
PROCÈS-VERBAL DU 14 JUIN 2021

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 de Paris Habitat, représentant les locataires.

Étaient présents :

ASSOCIATIONS : Hélène BEAU-DJILAS et Alexandra GIGAULT, représentant le SLC-CSF ; Christian BALLERINI et Chantal CHAUCHOT, représentant la CNL 75 ; Indira BIEL, Éveline CHARLES et Samia BERRAMDANE, représentant la CLCV 75 ; Micheline UNGER et Marie-Christine CAMARA, représentant le DAL ; Marie-Christine CARLA-COISSAC, représentant Familles de France ; Annie SZUFA et Rose-Marie SMAILLI, 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 ; Cyrille FABRE, directeur du service expertise, équipements, exploitation ; Christine HUGUES, directrice territoriale Nord-Ouest ; Olivia LE DEAUT, directrice territoriale Est ; Jacques LAROUZEE, directeur territorial Nord-Est ; Martial HERBLOT, directeur territorial Sud-Est ; Emmanuelle BARBET, directrice territoriale Nord-Est ; Annie TRONCHET, chef de projet modernisation ; Ghilaine ROTH, chef de projet modernisation.

CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

<i>PROCÈS-VERBAL DU 14 juin 2021</i>	1
I. APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU 22 MARS 2021	3
II. GESTION LOCATIVE	3
II.1 ACTUALITES : RELATIONS LOCATAIRES APRES LE CONFINEMENT, « EN DIRECT », BUDGET PARTICIPATIF	3
II.2 REDUCTION DE LA DETTE LOCATIVE – FONDS D’AIDE ET REPRISE DES EXPULSIONS	5
III. EXPLOITATION.....	7
III.1 PLAN DE SOUTIEN DE LA VILLE DE PARIS AUX TRAVAUX GR/GE.....	7
III.2 PROLONGATION DE L’ACCORD COLLECTIF RELATIF AU TRAITEMENT DES PUNAISES DE LIT.....	8
IV. QUESTIONS DIVERSES.....	13
I. APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU 22 MARS 2021	3
II. GESTION LOCATIVE	3
II.1 ACTUALITES : RELATIONS LOCATAIRES APRES LE CONFINEMENT, « EN DIRECT », BUDGET PARTICIPATIF	3
II.2 REDUCTION DE LA DETTE LOCATIVE – FONDS D’AIDE ET REPRISE DES EXPULSIONS	5
III. EXPLOITATION	7
III.1 PLAN DE SOUTIEN DE LA VILLE DE PARIS AUX TRAVAUX GR/GE.....	7
III.2 PROLONGATION DE L’ACCORD COLLECTIF RELATIF AU TRAITEMENT DES PUNAISES DE LIT.....	8
IV. QUESTIONS DIVERSES.....	13

CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

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

I. APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU 22 MARS 2021

Stéphane DAUPHIN : Si vous n'avez pas de remarques, nous pouvons considérer ce procès-verbal comme approuvé.

Le procès-verbal du 22 mars 2021 est approuvé à l'unanimité.

II. GESTION LOCATIVE

II. 1 ACTUALITES : RELATIONS LOCATAIRES APRES LE CONFINEMENT

Emmanuelle COPIN : Je propose de faire un point sur le retour à une activité un peu plus normalisée des collaborateurs des directions territoriales. Nous avons réactivé les visites à domicile, que nous avons réservées aux situations d'urgence pendant la période de restrictions sanitaires. Depuis le 9 juin, les gardiens sont revenus à plein temps dans les loges mais nous leur recommandons tout de même d'accueillir les locataires à l'extérieur.

Par ailleurs, nous avons rouvert l'ensemble de nos agences, qui n'avaient jamais vraiment fermé. Elles ont repris une activité sur la base d'un accueil libre le matin, l'après-midi étant réservé à des rendez-vous individuels. Cette façon de travailler nous semble assez pertinente, car permettant aux locataires d'être reçus par des collaborateurs ayant préparé l'entretien et ayant davantage d'éléments de réponse à disposition. De plus, les collaborateurs peuvent ainsi travailler de manière plus organisée.

S'agissant de l'établissement, tous les salariés de Paris Habitat, qui continuaient de télétravailler trois jours par semaine, sont repassés depuis le 9 juin à deux jours de télétravail et trois jours de travail en présentiel. La situation sera complètement normée à la rentrée de septembre, où les personnes choisiront leurs jours de télétravail en lien avec leur hiérarchie, pour assurer une cohérence de présence.

Hélène BEAU-DJILAS : Les gardiens peuvent-ils à présent recevoir les locataires dans leur loge ?

Emmanuelle COPIN : Ils le peuvent, mais les loges étant de petits espaces, nous leur recommandons de continuer à recevoir les locataires à l'extérieur, surtout qu'avec le beau temps actuel, ce n'est pas désagréable.

Hélène BEAU-DJILAS : Les permanences sont-elles assurées et les horaires d'accueil respectés ?

Stéphane DAUPHIN : Nous sommes revenus depuis plusieurs semaines aux horaires habituels.

Hélène BEAU-DJILAS : Pensez-vous que les services de proximité seront revenus à la normale à la rentrée ?

Emmanuelle COPIN : En réalité, ils n'ont jamais été arrêtés. La reprise de certaines réunions collectives pourra illustrer le retour à une situation normalisée.

Stéphane DAUPHIN : L'évolution dans les prochaines semaines concerne davantage les réunions de concertation, qui vont reprendre. Les agences sont restées ouvertes, de même que les loges, et les collaborateurs sont joignables. À ma connaissance, aucune évolution majeure n'est attendue, hormis celle de l'organisation du travail des collaborateurs, qui normalement ne doit pas rejallir sur la qualité des services et sur leur réactivité.

II. 2 ACTUALITES : « EN DIRECT », BUDGET PARTICIPATIF

Ghilaine ROTH : Je vous présente la 4^e édition de la démarche de budget participatif. Depuis 2001, la Ville de Paris associe de plus en plus les habitants aux politiques municipales, en leur donnant la voix

pour choisir certains projets. Depuis 2016-2017, Paris Habitat a son propre budget participatif pour les résidences, permettant ainsi aux locataires d'influer sur l'utilisation d'une partie de notre budget d'investissement.

Les enjeux et objectifs consistent à :

- innover dans le mode de concertation mais surtout dans les idées d'action, les locataires proposant des projets au sein de leur résidence ;
- diffuser la culture de concertation auprès des résidents mais aussi dans les équipes ;
- mettre en œuvre des projets répondant réellement aux attentes des locataires ;
- rendre le locataire acteur de la gestion de sa résidence ;
- et cette année plus que jamais, recréer des temps collectifs au sein de ces résidences et des parties communes.

Pouvoir revenir sur les sites et avoir des temps d'échanges un peu plus informels répond à une demande forte de nombre de nos gardiens.

