
PROCÈS-VERBAL DU 6 DECEMBRE 2021

La séance du Conseil de concertation du patrimoine de Paris Habitat est ouverte à 17 h 35 sous la co-présidence de Monsieur Stéphane DAUPHIN, directeur général, et de Monsieur Jean-Jacques ANDING, administrateur de Paris Habitat, représentant les locataires.

Étaient présents :

ASSOCIATIONS : Mawaheb MOUELHI SLC-CSF et Alexandra GIGAULT expert SLC-CSF ; Christian BALLERINI et Chantal CHAUCHOT, représentant la CNL 75 ; Jean-Jacques ANDING, Éveline CHARLES et Indira BIEL, représentant la CLCV 75 ; Micheline UNGER et Marie-Christine CAMARA, représentant le DAL ; 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 ; Caroline BOLLINI, directrice générale adjointe en charge des finances, du juridique et de la performance ; Bruno BLAISE, délégué au développement métropolitain ; Cyrille FABRE, directeur de l'exploitation ; Christine HUGUES, directrice territoriale Nord-Ouest ; Jacques LAROUZEE, directeur territorial Nord-Est ; Martial HERBLOT, directeur territorial Sud-Est ; Magali BAUDRAND, responsable chauffage ; Sandra CREMONT, responsable du service comptable et budgétaire.

CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

I.	TAUX DE TVA – FACTURES D’INTERESSEMENT CHAUFFAGE.....	3
II.	ACHATS GAZ ET ELECTRICITE : POINT D’INFORMATION.....	7
III.	QUESTIONS DIVERSES.....	12

La séance est ouverte à 17 h 35.

Emmanuelle COPIN : Avant de démarrer, je vous prie de m'excuser. Annie TRONCHET étant absente depuis quelques semaines, je vous ai envoyé les invitations un peu tardivement. De plus, je ne peux pas vous proposer la validation du procès-verbal de la dernière séance car il n'est pas finalisé. Nous le ferons circuler, en vue de sa validation à une prochaine réunion.

J'invite notre nouveau collaborateur, Bruno BLAISE, à se présenter. C'est sa première journée et il a la chance de vous rencontrer tous ce soir. C'est une belle entrée en matière.

Bruno BLAISE : Je suis Bruno BLAISE et je viens de rejoindre Paris Habitat au poste de délégué en charge du développement métropolitain.

Emmanuelle COPIN : Nous avons proposé pour notre ordre du jour deux sujets, l'un à la demande de Madame MOUELHI, et le second parce que nous souhaitons partager avec vous des informations sur les coûts de l'énergie.

Jean-Jacques ANDING : Je souhaitais indiquer dès le départ que nous avons proposé une question diverse sur le sujet du chauffage, pour pouvoir intervenir sur ce point et éventuellement recevoir quelques débuts de réponses.

Emmanuelle COPIN : Nous avons bien pris en compte votre question diverse. Vous pourrez prendre la parole et nous essaierons de vous répondre, car nous avons récupéré toutes les informations circonstanciées en notre possession.

I. TAUX DE TVA – FACTURES D'INTERESSEMENT CHAUFFAGE

Cyrille FABRE : Une note vous a été adressée vendredi sur les factures d'intéressement chauffage et la difficulté de définir le taux de TVA à appliquer. Il faut rappeler qu'historiquement, nous étions signataires auprès des mêmes prestataires de contrats de fourniture d'énergie type P1 et de contrat de maintenance d'installations de chauffage, avec des clauses des types P2 (entretien préventif) et P3 (entretien curatif). Certains contrats comportent des clauses d'intéressement : un objectif de consommation d'énergie à atteindre est fixé, au regard de l'exercice d'une année de chauffe, et il est ensuite comparé à l'énergie réellement consommée sur un site donné.

Si l'objectif n'est pas atteint, cela montre une surconsommation, avec une facture en avoir de la part du prestataire. Si la consommation visée est obtenue, une facture d'intéressement au bénéfice du mainteneur est établie, selon des règles de calcul fixées dans les contrats.

