
PROCÈS-VERBAL DU 12 OCTOBRE 2020

La séance du Conseil de concertation du patrimoine de Paris Habitat est ouverte à 17 h 34 sous la co-présidence de Monsieur Stéphane DAUPHIN, directeur général, et de Monsieur Christian BALLERINI, administrateur CNL 75, représentant les locataires.

Étaient présents :

ASSOCIATIONS : Hélène BEAU-DJILAS et Alexandra GIGAULT, représentant le SLC-CSF ; Christian BALLERINI, représentant la CNL 75 ; Jean-Jacques ANDING, Jean-Louis GUERRERO, Éveline CHARLES et Samia BERRAMDANE représentant la CLCV 75 ; Micheline UNGER, représentant le DAL ; Catherine GODAIS, représentant Familles de France ; Annie SZUFA, représentant l'AFOC.

PARIS HABITAT : Stéphane DAUPHIN, directeur général, Emmanuelle COPIN, directrice générale adjointe en charge de la proximité et de la qualité de service ; Renaud BERTRAND, directeur de la performance et du contrôle de gestion ; Éric SALAHUD, chef de service DPCGO ; Steeve VINGER, DSF responsable charges ; Cyrille FABRE, directeur expertise, équipements, exploitation ; Olivia LE DEAUT, directrice territoriale Est ; Christine HUGUES, directrice territoriale Sud-Ouest ; 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 15 JUIN 2020.....	3
II.	ACHAT D'ELECTRICITE TARIFS BLEUS.....	3
III.	CHARGES RECUPERABLES.....	4
IV.	QUESTIONS DIVERSES.....	15

La séance est ouverte à 17 h 34, en visioconférence.

Stéphane DAUPHIN : Bonjour à tous. Je sais que des questions ont été posées, et l'avis n'est pas nécessairement partagé sur la tenue de cette réunion en mixte. De toute façon, la période est compliquée. Certains préfèrent rester chez eux, d'autres auraient voulu être ici. Mais l'enjeu consiste à limiter, tant que nous pouvons, les interactions. Je pense que la crise sanitaire que nous connaissons n'est malheureusement pas terminée. Je ne suis pas opposé à ce qu'à un moment, lors d'un CCP, chaque organisation qui le souhaite puisse avoir un représentant dans la salle, si cela peut aider à fluidifier les débats. Simplement, nous devons veiller à réguler les présences, pour respecter un minimum de règles de distanciation.

Christian BALLERINI : Des changements sont intervenus dans les derniers jours, ce qui a quelque peu compliqué la situation. Il conviendra de s'organiser un peu plus en avance pour le prochain CCP.

Stéphane DAUPHIN : Je suis tout à fait d'accord. Je suis désolé si cela a pu générer de l'incompréhension ou du mécontentement. En tout cas, l'idée n'est évidemment pas de mettre de la distance entre nous, ou de couper la parole. Nous disposons, heureusement, des moyens de nous exprimer par le biais de la visioconférence.

I. APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU 15 JUIN 2020

Stéphane DAUPHIN : Je vous propose d'aborder le premier point de notre ordre du jour, concernant l'approbation du procès-verbal de notre réunion du 15 juin 2020.

Annie TRONCHET : Le dernier document vous a été envoyé jeudi dernier. Je n'ai reçu que peu de modifications.

Stéphane DAUPHIN : S'il convient à tous, je vous propose de le considérer comme approuvé.

Le procès-verbal du 15 juin 2020 est approuvé à l'unanimité.

II. ACHAT D'ELECTRICITE TARIFS BLEUS

Cyrille FABRE : La note qui vous a été communiquée la semaine dernière, avec l'ordre du jour, reprend la présentation sur l'achat d'électricité pour les parties communes de Paris Habitat. Je rappelle que nous finissons actuellement de sortir de la réglementation d'achat. Depuis 2007, les consommateurs résidentiels et non résidentiels avaient le choix entre les tarifs historiques réglementés et les offres de marché pour leur contrat de fourniture d'électricité. Au 1^{er} janvier 2021, ces tarifs réglementés de vente de l'électricité seront réservés aux consommateurs résidentiels et non résidentiels de 10 personnes, dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 2 millions d'euros. Paris Habitat se trouve donc dans l'obligation de mise en concurrence totale.

Depuis quelques années, Paris Habitat avait initié ses premiers achats pour les tarifications de puissance souscrite supérieure à 36 kVA. Depuis le 1^{er} janvier 2016, nous avons une obligation de mise en concurrence sur environ 450 points de comptage.

Nous devons voir avec vous aujourd'hui si, pour le reste de la mise en concurrence, nous gardons la même règle de calcul concernant la plus-value liée à l'électricité «verte». Je rappelle qu'à chaque achat d'électricité avec mise en concurrence, une option était proposée pour retenir un achat d'électricité dite «verte», à la condition que le pourcentage de plus-value lié à cette dernière soit limité à 2 % maximum. Au dernier appel d'offres, pour une dépense annuelle d'électricité de plus de 4,5 millions d'euros TTC, nous avons retenu une plus-value d'électricité «verte» qui ne représentait que de 0,38 % de la facture.

Il nous reste donc un achat d'électricité sur les puissances inférieures à 36 kVA lors du prochain appel d'offres du 27 octobre. Cela correspond à environ 4 400 points de livraison. Il s'agit aujourd'hui de

CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

solliciter votre accord sur le maintien d'un plafond de plus-value à 2 % liée à l'électricité «verte», pour cet achat d'environ 3,250 millions d'euros TTC estimés, étant entendu que Paris Habitat y est favorable.

Christian BALLERINI : La CNL est plutôt favorable, tant qu'elle ne dépasse pas 2 %.

Jean-Jacques ANDING : Je me félicite, au nom de la CLCV, de cette décision très vertueuse de poursuivre la politique de Paris Habitat qui avait été initiée, il y a quelques années, avec Carl Valeau, où nous avons convaincu d'étudier l'option électricité «verte». La CLCV est à 100 % favorable à cette proposition, car il faut vraiment s'orienter vers une diminution de l'utilisation de l'énergie fossile et nucléaire, dangereuse pour l'avenir de la planète. Nous soutenons donc cette bonne initiative.

Micheline UNGER : Je vous signale que je n'ai pas reçu ce document. Par ailleurs, si je comprends bien, le pourcentage passe de 0,38 % à 2 %.

Cyrille FABRE : Il s'agit d'un plafond, que nous avons fixé également au précédent appel d'offres. Si la plus-value avait été supérieure à 2 %, nous n'aurions pas activé l'option. Nous l'avons fait, le pourcentage proposé dans l'offre étant de 0,38 %. Nous appliquons exactement la même logique sur le reste du patrimoine.

Micheline UNGER : Je voudrais savoir de quelle énergie «verte» il s'agit. Par ailleurs, mon inquiétude est que la plus-value pourrait atteindre 2 %, ce qui me semble une augmentation considérable au niveau des charges. Je suis favorable à cette proposition, mais il ne faudrait pas que la conséquence en soit un coût trop élevé.

Cyrille FABRE : Pour vous donner un ordre d'idée, le plafond de 2 % correspondrait, dans l'appel d'offres que nous allons lancer, à un surcoût de 65 000 euros pour un achat de 3,250 millions d'euros. Par ailleurs, on appelle « énergie «verte» » le dispositif mis en place par la majorité des fournisseurs, qui les oblige à garantir la production d'un volume équivalent de notre consommation en électricité «verte», à savoir celle liée à l'énergie hydraulique (barrages), aux éoliennes, à la géothermie, à l'énergie solaire, etc.

Micheline UNGER : Quand pourrions-nous recevoir le document que vous avez mentionné ?

Annie TRONCHET : Nous vous l'avons adressé dans le premier envoi.

Hélène BEAU-DJILAS : Je suis également favorable à cette proposition.

Annie SZUFA : L'AFOC soutient également cette proposition.

Catherine GODAIS : Familles de France est aussi favorable à cette proposition.

Christian BALLERINI : Il serait bon de réussir à régler, d'ici trois ou cinq ans, un certain nombre de problèmes de regroupement des compteurs, pour ne pas continuer à voir des coûts d'abonnements supérieurs à ceux de la consommation. Cela générerait pour les locataires des économies, qui pourraient même être plus élevées que les 65 000 euros de surcoût lié à l'énergie «verte».

III. CHARGES RECUPERABLES

Renaud BERTRAND : Le document sur les charges récupérables vous a également été transmis la semaine dernière. En introduction, je rappelle que les provisions de charges locatives font l'objet d'une régularisation annuelle. Paris Habitat a introduit en 2020 de nouvelles modalités de régularisation, à travers son échelonnement, à savoir l'anticipation des remboursements et le report des rappels. Ainsi, pour le premier épisode de régularisation, qui intervenait habituellement au mois de juin, il a été procédé au remboursement des soldes créditeurs de charges au mois de mai et au rappel des soldes débiteurs sur l'échéance du mois de juillet. Les années précédentes, nous avons procédé au remboursement et au rappel sur la même échéance du mois de juin.

Par ailleurs, nous avons aussi pris l'engagement d'affiner la préparation des budgets prévisionnels, en améliorant l'adéquation entre les dépenses et les provisions sur les postes sur lesquels nous pourrions procéder à cet ajustement. Ces différents points seront développés dans cette présentation, en particulier le bilan de la régularisation au niveau global, puis le détail par poste et par nature de charges. La particularité de cette année tient au fait que nous avons procédé par épisode et en distinguant, en tout cas pour les deux premiers épisodes, les remboursements et les rappels.