Le calendrier démarre plus tardivement que les années précédentes, car nous nous sommes laissés le temps d'apprécier si la situation sanitaire nous permettait de mettre en œuvre cette démarche. Nous l'entamerons jeudi, avec les premières permanences d'idéation sur site, assurées par des collaborateurs de Paris Habitat (gardiens ou gérants), le prestataire CUADD et quatre volontaires du Service civique que la mairie de Paris détache pour présenter la démarche et expliquer aux locataires qu'ils peuvent proposer des idées pour leur résidence. Cette première étape durera un mois.

Nous travaillerons ensuite en chambre durant l'été pour étudier toutes les idées, évaluer leur faisabilité technique et apprécier si elles sont réalistes et correspondent au cadre de la résidence. Fin septembre-début octobre, nous soumettrons quelques projets au vote et chaque résidence élira son préféré. Nous proposons cette fois-ci des projets de moindre envergure, car nous aimerions pouvoir les mettre en œuvre plus rapidement, si possible dans l'année, sachant qu'il est nécessaire d'en assurer le suivi, la démarche étant renouvelée tous les ans. Normalement, vous avez reçu des éléments sur l'état d'avancement des projets des éditions précédentes.

16 résidences ont été retenues cette année, situées surtout en périphérie de Paris et représentant plus de 2 300 logements. S'agissant du dispositif d'accompagnement, il est composé d'un référent par direction territoriale, du cabinet CUADD, expert en urbanisme, architecture, développement durable et surtout en concertation, et des volontaires du Service civique.

Par ailleurs, une communication est effectuée vis-à-vis des locataires et vous avez reçu ou recevrez très prochainement un courrier vous informant de la démarche. Il est également prévu un affichage, ainsi qu'un site web dédié, où les locataires pourront proposer des idées et voter. Il permettra également de poursuivre la démarche jusqu'à son terme, en octobre, au cas où un confinement serait à nouveau instauré.

Vous voyez à l'écran quelques visuels, avec des ballons. Nous en afficherons pendant les permanences pour représenter le fait de souffler son idée.

Par ailleurs, nous allons reprendre les rencontres « En direct », que nous organisons en pied d'immeuble de 17 à 19 heures, pour aller vers nos locataires et recréer des temps d'échanges informels. Nous en prévoyons une vingtaine à la rentrée, avec des équipes élargies pour les rendre plus conviviales.

Stéphane DAUPHIN : Nous vous transmettrons la liste des sites concernés par les rencontres « En direct » dès qu'elle sera arrêtée avec nos agences.

Micheline UNGER : Les budgets se multiplient et je me demande si ces activités et celles de la Fondation de Paris Habitat sont menées dans les mêmes cités. Je voudrais savoir si ces projets ne se chevauchent pas, éventuellement.

Emmanuelle COPIN : Cette démarche n'est pas du tout corrélée avec les appels à projets de la Fondation. Nous sommes en train de sélectionner ceux à soumettre au prochain comité de cette dernière et nous vérifierons si certaines opérations se produisent sur un même site, ce qui est peu probable. Le travail de mise en cohérence est donc effectué.

S'agissant des projets du budget participatif et des rencontres « En direct », il conviendra de vérifier ce qui a déjà été réalisé et de rencontrer les locataires que nous n'avons pas vus depuis longtemps.

Ghilaine ROTH : Des projets du budget participatif découlent parfois de rencontres « En direct », lors desquelles émerge une volonté commune de la part des locataires. S'agissant du choix des sites, nous veillons à éviter ceux où des travaux sont prévus l'année suivante, pour que tout reste cohérent en termes de programmation.

II. 3 REDUCTION DE LA DETTE LOCATIVE – FONDS D'AIDE ET REPRISE DES EXPULSIONS

Emmanuelle COPIN : Je profiterai du point d'étape sur le fonds d'aide aux impayés de loyers, mis en place depuis la fin du mois de mai, pour aborder l'évolution de la dette locative, un sujet préoccupant pour l'établissement depuis plusieurs mois, voire plusieurs années. J'évoquerai également la fin de la trêve hivernale et l'éventuelle mise en œuvre de certaines expulsions locatives.

La dette locative a atteint un niveau très élevé au cœur de la crise sanitaire au printemps dernier. Les équipes ont accompli un travail considérable de prise de contact avec les familles concernées pour essayer de reprendre les paiements et rechercher les dispositifs de solvabilisation. Nous continuons à le faire, notamment en coopération étroite avec la CAF et le FSL, mais aussi la ville de Paris pour réactiver toutes les aides qu'elle offre, pas toujours utilisées par les locataires susceptibles d'en bénéficier. Nous menons aussi un travail de reprise et d'accélération de certaines procédures contentieuses face aux ménages qui ne réagissent pas, toujours avec un accompagnement social renforcé, des appels téléphoniques, des visites à domicile, etc.

De fait, nous mesurons un infléchissement progressif de la dette depuis 3 mois successifs. Cela est également grandement lié à la régularisation des charges, en particulier aux remboursements. Ceux-ci présentent une opportunité, pour un certain nombre de ménages en impayés, de se rétablir.

Néanmoins, un certain nombre de locataires s'enfoncent dans une dette très élevée, raison pour laquelle nous avons mis en place un dispositif supplémentaire, un fonds d'aide aux locataires en impayé de loyer. Le ménage doit reprendre le paiement de son loyer courant. Il s'agit d'une des conditions *sine qua non* pour rechercher une subvention du FSL, qui a été abondé pour faire face à la crise sanitaire. Paris Habitat prend alors en charge le reliquat de la dette excédant le plafond du FSL qui est fixé à 11 000 €.

Il peut être demandé au ménage de rembourser une partie de la dette selon ses capacités contributives. Il est prévu une période probatoire de six mois de reprise de paiement du loyer courant pour être sûr que tout est bien enclenché avant de passer cette créance en pertes.

Nous avons déjà réuni deux commissions du fonds d'aide, dont la première s'est tenue le 20 mai. Nous avons étudié trois situations et donné deux accords. Lors de la deuxième commission, qui a eu lieu le 9 juin, nous avons examiné sept situations, donné cinq accords et ajourné deux dossiers car il manquait des éléments et ils ne correspondaient pas aux critères. Nous espérons que ce dispositif prendra petit à petit de l'ampleur et permettra de solutionner des situations compliquées.

Indira BIEL : Certains des locataires endettés pour des montants de plus 11 000 € ont-ils déposé des dossiers de surendettement auprès de la Banque de France ?

Emmanuelle COPIN : Je n'ai pas participé à ces commissions et je ne sais pas si des dossiers de familles dans une telle situation ont été traités, ni comment, le cas échéant.

Micheline UNGER : Plusieurs familles avaient en effet des dossiers de surendettement en cours et devaient payer le restant de leur dette selon un échéancier. Il s'agissait donc d'en résorber la partie excédant les 11 000 €. Par ailleurs, l'ajournement de dossiers était dû, entre autres, à la nécessité de recueillir des précisions sur les dettes, qui ne sont pas toujours liées uniquement au loyer.