En 2017, nous avons arrêté ce type de marchés, où l'énergie était également achetée par les mainteneurs, pour des marchés, maintenant monnaie courante, de chauffage collectif classique, sans fourniture de combustible. Paris Habitat passe des marchés afin de bénéficier d'un tarif gaz et laisse la gestion de la fourniture d'énergie au mainteneur, dans le cadre de son contrat de type P2-P3, avec un intéressement. Le patrimoine concerné compte 48 000 logements, en chauffage collectif gaz, dont 35 800 sont également en eau chaude collective, et 38 600 logements desservis par différents réseaux de chaleur, la CPCU étant la plus présente sur Paris intra-muros.

Le fonctionnement prévoit un bilan mensuel de consommation au suivi et surtout, en fin de chauffe, avant le 30 juin de chaque exercice, un bilan complet permettant l'établissement des factures d'intéressement, qui se comparent avec la consommation cible.

Pour vous donner un ordre d'idée du poids de cette facture d'intéressement, nous estimons que sur la campagne de chauffage 2019-2020, le montant global de la charge de chauffage collectif était de 42 M€ et les factures d'intéressement tous marchés confondus de 574 000 €, soit 1,36 %.

La difficulté que nous avons rencontrée tient à la détermination du taux de TVA qu'il convient d'appliquer aux factures d'intéressement. À fin 2020, lors des échanges avec les fournisseurs, les trois lectures suivantes étaient possibles :

CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

- la facturation d'intéressement constitue la contrepartie d'une prestation complètement autonome, distincte de l'entretien, d'où un taux normal à hauteur de 20 % ;
- la facturation d'intéressement dépend directement de la consommation d'énergie, avec une TVA à l'énergie pour le fonctionnement du chauffage collectif, soit 20 % dans le cas du gaz et 5,5 % dans le cas de la CPCU ;
- la clause d'intéressement n'est qu'une modalité de définition d'un prix de prestation d'entretien et de maintenance P2-P3 et rattache la TVA à ces prestations, donc à celle des travaux, à 20 %, 10 % ou 5,5 % selon les cas.

Après échange avec les chauffagistes et un avocat-conseil fiscaliste, la première lecture avait été retenue, à savoir adosser la TVA de la facture d'intéressement au taux normal de 20 %, en tant que contrepartie d'une prestation autonome, distincte de travaux.

Nous avons rencontré des difficultés quand nous avons rejoint les marchés de type PFI, où les prestataires Engie et CIEC ont voulu revoir cette position, en mettant en avant la troisième lecture, sachant que CIEC a finalement révisé sa décision. Les prestataires Dalkia et CRAM ont maintenu le principe retenu avec Paris Habitat. Sur les dernières campagnes de chauffage 2018-2019 et 2019-2020, les factures d'intéressement d'Engie n'ont pas été comptabilisées, en raison d'un désaccord sur l'application de la TVA et celles des autres prestataires, CIEC, CRAM et Dalkia, ont été établies avec une TVA de 20 %.

Pour sortir de cette situation, nous avons réussi ces six derniers mois à reprendre les échanges avec le prestataire Engie et un terrain d'entente a été trouvé, ce dernier acceptant de facturer avec une TVA à 20 % les intéressements sur les campagnes 2018-2019 et 2019-2020. Cet acte sera soumis au bureau du conseil d'administration du 9 décembre prochain.

En obtenant la facture au taux de 20 %, nous aurons sur l'ensemble du patrimoine une égalité de traitement quant à l'application de la TVA pour tous les marchés de chauffage collectif soumis à ce mode de fonctionnement.

Nous sommes arrivés à cette situation de blocage avec Engie, notamment parce que les trois lectures mettaient en évidence l'absence de textes législatifs sur lesquels appuyer notre position. Une évolution est intervenue dans le cadre de la loi de finances 2021, à travers une disposition prévoyant le regroupement de différentes opérations en une seule, ce qui permet de définir de façon un peu plus précise le choix possible sur l'application du taux de TVA.

Nous avons échangé à nouveau avec les fiscalistes et les prestataires de maintenance. Nous nous orientons plutôt, pour les prochaines campagnes, vers la troisième lecture pour privilégier une clause d'intéressement correspondant à une modalité de définition du prix lié à la maintenance P2 ou P3. Cela signifie qu'à compter de la campagne de chauffe 2020-2021, la TVA ne sera plus de 20 % mais plutôt :

- pour le gaz : 80 % à un taux de 10 % et 20 % à un taux 10 % ;
- pour la CPCU : un seul taux de 10 %.