Pour la principale régularisation du mois d'avril, les locataires reçoivent le décompte des charges fin avril-début mai. Cette année, dans le cadre de l'échelonnement, nous enregistrons 10 millions d'euros de remboursements et 2,6 millions d'euros de rappels concernant plus de 923 résidences et 81 953 logements. Ces 10 millions d'euros ont été remboursés à 55 918 locataires sur l'avis d'échéance du 1^{er} mai et les rappels ont été effectués au 1^{er} juillet auprès de 21 671 locataires.

Le deuxième épisode a concerné 102 résidences et 11 144 logements. Les remboursements se sont élevés à 1,58 million d'euros sur l'échéance du 1^{er} juin pour plus de 7 245 locataires et les rappels à 540 000 euros sur l'avis d'échéance du 1^{er} août pour 3 320 locataires.

Ensuite, le processus a légèrement changé dans la mesure où, à partir de juillet et pour septembre, nous avons procédé à des régularisations des charges de 2019 et parfois, au titre d'exercices antérieurs. Afin d'éviter de rembourser et de rappeler deux fois consécutives auprès des mêmes locataires, nous avons procédé à une régularisation globale pour l'ensemble des exercices. Cela concerne, pour juillet, 66 groupes et un peu plus de 10 000 logements. Cette régularisation est intervenue sur l'avis d'échéance du 1^{er} septembre, à raison de remboursements de 2,2 millions d'euros à 7 700 locataires et de rappels de 420 000 euros auprès d'un peu plus de 2 000 locataires.

Il nous reste un quatrième épisode à lancer, pour une régularisation qui interviendra soit sur l'échéance du 1^{er} novembre soit sur celle du 1^{er} décembre. Nous allons rembourser 1,530 million d'euros à 6 134 locataires et rappeler 250 000 euros auprès d'un peu plus de 1 000 locataires.

Considérant que le quatrième épisode est largement engagé, nous aurons globalement régularisé les charges locatives de 1 145 résidences représentant 111 939 logements, soit un peu plus de 89 % des résidences, ce qui est mieux que l'an dernier à la même époque.

En prenant l'ensemble des données des remboursements et rappels effectués au titre de ces quatre épisodes, nous aurons remboursé 15,37 millions d'euros et rappelé 3,8 millions d'euros, ce qui représente un solde globalement créditeur de charges de 11 560 millions d'euros pour l'ensemble des résidences régularisées à ce jour.

Jean-Jacques ANDING : Merci pour cette présentation claire. Pour nous, en tant qu'association de locataires, tout ce qui permet de réduire les charges est bon à prendre. Je voudrais aussi signaler que la CLCV se réjouit que Paris Habitat ait renoncé, par lettre du nouveau président du conseil d'administration, à recouvrer la partie récupérable de la prime Covid. Même si cela correspond à un faible montant par logement, il s'agit d'un geste relativement fort, que nous avons demandé de manière unanime lors du dernier CCP, en juin. Je pense que mes collègues s'associent à cette satisfaction.

En revanche, je suis fort mécontent de constater que nous avons reçu dans nos boîtes aux lettres un tract du SLC qui tire la couverture à lui, en affirmant que la renonciation à récupérer cette prime a été consentie grâce à lui. Je demande à Paris Habitat d'intervenir et de publier un communiqué sur ce sujet, d'autant plus que le tract du SLC annonce la récupération d'une part de la prime Covid à hauteur de 600 000 euros, qui grâce à lui n'aurait pas été effectuée. Or, vous nous aviez bien indiqué en juin qu'elle correspondait à 220 000 euros. Le tract du SLC est donc mensonger et cela me scandalise. Quand on publie ce genre de chiffre, on ne dit pas n'importe quoi. De même, la manière de récupérer le mérite de ce que nous avons négocié pied à pied, et obtenu sur le triple play social, me scandalise aussi. Ce sont des méthodes inqualifiables.

Micheline UNGER : Ces chiffres sont intéressants et visibles. Le problème est que l'explication n'en a pas été donnée sur les quittances de loyer. Moi-même, j'ai noté une baisse subite de la mienne, que j'ai appréciée, mais je n'en connaissais pas la raison. Je sais qu'il est compliqué pour Paris Habitat de l'expliquer, mais il est un peu dommage que les personnes ne puissent pas comprendre pourquoi il est procédé à un remboursement de charges ou à un rappel. Il est important de l'expliquer et la quittance comporte toujours un encart, où il est possible de le faire, en cas de changements sur les montants. Certaines personnes m'ont demandé des informations, mais je ne savais pas préciser l'origine de ces modifications.

Stéphane DAUPHIN : Vous avez raison, car la pédagogie et l'information sont des enjeux très importants. Il est évident que la quittance est toujours complexe. Cependant, il me semble que nous avons communiqué sur ces éléments.

Renaud BERTRAND : Nous avons en effet communiqué sur chaque épisode de régularisation. Nous avons préparé, avec la communication, une information à l'attention des locataires, en expliquant comment seraient régularisées les charges et sur quel avis d'échéance serait porté le rappel ou le remboursement. Nous avons aussi envoyé une lettre signée par le président et par le directeur général pour annoncer la suppression des provisions de chauffage en juin et en août.

Micheline UNGER : Les courriers sont certes importants, mais ils n'arrivent pas au moment où les locataires vont voir le changement. Il serait utile de mentionner l'information dans un encart de la quittance pour le mois où il intervient.

Renaud BERTRAND : Cet encart était déjà utilisé pour un message annonçant aux locataires que les équipes de proximité restaient à leur disposition pour les recevoir et régler tout problème qu'ils pourraient rencontrer, notamment pour le paiement de leur loyer.

Emmanuelle COPIN : En tout état de cause, nous retenons votre suggestion.

Eveline CHARLES : J'ai reçu assez peu de réclamations dans mon association sur les remboursements. Je m'excuse d'évoquer mon cas personnel, mais j'ai été remboursée de 1 500 euros l'an dernier et de 800 euros cette année. Je suis contente, bien entendu, mais je m'étonne un peu d'une telle différence sur deux ans. Les remboursements des locataires ont été assez réduits, même si pour certaines familles, 100 euros représentent une somme importante. Nous ne pouvons que nous en réjouir mais parfois, nous nous disons que la réévaluation de 3 % chaque année est peut-être trop élevée.

Renaud BERTRAND : Cela fait le lien avec le sujet suivant, à savoir une meilleure adéquation entre les dépenses et les provisions. Nous calculons chaque année le budget du chauffage avec une marge de précaution, soit 2 279 DJU, alors que nous n'atteignons généralement que 1960-1970 DJU. Cela nous a d'ailleurs permis, cette année, de ne pas appeler les provisions de juin et de juillet.

Jean-Jacques ANDING : Pourriez-vous préciser ce que sont les « DJU » ?

Renaud BERTRAND : Les DJU, ou degrés jours unifiés permettent d'apprécier la rigueur climatique. S'agissant des dépenses et des provisions au fil des ans, nous devons améliorer l'adéquation pour la partie locataire notifiée, en ne prenant en compte ni les logements vacants, ni les locataires partis. Nous avons noté des marges d'amélioration sur le poste des charges communes et sur le chauffage, mais aussi sur l'eau chaude. Nous actualisons chaque année les provisions d'eau chaude. Néanmoins, nous avons constaté depuis deux ans un solde créditeur. Nous travaillons à sa réduction afin d'avoir à effectuer moins de remboursements, même s'il est préférable d'avoir un remboursement plutôt qu'un rappel. L'essentiel est d'appeler le montant nécessaire de provisions pour ne pas créer de mauvaise surprise au moment de la régularisation annuelle au mois de mai ou de juin.

Vous voyez dans le tableau projeté le détail des provisions par poste et nature de charges, qui montre un décalage entre les provisions et les dépenses des postes sur lesquels nous devons travailler ensemble pour nous améliorer, à savoir le chauffage, les charges communes et l'eau chaude sanitaire. Pour le chauffage, nous avons effectué, en mars-avril, un calcul de l'évolution de la rigueur climatique pour voir si nous disposons de marges, et le cas échéant, dans quelle mesure. Il nous a permis d'établir qu'à fin mars 2020, la rigueur climatique était moindre que celle constatée à la même époque en 2019. Cela nous a conduits à entrevoir sereinement le reste de l'année, sachant que nous ne sommes pas devins et que le nombre de DJU enregistré à fin mars et la simulation à fin décembre nous permettaient de ne pas appeler les provisions pour juin et juillet.

Nous avons décidé de procéder de la même façon en 2021, en faisant un point d'étape concernant le nombre de DJU enregistré en mars ou en avril et de voir si nous pouvons décider de ne pas appeler les provisions de charges de chauffage de 80 000 locataires pour les mois de juin et juillet. Je rappelle qu'elles représentent pour chaque famille 50 euros par mois.

Il faut préciser que nous disposons maintenant d'un nouvel outil qui nous permet de rapprocher très facilement le budget prévisionnel de 2021 de celui de 2020 et des dernières dépenses connues, à savoir

celles de 2019, que nous venons de régulariser. Nous pourrions ainsi être plus précis, car cela attirera plus vite notre attention sur les écarts plus facilement identifiés et par voie de conséquence, rectifiés.