Indira BIEL : Si je comprends bien, les aides du FSL sont réservées aux locataires ayant rencontré des difficultés pendant la pandémie.

Micheline UNGER : Non, le FSL vise à apporter une aide pour apurer la dette en général. Mais sur une partie de celle-ci, ont été actionnés à la fois le FSL et le dispositif de surendettement.

Jacques LAROUZEE : Un abandon de l'exonération de loyer a été accepté dans une situation, par crainte que la Banque de France n'annule toute la dette. Cela permet de récupérer au moins les 11 000 €, quitte à perdre 5 000 €.

Micheline UNGER : Les médias, mais aussi certains bailleurs, confirment des constats de baisse d'APL à la suite de l'instauration du calcul basé sur les revenus en temps réel. Cette baisse concerne certaines catégories de personnes, comme des salariés jeunes ou sur des emplois précaires. Avez-vous une vision sur ce sujet après le premier trimestre ? Cela joue aussi sur les dettes des locataires.

Stéphane DAUPHIN : C'est une bonne question que j'ai aussi posée aux services. Selon les éléments d'analyse dont nous disposons, s'il y a eu aggravation de la situation de locataires, elle n'est vraiment pas flagrante. Il est prématuré d'en tirer des enseignements. Nous en suivons l'évolution et avons noté que moins de locataires sont APLisés depuis le 1^{er} janvier, mais ceux qui perçoivent les aides, le sont pour des montants plus importants.

Emmanuelle COPIN : La masse d'aide reste à peu près la même mais elle bénéficie à des populations différentes. Certains locataires sont sortis du dispositif et d'autres y sont entrés. L'étude des caractéristiques socio-économiques de tous ces ménages est en cours d'approfondissement par notre observatoire. Et les jeunes rentrant dans le dispositif sont assez nombreux.

Micheline UNGER : Des personnes sur des emplois précaires ont connu une baisse importante de l'aide, qui est passée parfois de 200 à 150 €, ce qui exige des efforts supplémentaires de leur part.

Emmanuelle COPIN : Nous surveillerons ces évolutions et partagerons l'analyse avec vous dès qu'elle sera achevée.

Éveline CHARLES : La régularisation des charges a été effectuée avec un grand retard dans de rares cas, dont celui de notre résidence. Les locataires reçoivent ainsi d'un coup des rappels remontant parfois de 2016 à 2019, et pas encore à 2020. L'échéancier devient insuffisant pour leur permettre de rembourser les montants correspondants alors qu'ils sont dans la précarité. Je voudrais savoir s'il est possible de faire un geste à leur endroit pour que les échéanciers soient prolongés. Par ailleurs, la question de la prescription ne doit-elle pas être posée, sachant que des compteurs n'ont pas fonctionné en 2016 et que les sommes correspondantes ont été reportées en 2017 ? Est-ce normal qu'en cas de problème de compteurs, le locataire, qui est « innocent », ne reçoive pas d'alerte, comme cela aurait été le cas dans une maison individuelle ?

J'ai reçu ce type d'alerte dans notre résidence. Les locataires veulent bien croire qu'ils doivent ces montants parce qu'ils correspondent à leur consommation. Cependant, cela remonte à si longtemps que les seuls arguments qu'ils peuvent avancer concernent par exemple plus d'enfants à cette époque. Nous sommes ainsi en butte à des difficultés non résolues, dont des problèmes humains douloureux.

Emmanuelle COPIN : Ces retards importants dans la régularisation des dossiers de charges sont très rares. Nous travaillons à régulariser sur l'année en cours dans un maximum de résidences, car nous savons bien qu'au-delà, cela ouvre la porte aux dysfonctionnements que vous pointez du doigt. Nous ne voyons aucun problème à ce que les ménages disposant de protocoles de remboursement demandent à leur agence d'allonger l'échéancier.

S'agissant de la prescription de certains montants, il faudrait étudier précisément les dossiers et il est préférable de prendre rendez-vous en agence

Éveline CHARLES : Il n'est pas tout à fait vrai que les locataires ne rencontrent pas de problèmes lorsqu'ils voient le gérant ou la gérante. En effet, il leur est répété inlassablement que le montant en question est dû et il ne leur est fait aucune proposition de prolongation de l'échéancier, qui est de deux ans au maximum.

Emmanuelle COPIN : Il faudra déroger un peu. Tout dépend des situations et je ne suis pas en mesure de vous répondre dans l'absolu.

Éveline CHARLES : Je comprends, mais M. DAUPHIN sait dans quelle résidence j'habite et quels sont les problèmes que nous y rencontrons. Je n'ai pas envie d'évoquer des difficultés uniquement particulières mais je suppose que ces situations ne sont pas isolées et propres à certaines résidences. Nous notons deux poids deux mesures, car ce qui est exigible l'est immédiatement, avec parfois des menaces de suppression d'APL à défaut de paiement. Or d'un autre côté, suite à un contrôle effectué par la CLCV sur

l'exercice 2016, avec des remboursements prévisibles, rien n'a été fait. Il n'est pas normal que cela n'aille que dans un sens. Si ces remboursements étaient versés, les personnes concernées auraient peut-être plus de facilité à payer leur dette.

Martial HERBLOT : Mme CHARLES m'a déjà sensibilisé à ces questions et nous nous sommes engagés à y répondre dans les meilleurs délais. Malheureusement, dans certaines résidences, le régime de copropriété complique parfois un peu la régularisation des charges, ce qui est le cas du dossier évoqué. Par ailleurs, je n'ai pas encore apporté de réponse sur la question de la prescription, sur laquelle nous sommes en train de travailler. Nous aurons très prochainement un rendez-vous avec l'équipe de l'agence pour passer en revue ces éléments.

S'agissant de l'étalement de l'échéancier, il ne pose pas de difficulté particulière. En revanche, d'autres points demeurent épineux et nous devons les examiner ensemble.

Indira BIEL : Nous rencontrons les mêmes problèmes sur notre site, où nous recevons encore des régularisations de charges de 2016 alors que légalement, elles sont prescrites et ne doivent plus être réclamées. Sur les charges demandées sur 2017 à 2021, nous avons relevé, par exemple, qu'il est exigé des locataires des montants pour une consommation de 80 à 92 m³, au lieu des 15 à 20 m³ habituels. Qu'il s'agisse de copropriété ou non, les comptes sont tout de même validés et les retards peuvent atteindre à la rigueur 6 mois mais pas trois ans. Nous vous serions donc reconnaissants de traiter ce problème plus largement, en ce qui concerne en premier lieu les années où ces montants seraient éventuellement prescrits, et de ne plus poursuivre des locataires dont la dette est déjà prescrite.

Martial HERBLOT : Je n'ai pas votre dossier en tête mais je l'étudierai.

Indira BIEL : Je ne vous l'ai pas encore fait remonter mais nous sommes en négociation avec l'agence pour l'instant.

