de bilan, dont la première interviendra à la fin du mois d'août. Il pourra être prorogé avec l'accord des parties.

Nous avons institué un comité de suivi, pour lequel nous envisageons deux dates de réunions, l'une le 31 août à 17 h 30 et l'autre le 30 septembre à 17 h 30. Nous fixons ainsi une périodicité mensuelle à partir de fin août, pour procéder à une analyse macro, et éventuellement discuter de cas particuliers, si nous avons une décision à prendre.

Jean-Jacques ANDING : Merci pour cette présentation. Nous avons travaillé sur ce protocole de manière sérieuse et, dans une certaine mesure, efficace, puisqu'un certain nombre d'éléments avancés par les associations de locataires y a été intégré, en particulier le paragraphe de l'article 18. Cependant, il a été atténué dans sa formulation, le terme « effacement de la dette » ayant été remplacé par « suspension du remboursement de la dette ».

En ce qui nous concerne, nous lisons cet article comme une suspension et au moment où la dette devra être payée, elle ne le sera pas par le locataire mais à travers les aides financières qui auront été accordées. Il faut donc que ces aides aboutissent, car il serait inacceptable qu'une suspension soit simplement provisoire et qu'en fin de compte, le locataire en question soit dans l'obligation de choisir entre manger ou payer son loyer.

Je citerais aussi les dispositions très généreuses, que nous pouvons comprendre, prises par la mairie de Paris pour les commerces et les associations, et que nous avons évoquées en Conseil d'administration et lors des réunions qui l'ont précédé. Ces commerces et associations sont exonérés de loyers durant une période pouvant aller jusqu'à 6 mois. Cette exonération est sans doute justifiée pour que le dynamisme économique puisse reprendre. Cependant, nous souhaiterions qu'il n'y ait pas deux poids, deux mesures. Peut-être qu'en 2021, des locataires seront dans une difficulté telle que leur dette ne pourra plus être étalée et devra être soldée. Dans ce cas, nous espérons qu'il sera possible de l'effacer.

En ce qui concerne les charges, il est louable de suspendre les prélèvements. Je signale au passage la publication dans le *Canard enchaîné* d'un article intitulé « Un cadeau pas cher ». Nous vous jurons que nous n'avons pas transmis les documents à ce journal, même si sur le fond... (inaudible), et nous l'avons écrit dans notre journal local, qui vous est parvenu le 5 ou 6 juin. Un article du *Parisien* indique qu'il s'agit d'un cadeau du bailleur aux locataires, ce qui n'est pas vrai. Il aurait peut-être été utile de le préciser, car c'est simplement une avance, les charges restant telles que consommées par les locataires. Je voudrais formuler une dernière remarque sur une mesure qui pourrait peut-être amener de manière durable à réduire ces charges. Elle consisterait, pour la mairie de Paris, à appliquer, pour tous les locataires dont le domicile est chauffé par CPCU et à partir des prochaines semaines ou prochains mois, la décision du Tribunal Administratif obtenue par l'action de la CLCV. Ce dernier a statué sur le fait que l'augmentation de 2016 n'avait pas lieu d'être et était illégale. Dans l'attente d'un remboursement, ce qui est illégal ne devrait pas perdurer. Il faudrait donc que les charges de la CPCU baissent en fonction de cette décision du tribunal.

Micheline UNGER : Mon inquiétude, concernant le FSL, est qu'il ne puisse pas assurer l'aide financière aux locataires aussi bien du privé que du public, et qu'à un moment donné, cela déborde. J'aurais

souhaité la création d'un fonds acté spécifiquement pour ces aides, même s'il n'est pas utilisé, quitte à demander une participation à l'État et à la ville, pour permettre l'annulation de la dette quand les personnes sont en détresse. Cela aurait pu garantir de ne pas se retrouver un jour à décider que certains d'entre eux doivent payer tout de même leur loyer, même en 24 mois, parce qu'il n'y aura pas d'autres solutions. C'est mon inquiétude, car ce sont les plus fragilisés qui auront cette problématique.

Par ailleurs, j'entends que nous ne pourrons pas participer aux réunions du comité de suivi, conformément à la décision du Conseil d'administration. En revanche, je tiens à ce qu'un réel bilan soit présenté au Conseil de concertation du patrimoine, pour observer l'avancée de ces questions. Nous serons très vigilants, notamment sur la prise en compte des dossiers des locataires qui ont des difficultés et qui nous auront saisis.

Stéphane DAUPHIN : De toute façon, nous nous sommes engagés, dans le protocole, à revenir devant le Conseil d'administration de l'automne pour dresser un premier bilan et voir s'il doit être ou non prolongé, selon quelles modalités. Ce travail d'information sera donc mené devant le CA.

Christian BALLERINI : Je voudrais ajouter des remarques sur la gravité de la crise et ce qui va se passer. Malheureusement, nous ne pouvons qu'être inquiets. Les quelques centaines d'euros que M. DENORMANDIE a sortis ne vont pas résoudre le problème.

Stéphane DAUPHIN : C'est Action Logement qui les a sortis.