Christian BALLERINI : Je suis étonné des écarts de provisions de charges d'ordures ménagères, sachant que l'augmentation décidée par le Conseil de Paris est tout de même connue relativement à l'avance et suit un peu la hausse des prix, comme la taxe de balayage, qui ne varie pas.

S'agissant de l'eau chaude individuelle, j'ai l'impression que le décalage devient de plus en plus grand entre les provisions et les charges et a apparemment doublé, voire triplé depuis 2017. Cela provient soit d'un problème de coût du chauffage, soit du volume des consommations individuelles insuffisamment cernées.

Renaud BERTRAND : Les bases de facturation sont actualisées une fois par an. Cyrille FABRE travaille sur la base des m³ facturés, en considérant, résidence par résidence, les variations de prix susceptibles d'expliquer cet écart, ainsi que le montant prévisionnel et les dépenses, qui sont en effet significatifs en 2018 et 2019.

Christian BALLERINI : Prenez-vous en compte le changement de système d'eau chaude sanitaire lorsqu'il passe d'un MCI à un PFI ou l'inverse ?

Renaud BERTRAND : Cela se traduit par le prix du m³, et nous pourrions le constater dans l'analyse comparative entre les prix du m³ 2017, 2018 et 2019. C'est effectivement une bonne piste de réflexion.

Jean-Jacques ANDING : Depuis un certain temps, nous souhaitons que les 103 % évoluent vers 101 %. Je ne sais pas si nous y parviendrons par la méthode que vous préconisez, car nous constatons tout de même 11,54 millions d'euros de trésorerie. Environ 75 % des locataires sont en crédit, 25 % en débit, la régularisation moyenne s'élevant l'an dernier à 139 euros, ce qui me semble trop par les temps qui courent et par rapport au budget des ménages.

Nous nous rendons compte aussi d'un différentiel de +33 % des provisions appelées pour les charges communes, entre 32 euros en 2018 et 43 euros en 2019. Il faudrait vraiment essayer de calculer de la manière la plus précise possible. Vous avez évoqué deux mois sans appel de charges en été, ce qui a été présenté par *Le Parisien* comme un cadeau du bailleur aux locataires. Ce n'était pas très juste, car *in fine*, ils ont payé un peu moins grâce au temps clément, ce qui est toujours bon à prendre. J'ignore si le message a été mal émis ou mal reçu par la presse. Toujours est-il que cela nous a un peu surpris. Mais nous notons cette volonté que vous semblez afficher, et qui me paraît sincère, de diminuer ces provisions au plus près des charges réelles. Nous sommes d'accord sur l'importance d'aller vers cela, mais il faut peut-être le faire de manière plus structurelle que les deux mois que vous préconisez.

Stéphane DAUPHIN : L'enjeu pour nous est de nous rapprocher le plus possible du réel. Mais une grande part d'incertitude demeure en ce qui concerne le chauffage. J'ignore, en début d'année, la température qu'il fera dans les 12 prochains mois.

Jean-Jacques ANDING : Nous avons tout de même quelques indicateurs liés, malheureusement, au réchauffement climatique. Je préférerais, bien entendu, des hivers plus rigoureux.

Stéphane DAUPHIN : Je ne dirais pas réchauffement climatique mais dérèglement climatique. Nous pouvons connaître des hivers très froids comme des hivers très chauds. Le remboursement s'élève, en moyenne, à 10 euros par mois. Mais en anticipation, je ne sais pas dire si cet hiver, il fera certains jours -8° ou -10°C, comme il y a deux ou trois ans. Cela peut grever rapidement une facture.

L'enjeu est de savoir s'il est préférable d'ajuster en milieu d'année, en fonction de l'hiver que nous aurons vécu, notamment sa clémence ou pas, plutôt que de réclamer des charges supplémentaires au moment de la régularisation, en mettant en difficulté des locataires. Je pense que l'aborder ainsi est plus protecteur pour les locataires. Je ne parle même pas des discours que nous entendons, et que vous connaissez, de certains locataires qui vivent la régularisation des charges et le remboursement comme une sorte de 13^e mois. L'enjeu est d'être au plus proche du réel mais il n'empêche qu'une certaine frange de locataires attend le remboursement d'un trop-plein au mois de mai. On peut en penser ce qu'on veut mais j'ai en mémoire des épisodes récents, où les régularisations qui ne correspondaient pas à ce que les ménages avaient connu les dernières années suscitaient leur mécontentement, parce qu'ils s'attendaient, en mai, à un demi-mois de loyer en moins.

En tout état de cause, l'exercice est assez complexe. Pour cette raison, j'estime préférable une solution précautionneuse, ayant matière à rassurer l'ensemble des locataires, plutôt que faire arriver un imprévu et leur demander d'augmenter leurs charges en cours d'année. Je le mets en débat, car j'imagine que les avis sont partagés sur ce point.

Micheline UNGER : Je pense qu'il faut faire attention aux régularisations trop vite effectuées et insuffisamment définies, surtout lorsque le froid arrive et qu'on a besoin de chaleur. Que ce soit pour l'eau ou le chauffage, le problème tient aux rappels et aux sommes importantes que les locataires doivent payer. J'aimerais bien que l'on travaille aussi sur la différenciation, dans les quittances, entre les loyers et les charges. Je pense que le nombre de procédures au tribunal pour des problèmes de dettes de charges reste encore trop important.

Par ailleurs, le calcul concernant le chauffage ou l'eau n'est pas lisible pour les locataires. Le travail d'information est insuffisant, par exemple sur la quantité en m³ d'eau utilisée pour chaque logement pour évaluer les dépenses que le locataire pourrait engager. D'autre part, les locataires ont parfois à se faire entendre en ce qui concerne des dysfonctionnements d'eau.

Concernant le chauffage, vous affirmez que les locataires attendent la régularisation comme un 13^e mois, mais nombre d'entre eux s'inquiètent aussi, en constatant une baisse subite du remboursement, d'avoir à payer plus cher ensuite. Il faudrait vraiment montrer la réalité, car tout cela est encore trop flou pour les locataires. Ils n'attendent pas nécessairement une baisse et ils ne comprennent pas non plus certaines augmentations.

Catherine GODAIS : J'étais déjà intervenue sur les charges d'eau commune. C'est peut-être spécifique à mon groupe, mais le décret d'arrosage n'y est pas respecté. Lorsque nous connaissons quelques soucis d'eau, en pleine canicule à Paris, je suis interpellée par bon nombre de locataires qui ne comprennent pas qu'un arrosage automatique soit mis en place durant les heures chaudes, d'autant plus que cela grille les plantations. Les gardiens peuvent-ils être sensibilisés aux arrosages et cela fait-il partie de leurs fonctions ?

Emmanuelle COPIN : Bien sûr. Il faut nous faire remonter localement ce souci que vous avez identifié.

Catherine GODAIS : Cela dure depuis deux ou trois ans, et j'interpelle l'agence mais rien ne change.

Jean-Jacques ANDING : J'aurais une question complémentaire sur le chiffre de -0,2 %, mentionné dans la partie sur le « solde d'eau à répartir » de la présentation.

Stéphane DAUPHIN : Nous ne sommes pas encore parvenus à cette partie de la présentation, et je vous propose de la dérouler.

Eric SALAHUD : Pour ce qui concerne la décomposition des charges par poste, les charges communes représentent 26 % du total en 2019. Elles se décomposent notamment en nettoyage et gardiennage, les postes les plus lourds. Par ailleurs, parmi les gros postes figurent le chauffage, et dans une moindre mesure, l'eau chaude. Les différents postes restent stables par rapport à l'an dernier.

La page suivante présente l'ensemble des éléments de confort, le coût moyen annuel étant en légère diminution, à 1 942 euros, pour une provision annuelle totale de 2 075 euros et une régularisation moyenne en faveur des locataires de 132 euros. Le graphe montre une diminution de charges comme le chauffage.

S'agissant des principaux postes, le solde nettoyage devient quasiment nul. En réponse à votre question sur le solde d'eau à répartir, -0,2 % signifie simplement un solde négatif. Le comptage nous remonte que cela est dû, a priori, à des pannes. Cela peut aussi être lié aux périodes de facturation des comptages individuels. Il se peut qu'un décalage dans ce domaine produise un écart. Le coût annuel moyen au logement 2019 pour les charges communes s'élève à 432 euros, pour une provision de 475 euros, soit une régularisation en faveur des locataires de 43 euros.

S'agissant de la répartition par rapport à l'ensemble de charges communes, la part nettoyage entreprise s'élève à 49 % et le personnel gardien à 27,97 %. Le poste gardiennage va en diminuant.

Renaud BERTRAND : Nous constatons ainsi que le coût annuel au logement du gardiennage diminue, avec une provision annuelle moyenne de 135 euros, en baisse. La régularisation moyenne s'élève à 12 euros en faveur des locataires. Tout cela est cohérent avec ce que nous avons indiqué initialement, à savoir un montant de provisions élevé par rapport au montant des dépenses, et qu'il convient de

travailler sur le détail des charges de différentes natures au sein des charges communes, dont le gardiennage.