Stéphane DAUPHIN : S'agissant des charges, comme vous le savez, lors de la coupure du chauffage, le temps n'était vraiment pas au beau fixe, et ce jusqu'à fin mai. Les consommations de calories entre le 1^{er} janvier et cette date s'avèrent beaucoup plus importantes cette année par rapport aux précédentes, en raison du froid et de l'humidité. Il est donc fort à parier que les régularisations seront beaucoup moins importantes, à moins que l'automne et le début d'hiver ne soient très chauds.

III. EXPLOITATION

III.1 PLAN DE SOUTIEN DE LA VILLE DE PARIS AUX TRAVAUX GR/GE

Cyrille FABRE : J'aborderai le plan de soutien de la ville de Paris, que nous n'avons pas encore eu l'occasion de vous présenter, en tout cas de façon aussi collégiale qu'aujourd'hui. J'évoquerai également un groupe de travail spécifique, qui a tenu deux réunions dédiées à la prolongation de l'accord collectif sur les punaises de lit.

Le plan de soutien de la ville de Paris est une convention signée fin 2020 entre la municipalité et le groupe Paris Habitat, le groupe RIVP et ELOGIE-SIEMP. Il consiste à instaurer une subvention exceptionnelle permettant de maintenir, dans la longueur, les travaux sur les bâtiments et les équipements collectifs, comme les ascenseurs et chauffages, et d'améliorer les logements. Il vise à faire face aux impacts de la crise sanitaire, qui a touché les locataires, les bailleurs et la conduite opérationnelle de nos chantiers. Pour Paris Habitat, cela correspond à une enveloppe budgétaire globale d'un peu plus de 46 M€ et la Ville de Paris apporte une subvention correspondant à la moitié, soit 23 M€.

Le calendrier contraint doit être considéré sous l'angle du contexte de la sortie de confinement de juin 2020 : il a été demandé aux bailleurs parisiens de définir le volume de travaux qu'ils pourraient garantir d'exécuter, pour des travaux démarrés du 1^{er} septembre 2020 au 31 décembre 2021 et achevés avant le 31 décembre 2022. La philosophie de cette subvention était d'initier, sur une année et demie, un volume de travaux conséquent.

Une volonté forte était également affichée de mener des opérations liées à :

- la transition écologique des logements (rénovation de chaufferie, remplacement de chaudière individuelle, amélioration du bâti, confort d'été avec la mise en place d'occultations, etc.) ;
- la réalisation de végétalisation en faveur du confort d'été, pour permettre une meilleure perméabilité des eaux pluviales et constituer des îlots de fraîcheur, etc. ;
- la mise en sécurité des bâtiments (sécurité incendie, rénovation des ascenseurs, etc.).

Du point de vue du fonctionnement avec la Ville de Paris, il est prévu une avance de 80 %, dès le moment où la subvention est entérinée, et le versement d'un solde après réception.

Je présente les 89 opérations concernées, réparties par arrondissement, avec les montants de travaux éligibles, pour un total d'un peu plus de 46 M€. La page sur les répartitions par direction opérationnelle montre la prise en charge des travaux par les pôles patrimoine des directions territoriales. De plus, les équipes de la direction de l'exploitation, notamment celles des ascenseurs et des chauffages collectifs, assurent la conduite opérationnelle de 26 opérations, pour un montant de 15 M€.

Enfin, la dernière page représente la répartition des opérations en fonction de la typologie des travaux. Ainsi, 25 opérations sont dédiées à la mise en sécurité des bâtiments pour 16 M€, 64 à la transition écologique pour 30 M€ (déminéralisation, occultation, réfection de façades, rénovation de chauffage collectif, etc.).

Nous reviendrons ultérieurement sur l'évolution de la réalisation de ces travaux. Vous trouverez, en annexe de la présentation, un document sur le découpage total et précis des 89 opérations, dans lequel sont mentionnés les groupes immobiliers concernés et la nature des travaux relevant de ce plan de soutien de la ville. Certaines d'entre elles sont d'ores et déjà terminées et concernent notamment la rénovation d'ascenseurs dans des groupes de taille assez réduite, avec une ou deux cabines uniquement, ainsi que des interventions sur toitures-terrasses dans la DT Sud-Ouest. Nous sommes en train de nous mettre en ordre de bataille pour monter les opérations, de façon à respecter le calendrier de lancement avant la fin de l'année et de réalisation totale avant la fin de l'année 2022.

III.2 PROLONGATION DE L'ACCORD COLLECTIF RELATIF AU TRAITEMENT DES PUNAISES DE LIT

Je change à présent de sujet et je reviens brièvement sur la prolongation de l'accord collectif sur le traitement des punaises de lit. Dans le cadre des nouveaux marchés mis en place il y a un an et demi, trois niveaux d'infestation sont décrits contractuellement :

- P1 : infestation majeure ;
- P2 : infestation moyenne ;
- P3 : infestation mineure.

Je souhaitais partager avec vous le bilan comparatif entre la situation antérieure à l'accord collectif et l'exercice 2020 dans sa globalité. Les interventions sur 2017 et 2018 ont traité 50 % des groupes d'immeubles de Paris Habitat, ce qui représentait en nombre de logements, un périmètre de 3,1 % environ du patrimoine avec un taux de ré-infestation de l'ordre de 5 %.

À l'issue de l'année 2020, près de 2 500 interventions ont été réalisées sur l'ensemble du parc, soit un taux de traitement de 1,94 %. Aujourd'hui, les taux d'infestation majoritairement constatés sont plutôt de niveau moyen, c'est-à-dire une, voire plusieurs pièces des logements, révèlent la présence de punaises. Heureusement, la catégorie la plus défavorable de type P1 n'est présente que dans 14 % des cas.

À l'issue des échanges tenus lors de la précédente réunion, vous avez souhaité disposer d'éléments sur le délai entre la demande et la réalisation du diagnostic, qui est en moyenne de 19 jours calendaires, selon les constats de 2020. Le délai moyen entre la remise du rapport et la première intervention est également de 19 jours calendaires. Le taux de ré-infestation s'élève à 4 %.

Pour le calcul de la quote-part financière, je rappelle que lors des discussions sur l'accord, nous nous étions basés sur des ratios bien plus élevés que ce que les marchés permettent à présent. Le coût théorique au logement était alors de 9 € TTC.

Au titre de 2020, compte tenu de la répartition sur le nombre de logements occupés, il s'élève à 11,90 €, avec une quote-part locataire de 4,76 €. Celle-ci se rapproche donc progressivement du plafond

de 4 € fixé dans le cadre de l'accord collectif, du fait de la mise en place de nouveaux marchés et la poursuite du traitement régulier, malgré le confinement.

L'accord collectif sera maintenu dans les conditions identiques pour deux nouvelles années et se terminera au 31 décembre 2023.

Samia BERRAMDANE : Je n'ai pas reçu de réponse aux deux courriers que je vous ai adressés. Je vous remercie de préciser que le délai théorique d'attente est de 19 jours entre la demande et l'intervention. Nous ne pouvons pas faire état de cas personnels mais je cite celui de Mme Odile J., car nous ne sommes pas informés de ce qui se passe ailleurs. Toutefois, j'imagine que la situation doit être similaire à celle de cette locataire de ma cité.