Christian BALLERINI : Je confirme les propos de Jean-Jacques ANDING : il n'est pas normal que la ville de Paris n'aide que les entreprises, même si nous convenons qu'elles doivent l'être, car étant sous pression. J'ai entendu parler d'un vœu en Conseil de Paris, qui prévoit d'abonder le FSL pour régler ces problèmes et cela me laisse quelque peu inquiet.

Enfin, pourrions-nous nous réunir avant le 31 août, par exemple courant juillet, pour faire un point général sur tous les dossiers ?

Stéphane DAUPHIN : On m'informe qu'un premier comité de suivi se tiendra le 7 juillet. Nous vous enverrons l'invitation.

Micheline UNGER : Je n'ai pas reçu le modèle d'accord entre le locataire et Paris Habitat.

Emmanuelle COPIN : Il était joint au document. Nous avons retiré de ce protocole d'accord les dispositions sur les menaces de procédure devant les tribunaux et il prévoit que nous soyons à la disposition des locataires, en cas de difficultés. Nous vous le renverrons.

Hélène BEAU-DJILAS : Nous nous sommes abstenus et n'avons pas signé le protocole, car nous estimons que la période de 12 mois devrait être un droit exclusif et automatique. Par ailleurs, nous rejoignons toutes les remarques sur les commerces alors que seul un étalement de la dette a été accordé aux locataires.

D'autre part, il est vrai que si nous voulons appliquer toutes les mesures prévues dans ce protocole, il faudra nécessairement abonder le FSL de manière importante, vu les perspectives de crise, qui risque de se prolonger et peut-être se déclencher encore dans un ou deux ans. Il est nécessaire que le FSL soit à la hauteur face à la situation des nouveaux primo-débiteurs. Même si nous ne participons pas, nous serons vigilants à la manière de traiter ces locataires rescapés du Covid et, sans doute aussi économiques.

Facturation des surcoûts de charges récupérables

Renaud BERTRAND : Nous aborderons deux points sur ce sujet, à savoir les éventuels surcoûts directement liés à la crise sanitaire et les charges non récupérées en raison de l'inexécution de la prestation, en l'espèce, l'entretien des espaces verts.

Le premier point concerne tous les équipements de protection sanitaire, d'aménagement des locaux de Paris Habitat et des accueils des agences, dont le montant s'est élevé à environ 580 000 €. Ces éléments d'équipement et de travaux ne constituent pas des charges locatives, et bien entendu, ne seront pas récupérés.

Le deuxième sujet, qui a suscité des interrogations, porte sur des éventuels surcoûts demandés par les entreprises dans le cadre des marchés d'entretien forfaitaire (entretien ménager, entretien ascenseur,

etc.). Après un point avec le service S3E, nous avons pu constater qu'aucun complément de facturation n'avait été demandé par les différentes entreprises. Pour le moment, aucun surcoût n'est donc à envisager à ce titre.

Par ailleurs, concernant la prime exceptionnelle de pouvoir d'achat des gardiens, les montants correspondent à différents niveaux de prestation : 1 200 € pour les gardiens qui ont continué à assurer la sortie des ordures ménagères et l'entretien ménager, 800 € pour ceux qui ont assuré la sortie des ordures ménagères, 400 € pour ceux qui ont assuré la surveillance des locaux vacants. Cette prime constitue un élément de rémunération et à ce titre, est récupérable dans les mêmes conditions que le salaire, à l'exception du montant de 400 € correspondant à la surveillance des locaux vacants de Paris Habitat.

Il conviendra d'affiner le montant total mais si l'on retient le taux de récupération de 37 %, on parvient à un montant récupérable d'environ 220 000 €.

L'autre point concerne les espaces verts, dont l'entretien n'a pas été assuré. Paris Habitat a environ 900 000 m² d'espaces verts, dont l'entretien est effectué pratiquement pour moitié par la Régie et pour moitié par les entreprises, pour un montant annuel d'environ 4 M€. En l'absence d'entretien de mi-mars à début mai, la prestation correspondante n'est pas récupérable, sachant que sur la base des dépenses de 2019, cela représente pour les locataires environ 550 000 €. Ce montant est calculé au prorata du nombre de jours, soit 49 jours d'entretien non assuré. Pour la partie régie, près de 95 % des dépenses correspondent à des charges de personnel, en partie prises en compte dans le cadre du chômage partiel, le reste correspondant au carburant qui n'aura pas été consommé notamment.

Cette dépense ne sera pas récupérée pour la partie entreprises, qui représente un montant d'environ 270 000 €. Comme elle a été payée, nous nous rapprocherons des prestataires concernés pour demander une réfaction, qui devrait être négociée dans le cadre d'un avenant.

Jean-Jacques ANDING : Concernant la prime récupérable pour les gardiens, je suis assez sceptique sur le sujet, si je considère le retour des associations de locataires sur la présence et le travail de certains gardiens, en particulier du nôtre. En effet, pendant cette période, nos locaux poubelles étaient d'une saleté repoussante et des responsables d'association les ont balayés à plusieurs reprises. L'employeur décide de l'octroi d'une prime mais je ne suis pas sûr que la récupération d'une partie, à savoir 220 000 €, soit très appréciée quand elle sera répercutée aux locataires concernés.