Il faut noter un élément intéressant, qui est l'évolution du taux de récupération du gardiennage. Si l'on considère les exercices précédents, en 2015, il s'élevait à 41,7 %, et aujourd'hui à 35 %. En 2015, sur des dépenses de 44 millions d'euros, nous récupérons 18 millions d'euros, contre 15 millions d'euros aujourd'hui, sur quasiment le même niveau de dépenses. Cela est dû à l'évolution de l'activité de nos gardiens et de la structure des taux de récupération, entre celle à 0 %, celle à 40 % et celle à 75 %. En 2016, 8,6 % des gardiens avaient un taux de récupération à 0 %, n'assurant ni la sortie des ordures ménagères, ni le nettoyage, et 14,6 % étaient à 75 %, assurant les deux missions. Aujourd'hui, 9 % des gardiens ont un taux de récupération à 0 %, et 10,3 % sont à 75 %.

Suite au dernier groupe de travail, vous aviez émis le souhait de recevoir des précisions sur les modalités de récupération des dépenses de gardiennage, notamment lors de remplacements mutuels. Nous travaillons actuellement sur ce document. Il vous sera communiqué dans les prochaines semaines, le temps de le rédiger et de bien partager les règles sur la diffusion.

En ce qui concerne le nettoyage, nous notons également un coût en diminution, avec une provision de 208 euros, qui a augmenté, et une régularisation légèrement créditrice. Sur les 13 marchés attribués depuis juillet 2018, pour 26 979 logements, le coût mensuel au logement a diminué de 1,53 %. L'an dernier, nous avons observé une baisse légèrement supérieure au taux de 4,5 %. Nous voyons donc, au gré de l'attribution des différents marchés de nettoyage, que la tendance du coût au logement est à la diminution. Pour information, cela représente pour les locataires environ 25 millions d'euros.

Pour ce qui concerne les ascenseurs, le coût au logement s'élève à 108 euros, également à la baisse, la provision à 111 euros, le solde moyen étant de 3,20 euros en faveur de locataires. Par ailleurs, après examen de l'évolution des dépenses sur les marchés Kone, Otis et Thyssen pour 5 406 cabines, nous constatons que le coût moyen d'entretien représente quasiment 1 697 euros, avec un montant moyen récupérable de 1 113 euros, et non récupérable de 583 euros. Le montant récupérable peut varier selon les marchés. Si l'on rapporte le montant récupérable au montant total d'entretien des appareils, il représente en moyenne 65,5 % de la dépense.

S'agissant du chauffage, le coût moyen annuel au logement est de 530 euros, en légère augmentation par rapport à 2018. La provision étant de 581 euros, le solde créditeur atteint 53 euros. Je rappelle que les provisions de chauffage représentent annuellement 48 millions d'euros, pour une dépense d'environ 44 millions d'euros, ce qui amène à un solde d'environ 4 millions d'euros, soit un mois de consommation.

En ce qui concerne le chauffage collectif, vous noterez que 97 % des logements chauffés en chaufferies gaz sont passés de marchés MCI (marché comptage intéressement) en PFI (prestation forfait intéressement). Je rappelle que dans le cadre des MCI, l'Office payait à l'exploitant l'entretien et le combustible (facture globale P1, P2 et P3). Dans le cadre des PFI, nous achetons le gaz d'un côté et commandons la prestation d'entretien de l'autre. Il faut préciser que dans le cadre des marchés MCI, nous recevions une facture pour le P1 eau chaude et une facture pour le P1 chauffage. En revanche, pour le PFI, nous recevons une facture globale d'énergie, charge à nous de calculer la part d'énergie qui sera affectée au réchauffage de l'eau froide pour en faire de l'eau chaude. D'où le calcul de la quantité d'énergie (q) nécessaire pour réchauffer un m³ d'eau froide.

D'autre part, les marchés MCI avaient une saisonnalité du 1^{er} décembre à fin novembre, et les PFI sur l'année civile. Au gré des remplacements des marchés MCI en PFI depuis 2014-2015, la première année, le marché PFI était sur 13 mois, le mois de décembre de l'année précédente étant ajouté à l'année civile, ce qui a entraîné une hausse des dépenses de chauffage. En revanche, le marché passait ensuite de 13 à 12 mois, ce qui a conduit à une diminution des dépenses de chauffage. Le service S3E nous a bien précisé, marché par marché, les augmentations et diminutions successives suite à l'application de la règle dites des 13 mois, au fil des années pour chacune des directions territoriales.

Ainsi, le SV17 avait déjà un marché avec la DTSE et la DT du Val-de-Marne en PFI, et lors des renouvellements, nous avons constaté une augmentation du prix du gaz qui se répercute dans la hausse des dépenses de chauffage. DTSO et DTNO ont connu, avec Gaz de Paris, des augmentations depuis le

1^{er} juillet 2018, puis un retour à la normale en 2019, avec une baisse des dépenses de chauffage. Quant à DTES et DTNE, dont le fournisseur est Gaz de Paris, elles ont vu les dépenses augmenter depuis le 1^{er} juillet 2019, et on constatera un retour à la normale à partir des dépenses de 2020, que nous régulariserons l'année prochaine. Nous y verrons donc plus clair à la sortie de cette phase de transition MCI-PFI et de l'application de la règle des 13 mois, dans un sens ou dans un autre.

Hélène BEAU-DJILAS : Constatez-vous dans vos observations ce qui était affirmé auparavant, sur le fait que le passage au PFI entraînait une diminution du coût de la molécule, et ce pas seulement en raison de la règle des 13 mois ?

Renaud BERTRAND : Je peux affirmer que la hausse constatée chez SV17 est directement liée à l'augmentation du prix du gaz sur le marché, lors des achats.

Hélène BEAU-DJILAS : En ce qui concerne DTNO et les autres directions, la baisse de 20 % serait-elle donc due seulement au calcul sur 12 mois, au lieu de 13 ?

Renaud BERTRAND : Je ne saurais vous dire si cela est dû uniquement à l'application de la règle des 13 mois, mais en tout cas, celle-ci y contribue très largement. C'est pour cette raison que je précise que nous y verrons plus clair une fois que nous serons sortis de l'application de cette règle.

Hélène BEAU-DJILAS : J'avais aussi compris que l'achat de gaz directement par Paris Habitat devait entraîner une baisse du coût de la molécule par rapport au marché, qui comprend entretien et achat de molécule.

Renaud BERTRAND : C'est exact, car dans le cadre des MCI, sont ajoutés au prix de la molécule des frais dits de gestion de 2 ou 3 %.

Hélène BEAU-DJILAS : Je comprends que de ce point de vue, s'ajouterait, lors d'un changement de contrat, une baisse liée à l'application de la règle induisant le passage de 13 à 12 mois.

Renaud BERTRAND : En effet.

Christian BALLERINI : Vous devriez vérifier, suite aux modifications, la partie récupérable sur les achats de gaz car il semble qu'une taxe sur le stockage, qui ne devrait pas être récupérée, continue de l'être. Je rappelle que la taxe intérieure de consommation sur le gaz naturel (TICGN) va encore augmenter, entraînant mathématiquement la hausse du prix de la molécule, même si le coût en lui-même n'est pas relevé.

Renaud BERTRAND : Je peux vous apporter un élément intéressant à ce sujet : cette taxe est passée de 2,86 €/MWh en 2016 à 8,45 €/MWh en 2017 et demeure inchangée en 2019. Elle n'avait donc pas évolué depuis 2018.

Christian BALLERINI : Je crois qu'elle va atteindre 11,45 €/MWh.

Renaud BERTRAND : Concernant la molécule, son prix chez SV17 est passé de 23,43 €/MWh au 1^{er} juillet 2017, dans le cadre du précédent marché, à 31,99 €/MWh au 1^{er} janvier 2019, au renouvellement de celui-ci.

Jean-Jacques ANDING : Vous avez précisé, concernant les pourcentages généraux des charges, que le premier poste est le chauffage, suivi de l'eau froide et des taxes d'enlèvement d'ordures ménagères (14,3 %). En ces périodes, on essaie de réduire au maximum les charges, qui sont très élevées. D'ailleurs, une insuffisance de provisions de 2,2 millions d'euros avait été constatée pour ce poste en 2019. Nous demandons que le système de calcul des charges par rapport au foncier soit abandonné, pour adopter un calcul appelé incitatif, au nombre de logés et au poids. Cela aurait aussi un intérêt pour Paris Habitat, dans la mesure où cela pourrait amener plus de civisme dans la collecte des ordures. Le tri, qui n'est absolument pas récompensé financièrement aujourd'hui, le serait alors. Cela permettrait de baisser les charges. Certaines collectivités, comme Besançon ou Parme, en Italie, ont diminué jusqu'à 50 % les charges grâce à un tel système. Nous souhaitons que le bailleur se fasse l'écho auprès de la mairie de notre demande en ce sens.

Par ailleurs, Samia BERRAMDANE, qui ne parvient pas à se connecter, souhaite savoir si les charges liées à la récupération des encombrants enlevés par une entreprise sur les sites sont récupérables. Nous connaissons en effet un exemple, où ces charges supplémentaires s'élèvent à 30 000 euros par an, soit 70 euros par foyer.