Plus d'un mois et demi s'est écoulé entre le moment où j'ai pris en charge la demande d'intervention pour cette personne, qui est sous curatelle simple et non adhérente de l'association. Nous l'aidons par bienveillance à son égard, car elle subissait pour la quatrième ou cinquième fois en quatre ans l'infestation de punaises de lit. Les fois précédentes, les désinfestations n'ont pas été effectuées dans les règles de l'art. J'espère que grâce à la lettre de la CLCV, elle a été réalisée très précisément. L'appartement a été évacué pleinement et une machine à laver y a été installée. Au bout d'un mois et demi, la désinfestation a pu enfin être réalisée.

Le cas de cette femme, qui est livrée à elle-même, est extrêmement douloureux. Je m'en suis occupée parce qu'elle m'interpellait dans la rue et dans la cité. Mais si elle ne me connaissait pas et ne me croisait pas, elle resterait avec ses punaises de lit et n'en parlerait pas. Je ne sais pas comment se situe Paris Habitat par rapport à ce genre de situation sociale terrible. J'ai fait appel aux services sociaux de l'Office, qui devaient se mettre en relation avec le service de curatelle mais ils ne l'ont pas fait. C'est très explicite dans le courrier que je vous ai adressé, qui exprimait de la colère et de l'insatisfaction. Gérer ce type de situation est trop lourd pour nos associations.

Stéphane DAUPHIN : Comme vous l'avez souligné, cette personne est sous curatelle et la première structure défaillante dans cette affaire n'est pas Paris Habitat mais la curatelle...

Samia BERRAMDANE : Je veux bien que l'on renvoie les dossiers mais j'ai fait le nécessaire.

Stéphane DAUPHIN : Vous vous taisez. Je ne vous ai pas coupé la parole et je vous ai laissée parler.

Samia BERRAMDANE : D'accord, mais je ne vous autorise pas à me parler ainsi.

Stéphane DAUPHIN : La politesse est de laisser parler les personnes. Je ne vous ai pas interrompue. Nous allons maintenant vous répondre, que cela vous plaise ou non.

Samia BERRAMDANE : Vous n'avez pas à me dire de me taire.

Stéphane DAUPHIN : Vous n'avez pas à me couper la parole. Je suis désolé, cela ne fonctionne pas ainsi...

Samia BERRAMDANE : Je sais très bien comment cela fonctionne. Mais on aimerait tellement que Paris Habitat soit exemplaire, comme vous voulez l'être, M. DAUPHIN.

Stéphane DAUPHIN : Nous ne vous répondrons pas dans ce cas.

Samia BERRAMDANE quitte la séance à 18 h 26.

Annie SZUFA : L'AFOC signera cette année l'accord sur le traitement des punaises de lit pour être en cohérence avec ceux qu'elle a signés chez les autres bailleurs de Paris.

Stéphane DAUPHIN : Je vous remercie pour cette précision. Nous ne l'avons pas évoqué de façon globale mais je pense que l'accord est très favorable pour les locataires. Les bailleurs sociaux parisiens ont largement pris les devants sur ce sujet, notamment par rapport à ce qui est entrepris par d'autres, sans compter les locataires du parc privé, qui sont laissés seuls face à ce problème quels que soient leurs revenus.

S'agissant du délai de 19 jours, nous devons vérifier si nous pouvons l'améliorer avec les prestataires, dans le cadre des marchés. En revanche, contrairement à ce que l'on a pu lire à certains moments, le taux de ré-infestation se limite à 4 %, ce que je trouve encourageant, car les interventions semblent

donc efficaces à 96 %. Les techniques se sont grandement améliorées durant ces derniers mois, de même que leur pilotage par les équipes de Paris Habitat.

Micheline UNGER : J'estime que la manière dont vous avez parlé à Samia BERRAMDANE est très violente. Je n'aurais pas pu supporter autant de remarques de cette nature.

Hélène BEAU-DJILAS : Je suis d'accord avec Micheline UNGER sur ce point.

Micheline UNGER : Je suis surprise de votre réponse sur le taux de 4 % de ré-infestation, car les retours que je reçois indiquent que des locataires n'osent pas signaler que leur logement est infesté par des punaises venant des autres. Par ailleurs, après les passages des groupes d'intervention, ils n'informent pas sur la ré-infestation, étant découragés. Ils essaient donc de se débarrasser des punaises par eux-mêmes, ce qui est dommage car ils paient des interventions très chères.

J'ai conseillé aux locataires concernés d'en saisir non seulement l'agence mais aussi la DT. Je constate que les choses ne sont pas si simples pour les personnes, notamment parce qu'elles peuvent aussi perdre une partie de leurs affaires, ce qu'elles ne peuvent se permettre car nombre d'entre elles n'ont pas les moyens d'en racheter.

En outre, je voudrais savoir s'il a été constaté une apparition plus importante des punaises de lit pendant la période de confinement. Les locataires restaient beaucoup plus dans leur logement, où l'espace est parfois très restreint.

Ma deuxième question concerne le financement de la Ville de Paris, la liste présentée faisant état de nombreux travaux liés à l'économie d'énergie, s'agissant notamment des façades, mais je n'ai pas noté de remise en état de systèmes électriques et sanitaires. En effet, beaucoup reste à faire dans ce domaine dans certaines résidences et j'aimerais savoir si de tels travaux sont prévus.

Stéphane DAUPHIN : J'ai laissé tout le monde s'exprimer et terminer les interventions. Le minimum que nous nous devons est de nous écouter les uns les autres. Quand je commence à répondre, je ne comprends pas d'être interrompu, et ce n'est pas la première fois que cela arrive avec cette personne. Chacun s'exprime avec ses opinions et a le droit de ne pas être d'accord. Mais j'estime que l'on n'a pas à me couper la parole, comme je ne dois pas vous interrompre quand vous intervenez. Ce sont des règles de base. J'ai tenu des propos agressifs parce qu'au départ, on m'a coupé la parole. C'est malheureux et j'ai peut-être sur-réagi. Si cela a pu choquer, je m'en excuse, mais tous doivent se rappeler la règle de base, qui est de s'écouter. Chacun a le droit de répondre et de ne pas être d'accord, mais en tout cas, nous essayons de progresser sur les sujets.

En réponse aux questions de Micheline UNGER, je doute qu'une explosion des demandes concernant les punaises de lit ait eu lieu pendant le confinement. Il faut rappeler que l'origine de leur apparition est aussi liée aux déplacements, aux voyages, aux brocantes, à la récupération, aux vide-greniers, etc. Avec la chute drastique des déplacements, de la mobilité et des échanges humains pendant cette période, je pense que les signalements ont diminué. Cependant, comme dans nombre de domaines, ces chiffres de 2020 doivent être pris avec des pincettes.