L'ensemble des prestataires y est favorable et nous maintiendrions ainsi un traitement équitable et égal pour l'ensemble des locataires en chauffage collectif.

Mawaheb MOUËLHI : Comme vous l'avez indiqué, ce point a été proposé à l'ordre du jour du présent CCP, en premier lieu suite à mon intervention auprès du président pour lui demander le retrait de l'ordre du jour du prochain bureau du point relatif au protocole imposé à Engie par Paris Habitat. Je ne dévoile rien de confidentiel, puisque cela est indiqué dans la note de M. FABRE. Ce protocole vise à faire passer le taux de TVA des factures d'intéressement de 10 % à 20 %.

Je suis également intervenue auprès du directeur général pour lui demander l'organisation d'un débat sur ce sujet, dont j'aurais préféré qu'il ait lieu en groupe de travail, car cette question est assez technique. Aucune information et aucune concertation avec les représentants des locataires n'ont eu lieu alors que ce litige dure depuis plus de deux ans avec Engie.

Nous avons déjà fait part à Paris Habitat de notre position, qui est celle défendue chez les autres bailleurs de la ville, à savoir l'application aux dites factures d'un taux de 10 %. C'est d'ailleurs aussi la position de la majorité des prestataires chauffagistes.

Vous mettez en avant un traitement équitable des locataires mais je tiens à souligner que cette situation a été créée par Paris Habitat, en demandant aux prestataires chauffagistes de revoir le taux de TVA. Nous

n'allons pas revenir sur ce qui a déjà été fait mais nous maintenons notre position sur le retrait du protocole Paris Habitat-Engie et demandons à l'Office de payer les factures présentées par ce prestataire au taux de TVA réduit.

J'ai entendu qu'aucune disposition législative n'existait sur le sujet et qu'un dispositif est apparu dans la loi de finances 2021. Néanmoins, il existe un principe général de droit qui veut que l'accessoire suive le sort du principal. L'intéressement n'existe pas en dehors des autres prestations et il est bien un accessoire. Tant mieux si la loi de finances permet d'y voir plus clair avec ce dispositif de prestations complexes, semble-t-il. Il n'empêche que ce principe de droit existe, est appliqué dans nombre de domaines et a prévalu jusqu'à présent.

Emmanuelle COPIN : M. FABRE, pourriez-vous préciser les sommes dont il est question ?

Cyrille FABRE : Elles représentent 1,36 % de la charge globale, soit 574 000 € sur 42 M€ à l'année. Puisque nous appliquons aujourd'hui une TVA à 20 %, si nous adoptons le taux de 10 %, le différentiel en termes de montant financier serait de 10 % sur 1,36 % de la charge de chauffage.

Mawaheb MOUELHI : Il n'empêche que les locataires découvrent dans l'ordre du jour du prochain bureau du conseil d'administration un sujet qui les concerne alors que vous êtes en litige avec le prestataire depuis deux ans.

Stéphane DAUPHIN : Les litiges traités par Paris Habitat, comme ceux que vous pouvez traiter dans votre domaine professionnel, se comptent par dizaines. Nous ne faisons pas une information spécifique sur tous les litiges et toutes les négociations en cours avec toutes les entreprises, tous les architectes et tous les prestataires. Nous passerions notre temps à donner de l'information sur ces sujets.

Par ailleurs, les factures d'intéressement avec Engie s'élèvent à un montant de 37 000 € pour 2018-2019 et 59 000€ pour 2019-2020. Je ne veux pas que l'on donne l'impression que nous évoquons là des dizaines de millions d'euros, qui seraient pris dans la poche de je ne sais qui au profit de je ne sais qui. Nous examinons ce type de protocole à toutes les séances du bureau.

Mawaheb MOUELHI : Je tiens à préciser que ces montants concernent Engie. Mais toutes les autres factures de TVA sont passées à 20 %, sur demande de Paris Habitat. S'agissant de charges récupérables, il me semble légitime qu'en tant que représentante des locataires, je m'étonne et sois mécontente de découvrir le sujet parce qu'il passe au bureau.

Stéphane DAUPHIN : Le litige existe depuis des années.