En outre, Paris Habitat a évoqué dans la présentation diffusée lors de la réunion sur les charges des espaces verts, un mode de calcul que vous appelez péréquation et que l'on appelle plus communément le lissage. La CLCV est opposée à cette idée et nous souhaitons, en particulier en vue du contrôle des charges, disposer de factures de la régie, qui permettraient de connaître plus de détails que le seul traitement de telle ou telle surface. En effet, nous ne pouvons rien contrôler de cette manière. Ainsi, il n'est absolument pas normal que le traitement de tous les petits espaces verts de certains sites soient facturés, alors que ce n'est justifié puisqu'ils ne font jamais l'objet d'aucune intervention. Ce serait tout de même la moindre des choses que nous puissions vérifier en quoi consistent les charges d'espaces verts au niveau de la régie (salaires, types d'intervention, etc.), car nous ne savons strictement rien, et il faudrait peut-être y regarder de plus près.

En ce qui concerne le chauffage collectif, la courbe du prix du chauffage urbain, qui représente environ 40 % des logements, rejoint la courbe de celui du gaz. La CPCU a baissé ses charges, mais pas autant qu'il aurait fallu, car la baisse de la TVA depuis 2016 n'est pas répercutée sur les locataires. À cet égard, la CLCV a gagné un procès contre la CPCU, au Tribunal administratif et ira maintenant au civil. Cela permettrait peut-être de récupérer jusqu'à 800 euros par an pour les logements concernés.

Enfin, nous ne disposons d'aucune statistique sur les 8 000 logements à chauffage individuel électrique. Nous savons simplement que cela occasionne, sur certains sites, des problèmes de surendettement manifeste. La question se pose de savoir s'il existe encore des sites équipés de convecteurs que l'on appelle plus communément des « grille-pain », très énergivores et pouvant alourdir la facture. Par ailleurs, nous souhaitons, pour les autres sites où ils ont été remplacés de manière très partielle, la mise en place d'une formation collective pour l'utilisation souvent complexe des radiateurs, afin de maîtriser la dépense.

Renaud BERTRAND : Le chauffage électrique collectif base + appoint concerne 1 519 logements.

Stéphane DAUPHIN : Il faut rappeler que nous menons encore régulièrement des programmes de remplacement des vieux convecteurs par des appareils performants.

Emmanuelle COPIN : Nous avons identifié des immeubles sur lesquels nous allons intervenir dans le cadre de campagnes de remplacement pour supprimer ce type de produits. Pour ce qui est de l'accompagnement des locataires, notamment sur l'utilisation des nouveaux convecteurs, nous travaillons sur un financement européen des campagnes de sensibilisation auprès des habitants sur l'utilisation de leurs équipements de chauffe, notamment individuels. Nous partageons donc tout à fait cette nécessité de former et d'accompagner les locataires au meilleur usage de leurs équipements.

Christian BALLERINI : À mon avis, le nombre de logements avec des « grille-pain » doit être actuellement un peu plus élevé que 2 000. Les PLS et les PLI ont été construits sur ce modèle de chauffage individuel électrique tout au long des années 1990.

Stéphane DAUPHIN : Nous en avons tout de même changé un grand nombre.

Hélène BEAU-DJILAS : Dans les projets de réhabilitation, on met souvent en place, en chauffage individuel, des outils nouveaux pour les locataires. Je m'inscris dans la même démarche que la CLCV, pour demander que ces derniers puissent bénéficier d'informations et d'ateliers sur la prise en main de ces nouveaux équipements, ainsi que d'autres équipements comme les VMC, car ils posent de vrais problèmes de dépenses d'énergie ou de dysfonctionnement.

Micheline UNGER : Le problème du chauffage électrique tient à la charge complémentaire d'électricité qui n'est pas prise en compte dans les charges courantes, ce qui conduit à des taux de charges beaucoup plus importants. Il faudrait envisager un travail global sur les charges, notamment dans les immeubles de secteurs, tel que le 18^e arrondissement.

Emmanuelle COPIN : Nous prenons en compte ces consommations individuelles électriques dans le calcul du taux d'effort lors des attributions de logement. Nous les prenons également en compte pour la gestion budgétaire, en cas de problèmes d'impayés. Nous surveillons, bien entendu, ces éléments, dans les cas de changements de logement, d'attributions ou d'impayés.

Renaud BERTRAND : S'agissant des dépenses non régularisées, elles concernent le service antenne, la désinsectisation en parties privatives, les compteurs et l'entretien robinetterie. Sur ce dernier, il faut noter que de nouveaux marchés en 2020 n'ont pas encore été facturés et le coût de certains d'entre

eux est moins important que les précédents. Nous sommes en train de préparer une régularisation, qui interviendra sur la prochaine échéance, avec des remboursements à certains locataires et une facturation pour d'autres.

Micheline UNGER : Nous payons cet entretien robinetterie au mois.

Renaud BERTRAND : C'est bien le cas lorsqu'il est facturé, mais il ne l'est pas toujours. Et s'il l'est au gré du renouvellement des marchés, encore faut-il que ce soit au bon montant. Si ce n'est pas le cas, nous devons procéder à une régularisation.

Catherine GODAIS : Cet entretien de robinetterie a été demandé par la majorité des locataires. Je vis dans un ensemble PLA. Le PLI avait été livré en même temps et ses locataires ont bénéficié, trois ans avant ceux du PLA, d'un entretien de robinetterie qu'ils paient actuellement moins cher, alors que les locataires du PLA ont normalement un peu moins de ressources. Mais ce dysfonctionnement concerne peut-être uniquement ce groupe.

Christine HUGUES : C'est lié au cours du marché, qui était moins cher alors pour le PLI.

Catherine GODAIS : C'est tout de même dommage que les locataires qui ont un peu plus d'argent paient moins que ceux qui en ont moins. Cela laisse un petit énervement.

Stéphane DAUPHIN : Il s'agit de marchés publics, et si vous avez une autre solution, indiquez-la-moi.

Catherine GODAIS : Les locataires du PLA se sont justement émus et ont réclamé ce contrat lorsqu'ils ont appris cette possibilité, mais il n'a été mis en place que trois ans plus tard, ce qui est tout de même un peu dommage.

Stéphane DAUPHIN : Je ne connais pas le dossier dans le détail, mais je pense que c'est lié à la durée des marchés et à leur renouvellement.

Hélène BEAU-DJILAS : Pouvez-vous nous indiquer l'ampleur de la baisse du coût de l'entretien robinetterie, que vous avez mentionnée, ainsi que le prix moyen d'un contrat robinetterie ?

Stéphane DAUPHIN : Je rappelle que des représentants des locataires siègent en commission d'appel d'offres (CAO), qui examine tous les chiffres.

Renaud BERTRAND : Je peux vous indiquer que 19 000 locataires vont bénéficier d'un remboursement, dans le cadre du nouveau marché dont les tarifs sont inférieurs à ceux de l'ancien.

Hélène BEAU-DJILAS : Nous voyons passer les marchés en CAO, mais pas toujours le prix moyen des contrats de robinetterie.

Stéphane DAUPHIN : Il est indiqué dans le document et s'élève à 1,82 euro par mois par logement en moyenne.

Hélène BEAU-DJILAS : Si je comprends bien, il est en baisse.

Emmanuelle COPIN : Cela dépend des appels d'offres.

Renaud BERTRAND : Je ne suis pas en mesure de vous préciser les écarts mais je peux vous confirmer que des locataires vont bénéficier de remboursements entre 4 euros et 4,99 euros.

Hélène BEAU-DJILAS : Je peux vous indiquer que le prix est de 1,97 euro.

Renaud BERTRAND : C'est possible, puisque le chiffre indiqué représente un montant moyen.

Emmanuelle COPIN : Nous vous préciserons ces données.

Jean-Jacques ANDING : Il est vrai que le prix des contrats de robinetterie n'est pas énorme. Cependant, nous souhaiterions qu'ils soient respectés. En effet, nous recevons encore trop souvent des retours sur le fait que les visites annuelles ne sont effectuées qu'à moitié ou expédiées en quelques minutes, ou que les clauses ne sont pas respectées en matière de vérifications effectives de toutes les installations. Il faut vraiment le demander à la personne qui vient, ou en cas d'absence, attendre l'année suivante pour qu'elle repasse. J'ignore quel est le niveau de contrôle exercé, mais c'est malheureusement souvent fait à la légère. Nous souhaiterions vraiment davantage de rigueur.

Par ailleurs, je n'ai pas reçu de réponse à la question sur la récupérabilité des charges d'enlèvement des encombrants effectué par une entreprise privée.

Enfin, je relève, dans la liste des charges non régularisées, l'absence de celle relative aux détecteurs de fumée, de 13 centimes par mois sur 10 ans, ce qui est tout de même assez extraordinaire, et que la CLCV considère toujours comme illégale. Il manque également le nouveau contrat sur les punaises de lit.

Emmanuelle COPIN : Une grosse partie des prestations de contrats de robinetterie est assurée par les ouvriers de la régie. Ils sont à demeure, pour justifier de leur passage. S'agissant des prestations réalisées par les entreprises, elles sont surveillées, comme toutes celles que nous commandons. Mais si vous constatez que certaines sont mal effectuées, faites-le remonter au chef de l'agence concernée, pour qu'il relance l'entreprise.