Cyrille FABRE : Il est vrai que durant le confinement le plus compliqué, de mars à juin 2020, nous n'avons pas noté de reprise en flèche, avec une explosion des cas. Nous avons tout de même été confrontés à la nécessité de retrouver des modes opératoires d'intervention en milieu occupé. Il est aujourd'hui banal de parler de gel hydroalcoolique, masques et autres, mais il y a un an, il n'était pas si simple de venir discuter et effectuer des interventions classiques de courte durée.

La vraie difficulté que nous avons rencontrée est intervenue à la rentrée, en septembre, où les fournisseurs ont enregistré un pic, qu'ils ont mis un trimestre à réguler. Puis de façon complètement opposée, ils ont observé une chute des sollicitations les deux derniers mois de l'année. D'ailleurs, lorsque nous avons dressé le bilan, nous vous avons alertés sur les retours des prestataires quant aux difficultés à rentrer dans certains logements pour les deuxièmes rendez-vous, qui étaient décalés.

Christian BALLERINI : Je note que si à compter de 2021, les calculs seront réalisés en fonction des factures payées, celles-ci peuvent dépasser le plafond de 4 €. Celui-ci est-il fixe quelles que soient les factures ?

Cyrille FABRE : Le plafond est fixé par rapport à une quote-part calculée de façon globale sur les dépenses de l'année. Il est figé par l'accord collectif. Lors de la rédaction de ce dernier, il était de 9 €, mais nous arrivons aujourd'hui aux environs de 4 €.

Hélène BEAU-DJILAS : S'agissant de l'accord collectif, le SLC avait indiqué à M. FABRE qu'un effort devait être consenti pour la formation des collaborateurs et nous aimerions que ce soit bien précisé dans le texte. Par ailleurs, nous voudrions voir une amélioration de la communication, car pour assurer une réussite de ces interventions, il faut pouvoir mobiliser le locataire et le sensibiliser sur les étapes à franchir, ce qui fait partie de la solution et du traitement. Les retours que nous avons reçus à ce sujet montrent que ce n'est pas encore complètement acquis.

Cyrille FABRE : Nous avons renouvelé encore cette semaine l'envoi de messages aux équipes de proximité pour rappeler la façon de diffuser la communication, en cas de signalement d'infestation, avec la mise à disposition de kits dématérialisés dans les agences. Nous remonterons l'information de façon très régulière, notamment en milieu d'été, et nous dresserons à nouveau un bilan à la rentrée de septembre pour en apprécier l'efficacité.

Concernant les actions en direction des locataires, nous communiquons de façon régulière dans le journal des locataires et nous réactualiserons la sensibilisation. Je rappelle qu'une vidéo d'animation réalisée spécifiquement sur ce sujet a été publiée sur le site internet. Nous préciserons à nouveau le lien correspondant dans le journal des locataires. Nous comptons aussi sur vous pour relayer ces éléments. En tapant « punaises de lit » sur le site de Paris Habitat, vous avez un accès direct à cette vidéo, qui explique toute la philosophie et la façon dont l'intervention doit se dérouler dans un logement.

Hélène BEAU-DJILAS : Je voudrais signaler l'importance de traiter aussi les parties communes, notamment les ascenseurs, comme il avait été souligné lors des deux réunions du groupe de travail. Je voudrais savoir si une disposition en ce sens est intégrée dans le protocole que nous signerons.

Cyrille FABRE : Je rappelle que l'accord collectif n'est pas re-signé mais prolongé. Par ailleurs, les interventions en parties communes font l'objet du diagnostic. Si le prestataire les estime nécessaires, elles seront diligentées. Dans ce cas, les parties communes sont exclues du périmètre de récupérabilité des coûts.

Micheline UNGER : Il serait utile de mentionner ces informations sur les punaises de lit dans la quittance, avec un lien vers la vidéo.

Hélène BEAU-DJILAS : Je signale que les supports n'arrivent pas toujours jusqu'à nous. La sensibilisation du personnel de proximité à ce sujet, qui n'est pas faite systématiquement, me semble indispensable.

Stéphane DAUPHIN : Le support est disponible en agence et sur le site internet. Des communications ont été diffusées dans le magazine, et nous continuerons à en faire.

Hélène BEAU-DJILAS : La distribution de flyers pour recommander de visionner la vidéo peut être très percutante.

Stéphane DAUPHIN : Je pense que les flyers sont disponibles en loges.

Hélène BEAU-DJILAS : Ils le sont sans doute lorsque les loges sont ouvertes.

Éveline CHARLES : Je suis un peu affectée par ce qui s'est passé avec Mme BERRAMDANE. Je pense que « Taisez-vous » n'est pas une bonne formulation, même si elle a eu tort de vous interrompre. Je rappelle que Mme BERRAMDANE est non voyante. Elle ne peut pas lever la main ou cliquer et elle réagit davantage dans l'instant. Elle est extrêmement engagée et passionnée. Les échanges se sont enflammés lorsque vous avez abordé le sujet de la curatelle. Je suis moi-même curatrice et je sais qu'un curateur ne peut faire plus que le locataire lui-même, à savoir une démarche afin d'obtenir une intervention de désinfestation.

Mme BERRAMDANE évoquait le fait que les délais mentionnés par M. FABRE n'étaient pas toujours respectés. Elle a voulu mettre Paris Habitat au courant des quatre infestations successives subies par la locataire en question et indiquer que M. FABRE, pour des raisons qui lui appartiennent, n'avait pas répondu à sa lettre.

Cela pose aussi la question de la responsabilité. La CLCV souligne toujours que les logements des voisins du locataire zéro sont tous infestés de la même façon mais ils n'y sont pour rien. Pour ces raisons, nous

avons toujours affirmé qu'il s'agit d'un problème de santé publique, qui doit être traité extrêmement rapidement, ce qui n'est pas le cas pour la personne dont Mme BERRAMDANE a parlé.

Je suis un peu désolée par cette situation et je pense que M. DAUPHIN l'est aussi.

Stéphane DAUPHIN : Je le suis d'autant plus que je n'ai rien fait à cette personne. Cependant, ce n'est pas la première mais la troisième ou quatrième fois qu'elle me coupe la parole et m'agresse, que ce soit en réunion à distance ou en physique.

Hélène BEAU-DJILAS : Vous pouvez réguler la réunion sans envoyer un « coup de boule », comme vous le faites. M. DAUPHIN, je crois en votre capacité de réguler une séance de manière élégante, mais cela n'a pas été le cas en l'occurrence.

Stéphane DAUPHIN : Certes, mais il ne faut pas m'agresser. Tout le monde doit pareillement rester élégant.

Éveline CHARLES : Mme BERRAMDANE n'a pas été inélégante. Ce n'est pas du tout sur le même plan car elle indiquait simplement que c'était une question de curatelle et vous lui avez lancé « Taisez-vous », ce qui est dur, même si je comprends que cela vous ait agacé. Je ne parle pas ainsi à mes élèves.