Pour ce qui concerne les espaces verts, ce sujet sera abordé dans le groupe de travail « récupération de charges ». Il faut signaler qu'à l'heure actuelle, un certain nombre d'espaces verts, pour lesquels les locataires payent, ne sont pas entretenus. Il s'agit des petits espaces, gérés par la régie, qui ne nécessitent aucun entretien. Celle-ci n'y intervient donc quasiment jamais. Et pourtant les locataires payent chaque année, tout simplement parce que le paiement se fait par rapport à un forfait annuel calculé sur la surface des espaces verts, et non en fonction des tâches.

Cela complique singulièrement la tâche des associations de locataires qui contrôlent, en raison de l'absence de factures. Elles ne savent pas si la régie est intervenue une fois, deux fois, ou six fois. Nous demandons depuis longtemps, de manière structurelle, à disposer de factures sur les prestations de la régie et que les charges ne soient plus calculées au prorata de la surface.

En ce qui concerne les 550 000 €, qui ne seront pas récupérés, vous avez indiqué que 95 % de la partie régie correspondent aux dépenses de personnel, liées au chômage partiel. Ce n'est pas tellement une compensation des 200 000 €, qui seraient récupérés par rapport aux gardiens.

Renaud BERTRAND : Il est vrai que la prestation ne serait pas récupérée, mais le coût sera moindre pour l'établissement, dans la mesure où nous allons récupérer 95 % de la rémunération des collaborateurs ou des chargés d'entretien des espaces verts régie. Pour les locataires, le résultat est le même.

Micheline UNGER : Je comprends bien la partie sur le matériel complémentaire et je n'ai pas de problème en ce qui concerne la prime. Les gardiens ont tout de même assuré certaines prestations, même si des dérives peuvent toujours survenir. Toutefois, concernant les charges, pouvons-nous demander à chaque DT de nous faire un point sur les entreprises de ménage qui sont venues ou pas, durant ces deux mois ?

En ce qui concerne les charges d'espaces verts, Régie ou entreprises, la difficulté est que nous les payons d'avance. Nous pouvons faire un point sur la facturation finale, mais quid de la diminution de charges pour nous ? Pour l'instant, nous continuons à les payer, que ce soit la partie régie ou sociétés privées de ménage. Est-il possible de faire un point par DT sur le sujet, en vue d'une évaluation et d'une mise à plat de tous ces éléments ?

Renaud BERTRAND : Les entreprises d'entretien privées ont assuré leurs missions.

Emmanuelle COPIN : Les gardiens qui faisaient le ménage ont continué à le faire ou ont été remplacés par des entreprises ou d'autres gardiens, à la marge. La prise en charge du ménage n'a pas changé. En ce qui concerne le système des charges qui ne seront pas facturées, elles apparaîtront dans la régularisation de l'exercice et seront portées au crédit. Nous rembourserons donc les provisions, en fonction de ce qui a été dépensé en moins. Mais nous faisons ces exercices habituellement.

Micheline UNGER : Nous pourrions peut-être faire un point d'étape, si c'est possible.

Emmanuelle COPIN : De toute façon, nous examinerons le budget prévisionnel en septembre. Nous aurons alors un regard sur l'état des provisions et nous adapterons en fonction de ce que nous estimons avoir dépensé. Nous l'avons d'ailleurs anticipé dès cet été pour le chauffage. Nous nous inscrivons déjà dans cette logique du suivi au plus près des appels de provisions.

Hélène BEAU-DJILAS : Notre position est que la prime ne doit pas être récupérable. Les gardiens, sur certains sites, ont parfois remplacé les personnes qui assuraient les prestations ménagères. Mais ils étaient tout de même à distance et le service était moindre par rapport à celui qu'ils assurent habituellement. D'autre part, nos associations nous ont fait remonter que sur certains sites, le gardien n'était pas présent du tout. Ces primes sont-elles attribuées selon le travail fait, leur présence, la continuité de service ? Parfois, les sorties des OM ont été catastrophiques et les prestations de ménage n'ont pas eu lieu. Il serait donc utile d'avoir un point sur les retours du terrain quant aux services qui ont été poursuivis et ceux qui n'ont pas été assurés. Si le service n'a pas été assuré, nous ne devons pas le régler.

Nous avons, par exemple, mis en place des plannings de passages pour le ménage et de rotation pour les ordures. Sur certains sites, aucun ménage n'a été assuré pendant 15 jours, durant la crise du Covid. Comment traiter ce problème, s'agissant notamment de l'entreprise de ménage concernée ?

Emmanuelle COPIN : Vous évoquez plusieurs sujets, dont les prestations assurées par une entreprise ou les gardiens. En ce qui concerne nos équipes, même les gérants qui étaient en télétravail, appelaient tous les jours leurs gardiens pour vérifier ce qui se faisait ou pas. Nous avons également noté une dégradation du nettoyage des locaux d'ordures ménagères, parce que certains locataires refusaient de toucher les couvercles et jetaient leur poubelle par terre.

Stéphane DAUPHIN : Mme BEAU-DJILAS, ce ne sont jamais les locataires, mais toujours les personnels de Paris Habitat qui sont critiquables. D'un côté, tout est blanc et de l'autre, tout est noir. Nous savons que c'est votre postulat de base. Nous vous fournirons tout de même quelques éléments, pour apporter un peu de nuance à vos propos.