Renaud BERTRAND : Je voudrais signaler qu'outre l'entretien préventif annuel, que vous évoquez, l'entretien curatif est également prévu dans les groupes de plus de 50 logements, avec la présence hebdomadaire d'un technicien qui assure les rendez-vous pris auprès du gardien. Si vous avez connaissance de situations où cela fonctionne mal, il faut nous en aviser, car S3E et Cyrille FABRE suivent cela de très près avec les directions territoriales et ne manquent pas de traiter les problèmes. En outre, le traitement des fuites est également prévu dans les marchés et suivi par les directions territoriales. Il faut donc nous informer en cas de problèmes particuliers.

S'agissant des punaises de lit, l'accord collectif prévoit une participation de 4 euros et la communication prépare une information à l'attention des locataires.

Christian BALLERINI : Je rappelle qu'à un moment, nous avons discuté de la possibilité d'un marché unique pour les contrats de robinetterie. Un certain nombre d'associations de locataires, et non des moindres, l'ayant refusé, Paris Habitat passe de petits marchés, cela prend du temps et le patrimoine n'est pas toujours couvert.

Par ailleurs, s'agissant du contrat de détecteurs de fumée, l'échéance arrivera en 2023 et nous pourrions discuter auparavant du nouveau contrat à négocier.

Emmanuelle COPIN : Pour ce qui concerne les encombrants, les charges de cette prestation sont récupérables. Notre marché annuel s'élève à 800 000 euros, qui ne sont certainement pas récupérés en totalité. Je vérifierai ces chiffres.

Jean-Jacques ANDING : Ces charges ne sont pas récupérables.

Emmanuelle COPIN : Sur quels sites les avez-vous vues récupérées ?

Jean-Jacques ANDING : Nous l'avons constaté sur le site de la rue de l'Ourcq, à raison de 30 000 euros pour l'année, soit en moyenne 70 euros par foyer.

Emmanuelle COPIN : Nous le vérifierons et vous en informerons plus précisément.

Christian BALLERINI : Le seul cas où elles sont récupérables est celui où le locataire fait preuve d'incivilité.

Renaud BERTRAND : Un travail collectif a été engagé sous le pilotage d'Emmanuelle COPIN, pour améliorer la gestion des charges à chaque étape du processus, en rappelant le rôle de chacun dans son domaine de compétence et d'activité, en partant du gardien et des équipes de proximité jusqu'au siège et l'ensemble des collaborateurs, qui interviennent au bureau des charges, au bureau des émissions locatives, etc. Quand un locataire forme une réclamation, nous décortiquons tout le process (qui répond, comment, dans quels délais, etc.) pour être certains d'être efficaces ensemble et de répondre à la demande dans les meilleurs délais.

Emmanuelle COPIN : Comme vous le voyez, les charges sont un sujet qui nous occupe en permanence, notamment dans les relations avec les associations de locataires. Elles sont génératrices de fortes réclamations. Mais il est difficile d'apporter des explications relativement techniques, sur l'ensemble de ces sujets. Nous allons travailler et préciser qui est responsable de quoi dans le traitement et le montage d'un dossier de charges. Ce travail durera plusieurs mois, pour revoir tous nos modes opératoires autour de la constitution et de la récupération des charges.

Le travail collectif que nous avons engagé avec vous, membres du conseil du patrimoine, fait partie de ces pistes d'amélioration, à travers des groupes de travail que nous tenons depuis un an, sur des sujets que nous expertisons ensemble, sur lesquels nous nous mettons d'accord, notamment sur la façon de procéder.

Renaud BERTRAND : Quelques points avaient été soulevés lors de la réunion du groupe de travail sur la justification des charges locatives, notamment la question de la lisibilité des opérations diverses (OD).

Steeve VINGER : Vous aviez fait remarquer que les OD n'étaient pas visibles dans les dossiers de charges au niveau du REG10. Nous allons améliorer la saisie de ces libellés, tout en gardant l'historique des

demandes qui sont adressées au bureau des charges, pour mieux préciser à quels éléments correspondent ces OD, afin que vous ayez une meilleure compréhension. Nous mettrons en place une typologie d'abréviations, d'un exercice à l'autre, notamment sur les provisions de charges quelque peu compliquées à comprendre. Il sera fait de même avec les écritures liées aux charges, en particulier au passage des OD de chauffage vers l'eau chaude.

Jean-Jacques ANDING : En ce qui concerne les OD, nous constatons des factures vides lors des contrôles de charges, avec uniquement un montant en « opérations diverses », ce qui n'est pas normal. Nous ne pouvons absolument rien contrôler au niveau de la prestation. Nous sommes donc obligés de demander systématiquement, OD par OD, le contenu réel de ces factures.

À ce sujet, nous souhaitons aussi que disparaisse le paiement de l'électricité de la loge du gardien sur certains sites. Celle-ci est considérée juridiquement comme un bureau, dont nous n'avons pas à payer l'électricité. Dans les factures concernant ces loges et l'équipement du gardien, on a essayé, sur certains sites, d'inscrire celles concernant le papier-toilette. Il n'est pas possible d'accepter ce genre de chose.

Enfin, au niveau de la présentation des charges, Paris Habitat pourrait peut-être, dans le cadre de la réorganisation, vérifier la récupérabilité d'un certain nombre de postes, avant de les donner aux associations de locataires. En effet, *in fine*, un grand nombre d'entre eux ne sont pas récupérables. Le contrôle nous prend énormément de temps. Il est vrai que nous gagnons de l'argent, en faisant baisser la note, mais normalement, cela devrait être fait en amont.

Renaud BERTRAND : Je peux témoigner que de nombreux contrôles sont effectués en amont.

Christian BALLERINI : Je confirme les propos de Jean-Jacques ANDING, en particulier en ce qui concerne les BT des travaux de la régie, dont on sait très bien que certains ne sont pas récupérables auprès des locataires, car concernant des logements privés. Parfois, les factures concernent des frais de réparation d'actes de vandalisme, qui ne sont pas récupérables non plus. Et lorsque vous devez vérifier une centaine de BT, cela prend énormément de temps, alors que cela pourrait être fait immédiatement. Il serait important de régler ces questions le plus rapidement possible.

Je reconnais que des améliorations ont été apportées sur les BT, car nous n'avons maintenant qu'une seule feuille avec la date d'intervention, ce qui permet de savoir si une deuxième réparation n'a pas eu lieu dans la semaine, à l'issue de la première. Mais les BT des travaux suite à du vandalisme ou concernant des parties privatives des logements, ne devraient pas y figurer, car il est pénible de les réclamer lors de contrôles sur de grandes résidences.

Stéphane DAUPHIN : Nous en prenons bonne note. Nous tâcherons de continuer à nous améliorer.

Renaud BERTRAND : Dans le cadre de cette amélioration, notamment de l'ajustement mensuel des provisions d'eau des groupes télé-relevés, il nous en reste quelques-uns à passer. Il se trouve que le S3E a reçu Techem la semaine dernière, car nous sommes confrontés à un problème de formats de fichiers, qui engendre des anomalies. Nous ne pouvons utiliser les fichiers de consommation pour la mise à jour mensuelle des provisions d'eau des compteurs de logements télé-relevés. Techem est en train de contrôler les fichiers ligne par ligne. Le prochain rendez-vous avec la société est prévu le 23 octobre.

D'autre part, la détection des consommations atypiques d'eau avance avec Eau de Paris. Nous avons tenu des réunions la semaine dernière pour présenter le dispositif d'alerte fuites aux collaborateurs de Paris Habitat, notamment du service des charges. Tous leurs mails ont été distribués pour qu'ils puissent être informés après sept jours consécutifs de consommation atypique. Par ailleurs, ils peuvent à présent, sans attendre ce délai, accéder à l'outil d'Eau de Paris pour identifier les groupes en surconsommation d'eau. Une direction territoriale y a déjà accédé et fait suivre au gérant la liste des groupes pour lesquels elle en avait constaté.

Sur l'individualisation des frais de chauffage, sujet que vous aurez l'occasion d'aborder prochainement, la dernière date de mise en œuvre étant fixée au 25 octobre, nous avons souhaité montrer que Paris Habitat respecte la réglementation. Sur la base de différents décrets et arrêtés, mais aussi des recommandations de l'USH, l'Office a procédé à des calculs de rentabilité tenant compte des dispositions fixées par la réglementation. Un premier tour permet d'aboutir à moins de 20 000 logements, en retenant le « q » identique à celui utilisé pour le calcul du réchauffage de l'eau, en

prenant en compte des pompes à débit variable dans les chaufferies, en complément des robinets thermostatiques. Sachant que la capacité opérationnelle serait de 4 000 logements à équiper par an. Nous attendons le retour d'un recours auprès du Conseil d'État, mais l'idée est de formaliser la démarche de Paris Habitat dans ce domaine, avec deux axes. Le premier vise à étudier ce que cela pourrait représenter pour l'établissement. Cette première étude serait suivie d'une étude complémentaire diligentée par Cyrille FABRE et ses équipes et effectuée par un prestataire. L'idée, qui reste à valider, est de partir des 20 000 logements et de soumettre au prestataire les 4 000 les plus énergivores de la cible. En termes de calendrier et sous toutes réserves, les premières analyses complémentaires par rapport à nos premiers calculs interviendraient en 2020-2021, ce qui laisse le temps d'échanger avec les représentants des locataires.