Cyrille FABRE : Si vous n'avez plus de remarques sur le sujet des punaises de lit, je propose de passer au plan de soutien. En réponse aux interrogations de Mme UNGER sur l'absence dans la programmation de travaux sur l'électricité et les sanitaires dans les logements, j'aurais dû préciser que le plan, tel que présenté, ne résume pas les opérations que Paris Habitat met en place sur l'ensemble du patrimoine. Il concerne un périmètre sur lequel la Ville de Paris apporte une subvention. Ces opérations ont été identifiées comme répondant à des besoins sur les groupes où nous intervenons. Mais les travaux au titre du clos, du couvert, de la pérennité, de la sécurité incendie, de l'électricité, ne se résument pas à ce plan. D'autres actions traitent le logement pour ce qui concerne l'électricité et la plomberie.

Hélène BEAU-DJILAS : Des loyers de commerces ont été payés par Paris Habitat pendant la crise Covid et je comprends que ce plan de soutien correspond à l'aide que la Ville de Paris aurait dû nous octroyer pour les locataires, conformément au rapport de 40 %-60 %, comme l'a indiqué M. PLIEZ lors d'un Conseil d'administration.

Stéphane DAUPHIN : J'ignore à quelle proportion vous faites allusion.

Hélène BEAU-DJILAS : Il avait été convenu que Paris Habitat apporterait un soutien pour les loyers des commerces et Ian BROSSAT avait indiqué que 40 % seraient pris en charge par Paris Habitat et 60 % par la Ville. M. PLIEZ avait expliqué qu'en fin de compte, celle-ci ne s'impliquerait pas dans ce cadre mais plutôt dans une convention avec les locataires, pour compenser ce non-engagement. Bien entendu, nous n'allons pas boudier notre plaisir et remercions la Ville de Paris. Je voulais simplement rappeler que cela correspond à un deal passé auparavant, et qui n'avait pas été obtenu.

Stéphane DAUPHIN : Je ne sais pas quel était ce deal, mais il avait effectivement été indiqué au Conseil d'administration que la Ville de Paris prendrait à sa charge 60 % des exonérations des loyers des commerçants. De fait, elle le fait aujourd'hui pour 100 %. Les exonérations pour les commerces s'élèvent à environ 21 ou 22 M€ et le Plan de soutien de la Ville aux travaux représente 23 M€. Quelques décisions doivent encore être prises par le Conseil d'administration, concernant notamment la régularisation de dossiers. En réalité, le surcoût sera, en fin de compte, bien inférieur aux 40 % que nous avons estimés il y a un peu plus d'un an. Les exonérations sont en effet largement moindres qu'envisagées lors du montage du dispositif.

Hélène BEAU-DJILAS : C'est plutôt une bonne nouvelle et je vous remercie pour ces informations.

Stéphane DAUPHIN : Nous évoquerons le sujet au prochain Conseil d'administration.

Christian BALLERINI : Ces travaux ont-ils été présentés aux amicales sur les sites ?

Cyrille FABRE : Ils l'ont été de façon habituelle, puisqu'ils répondent à des besoins inscrits dans les programmations de travaux de Paris Habitat. Nous n'en avons pas fait une présentation spécifique en tant qu'actions du plan de soutien, car il s'agit simplement d'opérations de travaux.

Alexandra GIGALT : Je m'inscris en faux contre les propos de M. FABRE. Je connais des exemples où des travaux ont été engagés sans que les associations de locataires sur place n'en soient informées. Ainsi, un conseil de résidence a eu lieu à peine un mois avant le début des travaux et aucune

information n'avait été donnée à leur sujet à l'association concernée. Il y a donc deux poids deux mesures.

Cyrille FABRE : Je rappellerai la vigilance à avoir sur ce sujet.

Emmanuelle COPIN : En général, nous nous efforçons de communiquer en amont des travaux, car c'est important. Cependant, des erreurs peuvent être commises.

Stéphane DAUPHIN : Les travaux peuvent être de toute nature. Des chantiers sont moins importants que d'autres, qui peuvent atteindre des millions d'euros. Certains sont annoncés depuis de nombreux mois, d'autres sont accélérés. Il se peut que les informations sur quelques-uns parmi les 89 chantiers n'aient pas été apportées suffisamment en amont. En tout cas, j'espère que nous avons rectifié le tir aujourd'hui, sachant que les opérations ne sont pas encore toutes actées. Comme indiqué, des travaux doivent être démarrés d'ici la fin de l'année.

IV. QUESTIONS DIVERSES

Stéphane DAUPHIN : Avons-nous reçu des questions diverses ?

Annie TRONCHET : Tout le monde a été destinataire de la réponse que Cyrille FABRE a apportée aux questions sur SFR. Je n'ai pas reçu d'autres demandes.

Micheline UNGER : J'ai posé à maintes reprises la question sur les boîtiers trop petits de SFR. Les fils en débordent et les tableaux deviennent quasiment des chantiers en eux-mêmes, alors que nous sommes en pleins travaux. Par ailleurs, certains boîtiers d'opérateurs ont été abîmés lors d'interventions techniques. Il faudra remettre cette question à plat avec SFR, surtout que de nombreuses personnes poursuivent le télétravail, malgré la reprise. Or, les pannes recommencent et cela devient dramatique dans les endroits où des chantiers sont menés. D'autre part, des logements relais n'ont pas accès à internet et on ne peut pas s'y isoler. SFR ne fait pas preuve d'ouverture sur ces sujets.

Emmanuelle BARBET : Nous sommes bien conscients de ce problème sur la résidence en question mais il existe aussi dans d'autres. S'agissant notamment des câbles débordant des coffres de la fibre, la difficulté tient souvent au fait que les interventions sont opérées à chaque fois par des prestataires différents et nous n'avons pas d'interlocuteur pour permettre de les réguler. Nous essayons de voir comment poser quelques règles, ce qui est très difficile, une personne différente venant brancher la fibre pour un opérateur différent. Nous ne pouvons être constamment présents pour accompagner les interventions, n'étant pas au courant des rendez-vous. Nous ne disposons pas encore de la bonne solution, à ce stade.

Micheline UNGER : Les boîtiers étaient de faible dimension au début, car les opérateurs étaient moins nombreux. Je veux bien que tout soit numérisé et dématérialisé et fonctionne avec internet, même à Paris Habitat, mais si les outils ne sont pas disponibles, cela ne peut pas tenir la route. À un moment donné, ces armoires devenues trop petites doivent être réadaptées parce que les opérateurs et les services ont évolué. Il faut trouver un moyen de les remettre en état, de les fermer et d'instituer un contrôle de la venue des intervenants. Les opérateurs ne disposent pas des clés des caves et tout reste ouvert à la suite des interventions. De surcroît, des travaux sont engagés partout et le passage de divers intervenants dans ces espaces communs des immeubles abîme les fibres.

Stéphane DAUPHIN : Il faut aussi signaler des actes d'incivilité dans certains immeubles, où des câbles sont arrachés.