Emmanuelle COPIN : Les gardiens ont été très présents sur les sites pendant la période de confinement, d'où leur prime d'exposition. Elle a été attribuée à tous ceux qui travaillaient et sortaient de leur loge ou de leur logement de fonction. Nous avons systématiquement justifié le fait que le gardien méritait cette prime, selon les tâches qu'il avait exécutées. Nous pourrions aussi le justifier lorsque nous récupérerons la quote-part de la prime et vous pourrez vérifier.

Hélène BEAU-DJILAS : Je suis d'accord, mais tous n'étaient pas présents.

Emmanuelle COPIN : Nous ferons les vérifications au cas par cas, si vous estimez qu'il y a eu des anomalies. Par ailleurs, les prestataires ont mené leur travail. Les gardiens en ont fait davantage. J'en connais qui ont nettoyé derrière les prestataires, désinfecté les boutons poussoirs et les poignées de porte, alors qu'ils ne faisaient pas le ménage normalement. Tous ces gardiens se sont vraiment investis pour entretenir leur résidence, alors que nous ne leur demandions pas.

Stéphane DAUPHIN : Vous êtes sans doute nombreux à dire que peu de personnes sont montées au front dans cette période pour travailler et il est bien légitime de leur octroyer des primes. Je pense notamment aux caissières. Je peux vous dire qu'à l'exception des gardiens, peu de monde est monté au

créneau, a sorti les OM, travaillé dans des conditions difficiles, etc. Or l'immense majorité des gardiens a tout de même fait le travail. Certes pas tous, mais tous n'ont pas perçu la prime. Ils étaient dehors, ont été exposés à un risque potentiel, et en tout cas, beaucoup plus que 98 % des salariés en France. Ne l'oubliez pas.

Jean-Jacques ANDING : Il faudrait éviter d'utiliser l'article défini. Nous ne disons pas que « les » gardiens n'ont pas fait leur travail. On ne peut pas généraliser, ni dans un sens, ni dans l'autre, en disant que tous ont assuré leurs missions et méritent donc cette prime.

Stéphane DAUPHIN : Les gardiens n'ont pas tous reçu une prime.

Jean-Jacques ANDING : S'agissant des poubelles et de la saleté des locaux, une entreprise nettoyait ces espaces à la fin du confinement. Le prestataire avait rangé les poubelles et j'ai entendu le gardien lui dire qu'il ne fallait pas les mettre dans un sens mais dans l'autre, en plaçant la poignée vers soi. Cela oblige à passer la main au-dessus de la poubelle et la tourner pour l'ouvrir. Le prestataire a signalé que ce n'était pas normal car les locataires ne pourraient pas les ouvrir, mais le gardien a rétorqué qu'ils n'avaient qu'à se débrouiller. Cela lui permet en effet de sortir la poubelle sans la retourner et c'est pourquoi, parfois, les sacs sont déposés par terre. Il faut aussi savoir que nos gardiens sortent parfois les poubelles à midi pour les rentrer seulement à 23 heures. Les locataires déposent donc leur poubelle par terre, car il n'y a pas de conteneur dans le local.

Emmanuelle COPIN : Nous savons que vous n'avez pas une considération énorme pour les gardiens mais sur les 1 200 collaborateurs, beaucoup ont très bien travaillé. Dans quelques cas exceptionnels, dans certaines DT, des gardiens ne l'ont pas fait parce qu'ils étaient en arrêt ou habitaient trop loin. Quelques petites erreurs de prestations se sont peut-être produites dans votre résidence, mais dans de nombreux endroits, tout s'est très bien passé.

Hélène BEAU-DJILAS : Je ne vois pas pourquoi les locataires devraient payer cette prime.

Emmanuelle COPIN : Des gardiens ont continué à travailler, à nettoyer les parties communes, et méritent d'être récompensés par une prime d'exposition.

Hélène BEAU-DJILAS : Nous estimons que cette prime est payable par Paris Habitat, ce qui renforcerait peut-être aussi les finances et le pouvoir d'achat de nos locataires. Aucun service supplémentaire n'a été rendu par la plupart des gardiens. Je suis d'accord que certains d'entre eux ont été des héros, mais je pense qu'il vous revient de les remercier. Il ne faut pas faire porter ces primes par les locataires.

Christian BALLERINI : Je trouve aberrant d'attribuer une prime aux gardiens, d'abord parce qu'ils n'ont pas tous fait ce travail. Même s'ils ont encouru quelques risques, on ne peut les comparer à ceux rencontrés par les personnels soignants. Par ailleurs, si Paris Habitat souhaite octroyer des primes, cela le regarde. L'Office n'a pas à les récupérer auprès des locataires. Des habitants ont pu s'apercevoir que certains gardiens n'étaient pas présents ou n'ont rien fait.