Le deuxième axe consiste en la mise en place d'une base d'un outil de suivi de la performance énergétique pour fiabiliser tous les calculs effectués par Paris Habitat sur trois années de consommation d'énergie. Il s'agit de disposer d'un document qui formalise tous ces éléments, de sorte que si l'on demande demain quelle est la démarche de l'Office, nous sachions répondre que nous suivons deux axes : un axe d'étude et de complément d'étude, d'une part, et le développement d'une base consommation, ayant pour but de fiabiliser la démarche de l'établissement dans ce domaine, d'autre part.

Micheline UNGER : Entendez-vous par là que cela permettrait d'éviter des contrôleurs de radiateurs ?

Renaud BERTRAND : Cela permet d'expliquer la façon dont Paris Habitat s'est engagé dans cette démarche. Compte tenu de la taille de l'établissement et de son professionnalisme, ainsi que du respect de la réglementation qui reste applicable, même en présence de ce recours auprès du Conseil d'État, il s'agit au moins d'être en mesure de confirmer que nous avançons et de montrer comment nous nous inscrivons dans cette démarche.

IV. QUESTIONS DIVERSES

Micheline UNGER : Quand recevrons-nous le bilan du suivi des impayés ?

Emmanuelle COPIN : Nous avons préparé un point sur l'état de l'impayé à Paris Habitat en vue du conseil d'administration du 15 octobre et une note globale vous sera transmise à cette occasion. J'ignore si nous aurons suffisamment de temps pour échanger sur le sujet lors de cette séance. Je vous propose donc de faire un point spécial, hors protocole, avec les cinq administrateurs représentant les locataires. Nous disposons de tous les chiffres de suivi mois par mois.

Stéphane DAUPHIN : Sans vous livrer de scoop, je peux vous apporter quelques éléments de contexte. De nombreux bailleurs indiquent réduire le montant des impayés ces derniers temps. Comme vous le savez, nous avons observé, à Paris Habitat, une augmentation importante, passant de 41 millions d'euros à 47 millions d'euros entre février et mars. Nous avons à peu près stabilisé le montant autour de 47 millions d'euros, ce qui représente un volume très important de 7,5 % des loyers.

En revanche, nous avons constaté que le nombre de ménages en situation d'impayés, de 22 000 avant le confinement, est monté jusqu'à 28 000. Il est actuellement redescendu à 25 500, sans que le montant ne baisse. Profitant des mois de trêve hivernale, nous avons engagé, à la rentrée, un travail de fond d'accompagnement individualisé des demandeurs, notamment des 800 locataires qui n'ont pas versé un seul centime depuis huit mois, ainsi que ceux qui se sont retrouvés pour la première fois en impayé et n'avaient ni les codes ni les réflexes pour parler de leur situation avec leur agence ou leur direction de territoire.

Emmanuelle COPIN : J'ajoute que la CAF nous a demandé de reprendre les signalements et a annoncé qu'elle réenclencherait toutes ses mesures d'accompagnement. Nous reprenons le dispositif de traitement de l'impayé, tout en étant extrêmement vigilants à prendre en compte toutes les situations individuelles, en les accompagnant, en favorisant l'amiable, la recherche de solvabilisation, le FSL, etc. Les collaborateurs assurent le suivi des situations des locataires. Nous sommes donc vraiment très présents.

Micheline UNGER : Avez-vous repris les procédures judiciaires ?

Emmanuelle COPIN : Nous allons les reprendre petit à petit, en commençant par les personnes que nous nous sommes efforcés d'accompagner depuis le mois d'avril, et qui n'ont rien réglé du tout. Nous ne devons pas les laisser s'enfermer dans des dettes qu'elles ne parviendront jamais à résorber. Il faut vraiment que nous soyons vigilants à ne pas les laisser partir à la dérive. Nous réengageons donc progressivement les procédures. Et bien entendu, nous maintenons le moratoire sur les expulsions, comme promis. Un point à ce sujet sera fait en mars.

Hélène BEAU-DJILAS : Où en est l'augmentation du FSL dont il avait été question, à un moment ?

Christian BALLERINI : Normalement, elle a été votée au Conseil de Paris.

Emmanuelle COPIN : En effet. Pour l'instant, de toute façon, les fonds du FSL sont suffisants pour permettre de répondre aux sollicitations des demandeurs. Par ailleurs, la ville de Paris a anticipé une montée en charge des besoins, qui risque d'être réelle. Cela a été un peu compliqué pendant la période de confinement, car les opérateurs de la ville, notamment du CASVP, étaient assez peu présents, ce qui a occasionné une difficulté d'instruire et présenter des dossiers devant le FSL. Paris Habitat monte en charge et nous avons demandé à nos conseillères sociales de se substituer aux travailleurs sociaux de secteur, pour monter elles-mêmes les dossiers de FSL et faire gagner du temps aux locataires.

Vous n'êtes pas sans imaginer que nos conseillères sociales sont débordées de travail. Elles s'efforcent d'absorber cette charge, sachant que les dossiers sont suivis individuellement. Dès que le locataire reprend le paiement du loyer, nous montons un dossier FSL immédiatement.

Christian BALLERINI : Combien de protocoles ont-ils été signés ?

Emmanuelle COPIN : Nous en avons enregistré environ 5 300 en cours, dont les protocoles automatiques pour les remboursements de charges.

Micheline UNGER : Quel est le nombre de dossiers de locataires qui n'ont pas payé un seul euro de loyer ?

Emmanuelle COPIN : Ils sont 880, pour lesquels les procédures reprennent.

Catherine GODAIS : Privilégiez-vous également les situations de surendettement ?

Emmanuelle COPIN : Bien entendu. Face à une telle situation, nous accompagnons le locataire pour la commission de surendettement.

Hélène BEAU-DJILAS : Nous avons décidé, lors du CCP de juin, de valider et d'envoyer à tous les locataires des sites en réhabilitation, où des opérations en milieu occupé étaient prévues, un protocole pour expliquer quelles mesures les prestataires et les intervenants devaient prendre dans leur logement. Nous nous apercevons que ce document n'a pas été systématiquement remis aux locataires concernés au sein de certains sites. Il s'est aussi avéré que des prestataires sont intervenus en milieu occupé, sans respecter le protocole gouvernemental Covid dans les logements. Je voudrais savoir si vous avez des éléments sur ces points, et si d'autres sites ont été omis dans la diffusion de ce protocole.

Emmanuelle COPIN : En sortie de confinement, nous avons nous-mêmes rédigé des protocoles d'intervention dans les sites en réhabilitation, mais aussi dans les logements classiquement gérés par les agences. Ce protocole reste bien entendu d'actualité et, si vous relevez que certains prestataires ne le respectent pas, il faut nous le faire remonter, tout simplement.

Hélène BEAU-DJILAS : Le protocole n'est pas parvenu aux locataires, et je voudrais savoir où en est cette communication.

Emmanuelle COPIN : Nous avons communiqué auprès de tous les locataires en décrivant très précisément le protocole.

Hélène BEAU-DJILAS : Je pense que vous n'êtes pas informés de la diffusion de ce document.

Emmanuelle COPIN : De quel document parlez-vous exactement ?

Hélène BEAU-DJILAS : Il s'agit du guide concernant les interventions en milieu occupé, que nous avons validé au CCP de juin dernier. Il n'a pas été diffusé sur certains sites, censés faire l'objet de travaux en milieu occupé. La situation s'est arrangée pour Vanves, car il a été communiqué par la suite. Cela n'a pas été le cas pour d'autres sites et les locataires n'ont pas pu s'assurer que les prestataires faisaient correctement leur travail lorsqu'ils sont intervenus en milieu occupé. Ainsi, le questionnaire n'a pas été

remis aux locataires avant l'intervention, une information claire n'a pas été donnée avant l'opération, pour le cas où les locataires étaient susceptibles d'avoir des difficultés ou des maladies, et les intervenants sont rentrés dans les logements sans être équipés et sans faire signer ce questionnaire.

Emmanuelle COPIN : Il est préférable de nous faire remonter les informations sur les sites où vous avez constaté ces dysfonctionnements.

Hélène BEAU-DJILAS : Il s'agit des sites de Vanves et Lamarck-Becquerel, où Batelec n'a pas respecté ce protocole. Les locataires n'ont pas été destinataires du guide établi en juin dernier. Il a fallu intervenir sur le chantier de Vanves, en septembre dernier, pour que les locataires le reçoivent avant d'accueillir les prestataires ou les intervenants en milieu occupé.

Emmanuelle COPIN : Si je comprends bien, deux sites n'ont pas été couverts par la diffusion, et non l'ensemble de nos sites.

Hélène BEAU-DJILAS : La préoccupation du SLC est de savoir si d'autres sites susceptibles d'avoir des interventions ou prestations en milieu occupé ont bien été destinataires de ce guide.

Emmanuelle COPIN : Normalement, c'est bien le cas. Certains directeurs territoriaux sont connectés à la présente visioconférence. Nous vérifierons que cela a bien été fait sur tous les sites en réhabilitation et chaque fois que nous intervenons.

Hélène BEAU-DJILAS : Des collaborateurs de la DTNO, notamment des chefs de projet, avaient l'air de tomber des nues lorsque nous leur avons parlé de ce guide. Je pense que l'information descendante ne s'est peut-être pas faite.

Emmanuelle COPIN : C'est très peu probable, car M. Olivier RAYBAUT-PERES faisait partie du groupe de travail qui a rédigé ce guide. Cela m'étonnerait fort qu'ils soient tombés des nues.