Micheline UNGER : Je voudrais également savoir s'il est possible d'envisager, en cas de travaux, une solution intermédiaire pour les locataires qui ont besoin de s'isoler pour travailler.

Annie SZUFA : J'ai aussi attiré l'attention de M. FABRE sur la qualité du service de la ligne dédiée aux bénéficiaires du triple play social. J'ai des exemples succulents sur le sujet.

Cyrille FABRE : Nous avons conscience des difficultés en matière de permanence de la maintenance et de service client dédié. Nous menons régulièrement des tests, car les relations contractuelles avec SFR pour la fibre ou le câble nécessitent d'être constamment en vigilance. Nous nous efforçons de continuer

à améliorer la situation, même si cela ne vous satisfait pas toujours. Nous avons réussi à obtenir un numéro dédié, avec des scripts de réponses en relation avec le contrat qui nous lie à SFR. Nous continuerons à surveiller ces éléments mais nous sommes face à un opérateur qui a des usages avec des plateformes téléphoniques, où il faut faire des choix par le biais du téléphone, et cela peut en effet rebuter certains locataires, ou en tout cas provoquer de la perte en ligne.

Nous remonterons ces éléments, pour être davantage en adéquation avec ce que nous pouvons obtenir en matière de services.

Indira BIEL : Nous avons fait remonter les mêmes observations. J'ai noté que M. FABRE admettait les dysfonctionnements, tout en indiquant que la gestion des armoires techniques était un problème des techniciens commerciaux. Je me demande si c'est exact, car lorsqu'ils viennent dans nos sites, ils ne retrouvent pas les équipements et n'essaient pas de contacter les gardiens pour les y conduire. Il nous a été suggéré que les locataires contactent eux-mêmes le fournisseur au numéro que vous avez mentionné. Mais c'est quasiment impossible. Il nous a été indiqué que des personnes tentent de le faire à six, sept ou huit reprises dans la journée mais ce service ne fonctionne pas. Aussi, nous sommes malheureusement obligés de faire à nouveau remonter les plaintes à votre niveau, ce que nous voudrions éviter, si le reste pouvait fonctionner.

Notre site est en attente de solutions depuis plus d'un an et nous espérons que vous aurez bientôt la possibilité de réactiver ce fournisseur. Les problèmes touchant les câbles et les fibres ne sont pas ceux des locataires. Ils paient leur triple play, et sont bien contents de l'avoir, mais en réalité, ils ne peuvent pas s'en servir. Je fais donc remonter ces observations dans l'espoir que vous trouverez une solution pour nous tous.

Cyrille FABRE : Sur votre cas particulier, le sujet de l'éligibilité de votre site par rapport au triple play social répond à une partie de votre interrogation. Par ailleurs, les opérateurs ne s'inscrivent pas dans une démarche consistant à utiliser des locataires relais pour la gestion des contrats individuels sur la fibre. Ils disposent de leur propre service commercial et leur propre mode opératoire. Je peux vous assurer que nous avons tenté d'apporter des solutions, de proposer la mise en place de boîtes à clés, comme pour les chauffagistes. Il faut aussi savoir que certaines armoires correspondant à plusieurs centaines de logements, y donner accès pour quatre ou cinq rendez-vous par jour représente pour nos gardiens un service à part entière qu'ils offrent aux opérateurs.

Nous continuons à rechercher des éléments et des actions sont entreprises sur les sites les plus importants. Cependant, tous ne peuvent encore bénéficier de la refonte de l'architecture de la fibre optique. Nous y travaillons avec SFR, mais nous savons aussi qu'elle pose chez nous, dans des copropriétés importantes ou chez d'autres propriétaires, des difficultés du fait de son fonctionnement et la façon dont elle est gérée actuellement sur le territoire français.

Stéphane DAUPHIN : Résoudre les difficultés quotidiennes que nous rencontrons en matière de triple play, que ce soit dans les parties communes ou dans les loges des gardiens, n'est pas très simple dans cette jungle d'opérateurs. En tout cas, nous faisons de notre mieux et je sais que Cyrille FABRE est intervenu encore récemment chez SFR pour débloquer des situations de locataires du 12^e arrondissement, qui étaient coincés. Dieu sait qu'aujourd'hui internet a pris une place considérable dans notre vie quotidienne, non seulement pour Paris Habitat mais pour tous les services en général, qui plus est pour le télétravail. Sans connexion, cela peut devenir rapidement très compliqué pour tout le monde.

Annie TRONCHET : Je vous informe que le prochain conseil du patrimoine aura lieu le 11 octobre, mais j'ignore encore sous quelle modalité. Nous aurons peut-être la possibilité de rouvrir notre salle du conseil. Par ailleurs, une réunion de groupe de travail devrait se tenir début juillet sur le pacte d'amélioration. Vous avez reçu à cet égard un email pour vous expliquer que le sujet serait reporté à un prochain conseil du patrimoine et conseil d'administration.

Stéphane DAUPHIN : Si vous souhaitez voir l'inscription de certains sujets à l'ordre du jour du conseil de concertation du patrimoine, avisez Annie TRONCHET suffisamment en amont pour que nous puissions les préparer.

Micheline UNGER : Est-il prévu des réunions des conseils de concertation de résidence au niveau local, elles étaient bloquées jusqu'à présent ?

Emmanuelle COPIN : Nous continuons de nous conformer à la jauge de 4 m² par personne dans une pièce. Sous cette condition, il n'y a pas de raison que nous ne reprenions pas ces réunions progressivement.

Stéphane DAUPHIN : Nous pouvons aussi tenir quelques réunions publiques en extérieur, lorsque cela est possible. De toute façon, nous devons reprendre la concertation régulière, notamment en lien avec les agences et les DT, mais aussi celle liée aux projets de réhabilitation, sur lesquels il faut que nous avançons et organisions des votes. Nous aurons donc besoin de nous voir et de repartir sur des bases normales, telles que nous les connaissions avant mars 2020.

Olivia LE DEAUT : Nous avons poursuivi les rencontres en local, notamment les conseils de concertation des résidences avec nos amicales. Nous les prévoyions plutôt en visioconférence. Certaines associations ont préféré les remettre à plus tard, d'autres ont accepté de les tenir ces derniers mois. Nous reprenons, y compris en présentiel, et selon des protocoles un peu particuliers et très encadrés, nos réunions en pied d'immeuble, en lien avec les projets.

Micheline UNGER : La situation n'est pas la même partout.

Stéphane DAUPHIN : Elle ne peut être partout pareille, mais nous y veillons et vous nous le rappelez. Nous n'avons rien à gagner à attendre octobre pour reprendre toutes les concertations. Par ailleurs, outre le Conseil d'administration, au moins une réunion de groupe de travail est prévue début juillet et nous nous efforcerons de vous en communiquer la date pas trop tardivement.

Je souhaite un bel été à ceux que nous ne verrons pas d'ici là, et à tous les autres, je donne rendez-vous à très bientôt en réunion.

La séance est clôturée à 19 h 10.