Stéphane DAUPHIN : Si vous le souhaitez, vous pouvez attaquer cette décision sur la prime exceptionnelle. Je n'ai pas parlé des personnels soignants. Simplement, reconnaissez que les gardiens ont pris des risques, que vous-mêmes n'auriez probablement pas assumés, de sortir, de croiser potentiellement des personnes, de travailler dans des endroits touchés par la Covid, etc. Des locataires étaient malades et sont décédés dans un très grand nombre de nos résidences. Cela crée aussi un climat anxieux pour les gardiens, qui fréquentaient ces sites, nettoyaient les poignées de portes et les platines ascenseurs. Je pense qu'ils ont été bien au-delà de ce que nous étions potentiellement en droit de leur réclamer pendant la période. Un dispositif national a été mis en œuvre sur le sujet. Nous n'avons d'ailleurs pas atteint le maximum de ce qui était prévu et la prime a été fortement graduée en interne, en fonction des interventions réelles, de la présence sur site, etc.

Christian BALLERINI : Combien de gardiens ont-ils été contaminés ?

Emmanuelle COPIN : Nous ne disposons pas de fichiers sur ces données.

Stéphane DAUPHIN : Qui a évoqué la CNIL et le RGPD plus tôt dans la séance ?

Christian BALLERINI : Je ne demande pas les noms.

Stéphane DAUPHIN : Je ne tiens pas la comptabilité des locataires décédés du Covid ou des gardiens malades. Je ne tiens pas non plus la comptabilité des directeurs ou des collaborateurs malades.

Jean-Louis GUERRERO : M. DAUPHIN, avec le respect que je vous dois, je pense que vous tenez des propos excessifs par rapport aux intentions exprimées par les locataires, Veuillez les retirer, M. DAUPHIN. Vous devriez mesurer la portée de vos mots..

Stéphane DAUPHIN : Je n'ai aucun conseil de cet ordre à recevoir de vous. Je m'inscris dans ce qui a été exprimé exactement dans les mêmes termes au Conseil d'administration par la secrétaire du Comité d'entreprise, qui était surprise par un certain nombre de propos. Je réitère que nos gardiens se sont largement surpassés, en acceptant de continuer à travailler et en sortant, dans des conditions où peu d'entre nous auraient consenti à le faire.

Micheline UNGER : Je ne suis pas forcément contre les primes, mais j'ai un souci de fond quant à la comparaison avec des personnels extérieurs, qui ont fait leur travail, et difficilement, pendant la période de confinement. De fait, leurs primes sont payées par leur entreprise, pour certains mais pas tous hélas. Le problème majeur à Paris Habitat est que vous êtes gestionnaire de l'Office et le personnel est lié au patronat que vous représentez. Quant à nous, nous ne sommes pas les patrons des employés de Paris Habitat.

Stéphane DAUPHIN : C'est la première fois qu'on me dit que je représente le patronat.

Micheline UNGER : Excusez-moi, M. DAUPHIN, je voulais simplement dire que c'est vous qui décidez.

Stéphane DAUPHIN : Je décide dans le cadre d'un débat avec les organisations syndicales.

Micheline UNGER : Tout à fait. Le DAL ne s'est jamais mêlé des conditions de travail et de salariat du personnel de Paris Habitat, car nous n'en sommes pas gestionnaires. Nous sommes gestionnaires des associations de locataires. À un moment où nous avons des problèmes, vous nous mettez en position d'être obligés d'accepter cette prime. Nous ne devons pas être doublement débiteurs. Nos loyers contribuent déjà aux financements. Or, aujourd'hui, nous devrions payer ces primes en plus de nos loyers.

Jean-Jacques ANDING : M. DAUPHIN et Mme COPIN, je vous le relate en direct. Nos poubelles ont été ramassées à 17 heures. À quelle heure devraient-elles être rentrées ?

Emmanuelle COPIN : Elles doivent l'être après la collecte.

Jean-Jacques ANDING : Elles viennent d'être rentrées, et encore c'est tôt, parce qu'elles le sont parfois à 23 heures. Voilà le service.

Stéphane DAUPHIN : Mon gardien met parfois 4 ou 5 heures pour rentrer les poubelles.

Emmanuelle COPIN : Le gardien fait son travail. Peut-être était-il en train de dresser un état des lieux ou de faire une réparation urgente, surveiller un logement vacant, vérifier que le portillon au fond du jardin fonctionnait bien ou que la voisine du rez-de-chaussée ne faisait pas trop de bruit.

Jean-Jacques ANDING : J'aimerais qu'il surveille les logements vacants tous les jours ou fasse des états des lieux. Cela prouverait qu'il travaille.

Emmanuelle COPIN : Ne vous inquiétez pas, il connaît très bien son travail.

Stéphane DAUPHIN : L'essentiel est que les poubelles soient rentrées.

Claude MANTE : Je ne pense pas que les gardiens rentrent les poubelles à 23 heures par plaisir. D'autre part, pendant le confinement, les règles ont été très assouplies au niveau des sorties et rentrées de poubelles. Nous avons laissé plus de temps qu'habituellement.

Stéphane DAUPHIN : Nous leur avons notamment demandé de les sortir plus tôt, pour éviter de croiser trop de monde. Cela faisait effectivement partie des éléments d'assouplissement que nous avons accordés, en raison de la crainte exprimée très fortement de croiser de trop près des locataires, des personnes qui viennent leur parler, sans nécessairement respecter les distances de sécurité. De nombreux sujets de cet ordre nous sont en effet revenus.