Stéphane DAUPHIN : Vous aviez peut-être affaire à des personnes qui n'avaient pas l'information, mais n'en tirez pas une généralité.

Hélène BEAU-DJILAS : Je voulais savoir si nous étions une exception ou pas.

Stéphane DAUPHIN : Je vous assure que nous avons bien compris votre préoccupation. Tous les DT sont autour de cet écran et vérifieront ces points. Plus que la diffusion du guide, il me semble important de remonter en temps réel, au quotidien, l'information sur les problèmes liés aux interventions des entreprises.

Hélène BEAU-DJILAS : Nous avons pris la précaution d'avoir un guide pour les locataires afin que ceux-ci puissent dire aux prestataires qu'ils ont des obligations qu'ils doivent appliquer avant de rentrer dans les logements. Cela donne la possibilité de vérifier que les mesures gouvernementales sont bien respectées par le prestataire ou l'intervenant dans les sites en réhabilitation, pour le gros entretien ou l'entretien courant.

Stéphane DAUPHIN : Je réitère, en complément de vos propos, qu'il faut signaler en temps réel les entreprises dont on considère qu'elles ne respectent pas les règles.

Hélène BEAU-DJILAS : Je vous écrirai sur ce point, car je crois que j'ai été mal comprise.

Emmanuelle COPIN : Ne vous inquiétez pas, nous allons vérifier ces faits et rediffuser l'information. Si vous avez connaissance de sites où ce dysfonctionnement est observé, faites-le nous savoir en temps réel pour que nous puissions intervenir immédiatement.

Hélène BEAU-DJILAS : Il s'agit surtout de savoir si le guide a bien été généralisé.

Stéphane DAUPHIN : Vous le répétez pour la cinquième fois. Je vous promets que nous allons procéder aux vérifications nécessaires.

Emmanuelle COPIN : Je voudrais rappeler brièvement que nous avons adopté un mode de concertation avec vous et plus globalement avec les locataires, dans le cadre du protocole sanitaire en vigueur. Nous avons organisé des réunions au moment du déconfinement, dans le cadre du plan de reprise d'activité, en soulignant que nous reprendrions les dispositifs de concertation. En été, nous avons privilégié la reprise en extérieur et défini à cette fin une jauge maximum d'une trentaine de personnes, sachant qu'elle a été fixée à une dizaine de personnes dans les locaux des agences ou des DT. Nous avons été saisis par quelques associations de locataires, signalant que la reprise de la concertation était effectuée de façon différenciée selon les agences.

Nous avons donc transmis à nouveau l'information à l'ensemble de nos chefs d'agence, pour confirmer que nous continuons à concerter et travailler ensemble, ce qui a été le cas quasiment partout. Nous réaffirmons qu'il est préférable de le faire en extérieur mais à présent que nous entrons dans l'hiver, ce sera un peu plus difficile.

Par ailleurs, la crise sanitaire se compliquant en ce moment, nous sommes d'autant plus vigilants, d'où par exemple l'organisation de la présente réunion en distanciel, pour éviter les rassemblements. En revanche, les équipes sont toujours disponibles pour recevoir les associations de locataires dans les salles de réunion des agences. Il convient simplement respecter les distances de 4 m² par personne reçue. Cela peut donc être quatre, cinq ou dix personnes, en fonction de la taille de la salle, et nous préconisons de ne pas organiser des réunions au-delà de dix personnes, pour être sûrs de respecter les conditions requises en la matière. De toute façon, nous ne disposons pas de salles suffisamment grandes pour en accueillir davantage.

D'autre part, aucune temporalité n'est fixée, sachant que plus les réunions sont courtes, moins c'est risqué. Il faut surtout ouvrir les fenêtres. Les consignes ont ainsi été réaffirmées auprès des collaborateurs. En outre, nous avons proscrit, pour nos collaborateurs, toutes les réunions amicales, les repas en commun, etc.

Stéphane DAUPHIN : Je précise que nous n'avons pas proscrit les réunions avec les amicales, mais la convivialité.

Emmanuelle COPIN : En tant qu'employeur, nous demandons à nos collaborateurs d'être le plus sérieux possible. Pour autant, nous continuons les réunions avec les associations de locataires, dans les conditions que je citais précédemment. Je voulais simplement vous rassurer, des questions ayant été posées sur la poursuite de la concertation.

En outre, nous travaillons actuellement sur des modalités un peu différentes. Olivia LE DEAUT est ainsi en train d'expérimenter un système sur sa DT, pour continuer à discuter avec le plus grand nombre, en dehors des réunions comme celle d'aujourd'hui, dans les conditions sanitaires requises, à travers des dispositifs à distance.

Olivia LE DEAUT : Lors du confinement, nous nous étions interrogés, à la DT Est, sur la possibilité de poursuivre nos concertations concernant les embellissements des cages d'escalier, dans le cadre du dispositif « Réparer et embellir », qui porte la plupart du temps sur les parties communes. Nous demandons à nos locataires et à nos amicales de voter chez le gardien, en choisissant telle couleur ou tel support. Nous nous posons la question de savoir comment continuer à solliciter les locataires pour ces choix. Nous avons donc développé une petite application, que nous sommes en train de tester sur le site Rapée-Villiot, dans le 12^e arrondissement, et le site Dulaure, dans le 20^e. Nous avons photographié les témoins et en trois clics dans l'application, les locataires peuvent voter avec leur smartphone, télécharger le lieu sur leur ordinateur, de chez eux ou lorsqu'ils passent devant le témoin dans la cage d'escalier. Les gardiens restent, bien entendu, à la disposition des locataires pour aider celles et ceux qui auraient un peu plus de mal avec les QR-code et autres votes par voie numérique.

Nous avons débuté le vote pour les deux sites mentionnés jeudi dernier, et de nombreux locataires s'étaient déjà essayés au numérique dès les premiers jours. Pour information, nous avons 302 locataires sur Rapée-Villiot et 48 locataires sur le site de Dulaure. Le vote est possible jusqu'à mercredi, et ce 12 octobre, 46 % des locataires ont voté sur Rapée-Villiot, et 68 % sur le site de Dulaure.

Nous nous essayons donc à une nouvelle modalité pour faire voter nos locataires. Il faut préciser qu'il ne s'agit pas d'un vote réglementé. Pour autant, nous nous efforcerons de travailler sur ces solutions, en complément de nos outils classiques, avec une urne. Cela remporte un beau succès et sera un outil complémentaire à la concertation, de manière plus générale.

Si vous le souhaitez, je peux vous transmettre le QR-code pour que vous puissiez tester l'application vous-mêmes.

Stéphane DAUPHIN : Je vous remercie pour cette présentation.

Jean-Jacques ANDING : Dans le cadre du mouvement actuel au niveau des directions territoriales, qui a été qualifié de « chaises musicales », il se produit un glissement d'une DT à l'autre des directeurs territoriaux.

Stéphane DAUPHIN : Cela concerne uniquement deux directeurs territoriaux.

Jean-Jacques ANDING : Je sais que le directeur territorial Nord-Est passe en DT Sud-Ouest et que la directrice territoriale Sud-Ouest passe en Nord-Ouest. Cependant, nous ignorons qui occupera le poste de directeur territorial Nord-Est, ainsi que le poste de responsable réseau en direction Nord-Ouest.

Stéphane DAUPHIN : Le recrutement pour la DT Nord-Est est en cours, suite à un départ à la retraite. La personne devrait arriver en début d'année prochaine. Par ailleurs, nous avons trouvé, en interne, un responsable réseau.

Emmanuelle COPIN : Le temps qu'il signe son contrat de travail, nous vous annoncerons sa venue. Par ailleurs, avez-vous reçu mon message avec les organigrammes et les photographies ?

Jean-Jacques ANDING : Nous l'avons bien reçu, et c'est une bonne chose, depuis le temps que nous le demandions.

Emmanuelle COPIN : Nous vous les avons envoyés dès qu'ils sont sortis.

Christian BALLERINI : Certains présidents d'amicales n'ont jamais rencontré leur directeur territorial en six ans, ce qui est anormal dans le cadre de la concertation. Il serait souhaitable de mettre en place une rencontre avec les nouveaux directeurs et leurs collaborateurs, qui changent de poste.

Annie TRONCHET : Ce sera réalisé de manière progressive.

Stéphane DAUPHIN : Cette demande est tout à fait légitime, car de telles rencontres sont indispensables. Des contacts ont commencé à être pris, et je ne doute pas que d'ici quelques mois, les directeurs et collaborateurs auront vu les présidents des amicales.

Hélène BEAU-DJILAS : Il serait utile de revenir sur la réorganisation de la proximité et que vous nous apportiez davantage d'explications et de précisions sur les tâches de cette dernière. Par ailleurs, il serait bon de prévoir une présentation des nouvelles équipes aux associations de locataires, dans les semaines ou mois à venir. Nous constatons en effet des transformations dans vos propositions et nous aimerions savoir comment tout cela va s'enchaîner avec l'existant.

Emmanuelle COPIN : Les réunions seront organisées au fur et à mesure et seront l'occasion de vous présenter vos référents relations clientèles au sein de chacune des agences et de répondre à toutes les questions relatives au fonctionnement de cette réforme.

Stéphane DAUPHIN : Bonne soirée à tous.

La séance est clôturée à 19 h 54.