Jean-Louis GUERRERO : Je suis désolé que ce dernier aspect vienne effacer celui qui le précédait.

Stéphane DAUPHIN : Ce n'est pas grave, nous progressons. Nous ne pouvons pas être d'accord sur tout.

III. POINT SUR L'ORGANISATION DE LA PROXIMITÉ (CALENDRIER)

Emmanuelle COPIN : Je vous propose de faire un point très rapide d'information sur le projet d'organisation de la proximité, que nous vous avons présenté l'hiver dernier. Il devait être mis en œuvre de façon opérationnelle au mois d'avril. Nous avons dû le différer à début septembre.

Pendant la période, nous avons travaillé sur les mesures d'accompagnement du déploiement de cette organisation des équipes de la proximité, notamment les recrutements, les avenants aux contrats de travail, la bascule informatique, la répartition budgétaire. Ces mesures, qui sont lourdes, ont ainsi progressé à délais masqués, pour être opérationnelles en septembre. Nous vous présenterons les référents relations clients, qui sont des nouveaux collaborateurs et encadreront les équipes de chargés de gestion locative et les secrétaires d'accueil. Ils porteront les évolutions de la relation clients dans le périmètre de chacune des agences. Nous ferons en sorte de vous expliquer l'organisation de chaque direction territoriale et de chaque agence, mais aussi de vous présenter ces collaborateurs, qui seront vos interlocuteurs.

Christian BALLERINI : Je souligne vraiment l'importance que ces nouvelles équipes se présentent aux associations de locataires. Certains des directeurs et directrices présents depuis des années n'ont jamais rencontré l'ensemble des associations. Il appartient aux DT et aux agences de décider à quel niveau il faut le faire, mais c'est vraiment nécessaire.

Stéphane DAUPHIN : Cela se fait déjà régulièrement et je m'étonne que certains ne soient pas encore connus.

Christian BALLERINI : Le problème n'est pas qu'ils ne sont pas connus mais ils ne se sont jamais présentés.

Stéphane DAUPHIN : Quand nous vous avons tous réunis au siège, l'automne dernier, tous les directeurs et chefs d'agence étaient présents. C'était une bonne occasion d'échanger les numéros de portable et de faire connaissance. J'ai vu peu d'associations affirmant qu'elles n'avaient jamais rencontré ni leur directeur, ni leur responsable de secteur.

Jean-Jacques ANDING : Il semblerait tout de même qu'elles aient besoin d'un organigramme où figurent les coordonnées (adresse mail, numéro professionnel) des principaux responsables, du gérant au directeur territorial, ainsi que des divers interlocuteurs au niveau du siège, afin que nous puissions les contacter, sans nécessairement passer par le standard. Je citerai un exemple pour illustrer mon propos. Nous étions réunis par DT au siège, en novembre. J'avais appris à l'époque que notre directeur territorial n'était pas en service. Mais au mois de juin, nous ne sommes toujours pas officiellement informés que Mme Nora MOKRANI remplace M. ROY pour l'instant.

Stéphane DAUPHIN : M. Roy est maintenant à la retraite. Nora MOKRANI ne le remplace pas, l'intérim étant assuré par Emmanuelle COPIN, qui voit les équipes et s'implique avec les chefs de service sur place, en lien avec Stéphane BETTIOL sur d'autres sujets. Je vous rassure donc que vous avez toutes les informations.

Jean-Jacques ANDING : Je comprends qu'il n'y a pas de directeur territorial chez nous en ce moment.

Emmanuelle COPIN : Nous sommes en train de chercher.

Jean-Jacques ANDING : A qui les courriers adressés à M. ROY parviennent-ils ?

Emmanuelle COPIN : Ils arrivent chez nous, ne vous inquiétez pas. Mais il faut cesser d'écrire à M. ROY, car il est parti en retraite. Je doute que Nora MOKRANI ne vous ait jamais informés de son départ.

Jean-Jacques ANDING : Personne n'est au courant, à part moi.

Stéphane DAUPHIN : Nous vous transmettrons toutes les coordonnées nécessaires. De toute façon, deux tiers du conseil d'administration seront renouvelés courant juillet. À cette occasion, nous avons prévu de vous rediffuser une plaquette avec les principales coordonnées. Mais je sais que lorsque vous en avez besoin, vous savez les trouver, et c'est bien normal.

Hélène BEAU-DJILAS : Je suggérerais d'organiser des rencontres de la proximité, à la suite de sa réorganisation, comme cela avait été fait une année avec votre prédécesseur. C'était assez positif pour les associations, car permettant une mise en relation.

Stéphane DAUPHIN : Nous avons organisé cinq réunions l'automne dernier, à raison d'une par DT, avec l'ensemble des associations. Ces rencontres étaient multithématiques, avec de nombreux sujets d'actualité.

Hélène BEAU-DJILAS : Il serait question, cette fois, de la réforme de la proximité.

Emmanuelle COPIN : Nous verrons sous quelle forme organiser les rencontres cette année. Il faudra aussi savoir si nous pouvons nous réunir à 250 à l'auditorium. Quoi qu'il en soit, nous programmerons une rencontre, soit en fin d'année, soit au premier trimestre 2021. Le sujet de l'organisation de la proximité sera bien entendu à l'ordre du jour, avec d'autres sujets.

Stéphane DAUPHIN : Passer deux heures sur le sujet me semble peu intéressant. Il ne s'agit pas d'une révolution, mais d'une évolution qui a peu d'impact pour le locataire et le concerne moins de façon directe. Nous présenterons le sujet, mais nous n'en ferons pas l'objet d'une réunion spécifique. De nombreux autres thèmes peuvent être abordés. Nous souhaitons renouveler les rencontres tenues à l'automne dernier. Ce qui nous bloque aujourd'hui pour prendre un engagement sont les normes sanitaires concernant la capacité à se réunir.

De toute façon, nous allons renouveler l'expérience sur un certain nombre de sujets d'actualité comme celui de la proximité et d'autres que vous souhaitez peut-être proposer. Nous vous ferons signe aussitôt que nous aurons un peu plus de visibilité sur ces éléments. Il me paraît indispensable de renouveler des rencontres sous ce format, au moins une fois par an.

Micheline UNGER : Je signale que nous n'avons pas reçu le document qui a été présenté sur les charges.

Emmanuelle COPIN : Annie TRONCHET vous le transmettra.

IV. BUDGET 2019-2020 PCL

Annie TRONCHET : Le budget du PCL pour 2020 s'élève à 301 326 €, la base étant le nombre des logements gérés au 31 décembre 2019, soit 125 663 logements, multiplié par 2 €. Vous avez pu accéder, par le lien transmis dans le dossier de séance, à un document de la mise à jour de l'ensemble du patrimoine géré par Paris Habitat.

Le budget du PCL inclut les subventions annuelles aux associations que vous représentez. Leur montant s'élève à 251 326 €. Par ailleurs, il comprend un fonds de 50 000 € annuels, destiné à soutenir les projets locaux. En 2019, il a été consommé à hauteur de 41 922 €. J'espère qu'il le sera cette année autour d'un déconfinement convivial ou des activités d'entraide que vous pourrez mener dès que cela sera possible. Enfin, sept subventions annuelles à vos associations ont été réglées en 2019, pour un montant global de 250 000 €.

Jean-Jacques ANDING : La présentation est relativement claire. Des événements exceptionnels ont fait que certaines associations qui avaient des projets dans le cadre des appels à projets, n'ont pu les réaliser pour le moment. Pourront-elles les rattraper cet automne ? Rien n'est moins sûr. Lors d'un entretien téléphonique récent, vous avez répondu à ma question sur une distribution éventuelle de ces 50 000 € aux associations en 2020, en indiquant que ce serait le cas et qu'il pourrait y avoir des modalités peut-être inhabituelles, en finançant par exemple des associations qui se créent ou des projets de dimension sociale ou collective au niveau des sites. Pourriez-vous nous en dire davantage ?

Emmanuelle COPIN : Nous avons convenu que durant l'été, il s'agirait plutôt de mettre en œuvre des actions pour accompagner davantage les locataires dans cette période un peu difficile. Et nous étions effectivement prêts à les financer. Mais nous avons encore tout l'automne pour financer des actions qui peuvent être, bien entendu, à vocation sociale. Il faut présenter des dossiers et nous validerons et financerons des projets. Entre maintenant et la fin de l'année, nous devrions pouvoir accompagner un certain nombre d'actions sur le terrain avec 50 000 €.

Jean-Jacques ANDING : Quelle est la situation à ce jour, en ce qui concerne les sommes allouées ?

Annie TRONCHET : Je n'ai pas le chiffre sous les yeux, mais le montant des consommations est vraiment très faible, environ 5 000 €.

Emmanuelle COPIN : C'est normal, car nous avons été paralysés pendant trois mois. C'est l'occasion maintenant de remettre un peu de convivialité sur les sites, d'accompagner les habitants. Nous financerons les projets sans problème, avec ces 50 000 € à disposition.

Hélène BEAU-DJILAS : L'an dernier, nous avons pu déposer nos demandes en milieu d'année. Les sommes qui ne seront pas dépensées seront-elles reportées sur l'exercice suivant ?

Emmanuelle COPIN : Nous clôturons les comptes à la fin de l'année, avec les dotations budgétaires de l'exercice. Si jamais le compte est excédentaire, nous ne transférons pas les sommes. Mais si nous observons une surutilisation du budget l'année prochaine, nous pourrions peut-être ajouter un peu de moyens pour boucler les projets. De toute façon, nous ne parvenons pas à consommer le budget depuis deux ans. Il est vrai que 2020 est une année particulière. Si vous êtes très actifs l'année prochaine, et que nous pouvons vous accompagner davantage, nous considérerons la question.

Stéphane DAUPHIN : Je veux bien prendre l'engagement de reporter les montants non consommés sur l'exercice suivant, mais cela ne sert à rien s'il n'est pas dépensé. Portez les projets et s'ils nécessitent plus de budget, nous abonderons, notamment si le montant dépensé cette année est beaucoup moins important.

Hélène BEAU-DJILAS : Est-il envisageable d'ajouter un montant équivalent à ce qui n'aura pas été dépensé ?

Emmanuelle COPIN : Si vous le souhaitez, nous tirerons un bilan à la fin de l'année et nous verrons si vous n'avez pas dépensé le budget dans l'année. Si nous sommes très actifs sur les sites, il se peut qu'il ne nous reste pas tant de résiduel. S'il reste 30 000 €, nous verrons si vous êtes en capacité de dépenser 80 000 € en budget pour des projets locaux l'année prochaine. Nous vous accompagnerons, mais jusqu'à présent, nous n'avons pas su faire plus.

V. QUESTIONS DIVERSES

Annie TRONCHET : Vous trouverez dans vos documents un calendrier de la concertation au niveau de l'ensemble du patrimoine que nous avons revu. Une réunion sur la reprise des travaux en milieu occupé est prévue cette semaine. Nous reprendrons ensuite le cycle de notre groupe de travail sur les charges qui était prévu en mars, avril, mai et juin. Notre calendrier étant chargé, nous démarrerons le travail sur la gestion des charges d'eau et les charges de la Régie espaces verts et reporterons à la rentrée de septembre les réunions sur les justificatifs et la maîtrise des charges, tout cela pour mieux préparer le conseil de concertation du patrimoine « spécial charges » d'octobre prochain.

Une réunion sur la communication destinée aux locataires suite à l'accord collectif Triple Play Social, à laquelle vous avez demandé à être associés, est prévue le 22 juin. J'espère que vous serez présents. Pour d'autres sujets, nous reprendrons plutôt à la rentrée.

Jean-Jacques ANDING : Il serait utile que nous puissions disposer, pour la réunion correspondante, de justificatifs assez particuliers, qui concernent peu de sites mais posent d'énormes problèmes en matière de contrôle des charges. C'est le cas notamment dans les sites mixtes, où résident des locataires et des propriétaires. Est-il possible, au niveau du siège, de réfléchir au traitement de ces sites, afin que nos associations puissent procéder au contrôle des charges en temps et en heure ? Je crois que Mme CHARLES est directement concernée.

Emmanuelle COPIN : La régularisation des charges en copropriété pose également un vrai problème pour nous. Vous savez très bien que les syndicats ne nous communiquent pas les pièces justificatives à temps, ce qui nous bloque. Tous nos éléments de justificatifs sont prêts en temps et en heure, mais nous ne savons pas régulariser le dossier global à cause des éléments manquants. Renaud BERTRAND pourra vous confirmer que nous avons résorbé un certain nombre de retards cette année. Mais nous rencontrons quelques difficultés pratiques indépendantes de notre volonté.

Claude MANTE : Nous avons rencontré une difficulté, sur les Olympiades, concernant l'approbation des comptes 2017 et 2018, dans la mesure où celle effectuée par le précédent syndic a été invalidée. Nous avons dû attendre une nouvelle validation et nous devons vous présenter la répartition, avant de définir les charges de 2018. En ce qui concerne 2019, normalement, l'assemblée générale de septembre devrait finaliser la procédure.

Éveline CHARLES : Je voudrais tout de même vous faire remarquer que nous avons effectué un contrôle des charges 2016 avec la CLCV. Le document a été envoyé à l'agence à la fin 2019, mais nous n'avons jamais reçu de réponse, alors qu'il y aurait des récupérations pour les locataires. Même quand il ne s'agit pas de mixité locataires-propriétaires, nous rencontrons aussi des problèmes en matière de retour sur le contrôle des charges. Nous avons 700 pages uniquement sur une dalle de copropriété HLM, ILN, à faire vérifier par un comptable de la CLCV et tout cela pour ne recevoir aucune réponse.

Claude MANTE : Je vais vérifier ce point, car ce n'est pas normal, effectivement.

Éveline CHARLES : Je crois qu'une réunion est prévue vendredi prochain, pour en discuter.

Marina ALCALDE-IRISSON : À ce sujet, nous menons une mission spéciale avec les alternants pour rebalayer tous les dossiers sur les copropriétés. C'est du gagnant-gagnant, car nous avons trouvé de vieux dossiers qui traînaient depuis longtemps. La question est très complexe et nous ne sommes pas à la source de l'information. En tout cas, nous envoyons les opérationnels dans les réunions de copropriété pour mieux comprendre, peser davantage et obtenir des factures en temps et en heure. Un grand travail de nettoyage est en cours pour améliorer la régularisation, et il commence à porter ses fruits.

Christian BALLERINI : La fin de l'état d'urgence sanitaire se profilant aux alentours du 10 juillet, quand Paris Habitat prévoit il le retour de tous les collaborateurs dans les agences et les directions territoriales ?

Stéphane DAUPHIN : Nous y travaillons avec les organisations syndicales, en premier lieu. Nous devons leur présenter des propositions la semaine prochaine et nous ferons œuvre de persuasion pour franchir un cap supplémentaire dans l'ouverture.

S'il n'y a plus de questions, je vous remercie pour ce CCP complètement dématérialisé. A très bientôt, bonne fin de journée et portez-vous bien.

La séance est clôturée à 19 heures 47.