Mawaheb MOUELHI : Le sujet est précisément que nous n'en avons pas entendu parler.

Stéphane DAUPHIN : La décision sur ce taux de TVA n'a pas été prise la semaine dernière mais de longue date. Cyrille FABRE, voulez-vous rappeler la situation chez les autres bailleurs de la Ville ?

Cyrille FABRE : Les deux autres bailleurs ne sont pas à 10 %. Elogie SIEMP est sur le modèle que nous préconisons, à partir de cette année, et RIVP est à 20 %, contrairement à ce que vous affirmez.

Par ailleurs, vous indiquez que Paris Habitat a obligé les prestataires à établir leurs factures à 20 %, mais cela ne correspond pas du tout à l'information dont je dispose. Nous avons échangé avec les prestataires et nous avons réussi, avec les trois autres, à nous mettre d'accord sur le taux à appliquer. Je suis surpris par le terme « Paris Habitat a imposé ».

Mawaheb MOUELHI : En l'occurrence, vous l'imposez bien à Engie.

Cyrille FABRE : Vous avez mentionné l'ensemble des prestataires dans vos propos.

Mawaheb MOUELHI : En effet, puisque vous soulignez que suite à un échange avec les prestataires, vous êtes finalement tombés d'accord pour appliquer les 20 %.

Cyrille FABRE : Oui, mais cela ne signifie pas « imposer ». Je suis désolé mais je ne comprends pas.

Mawaheb MOUELHI : Pourquoi leur demandez-vous d'appliquer 20 % ?

Sandra CRÉMONT : Comme le rappelait M. FABRE, l'application du régime de TVA sur les clauses d'intéressement est sujet à interprétation et n'a été éclairée ni par la doctrine administrative, ni par la jurisprudence. Pour cette raison, nous avons eu des échanges avec l'ensemble des prestataires sur cette question très complexe. Aucune position n'était imposée par Paris Habitat mais le sujet a été porté à la réflexion des fiscalistes de chaque partie, pour aboutir à un arbitrage éclairé par des éléments législatifs.

Comme le soulignait M. FABRE, nous avons, suite à ces échanges, favorisé de concert la première interprétation, puisque nous ne bénéficions plus de la fourniture de prestations d'énergie correspondant à la deuxième lecture. Nous pouvons appliquer maintenant la troisième lecture, car la loi de finances éclaire et définit de façon précise cette notion d'accessoire, apportant des éléments plus concrets sur ce qui est qualifié de prestation complexe et le fait qu'elle soit imbriquée avec la notion d'accessoire. C'est au regard de ce nouvel article de la loi de finances et de cette sécurisation du cadre fiscal que nous pouvons appliquer la troisième lecture, qui est à présent sécurisée fiscalement.

Mawaheb MOUELHI : Encore une fois, la loi de finances ne fait que préciser un principe de droit qui s'applique. Par ailleurs, j'ai sous les yeux des factures d'intéressement de la RIVP et je vous confirme que le taux est à 10 %, sauf pour l'une d'entre elles.

Cyrille FABRE : Ce n'est pas l'information que j'ai en ma possession, qui montre qu'Elogie SIEMP est pour 80 % à un taux de TVA de 10 %, I3F et CDC à 20 % sur tout, RIVP à 20 %, et CPCU à 5,5 %. Mme MOUELHI a peut-être des éléments contraires sur la RIVP mais en tout cas, c'est le retour que nous ont fait ces organismes, lors de nos échanges.

Jean-Jacques ANDING : Je tiens à remercier Mawaheb MOUELHI d'avoir levé ce lièvre, car très humblement, nous-mêmes aurions été dans l'incapacité de le faire, n'ayant pas de connaissances assez pointues au niveau technique. Je trouve assez surprenant d'affirmer que 37 000 €, c'est « *peanuts* ». Je rappelle que ce montant correspond exactement à la subvention que la CLCV reçoit pour vivre pendant un an et agir au service des locataires.

Stéphane DAUPHIN : Qui a employé le mot « *peanuts* » ?

Jean-Jacques ANDING : Je l'ai employé en utilisant peut-être une hyperbole par rapport aux propos tenus sur le fait que ce montant était relativement faible par rapport aux sommes globales.

Par ailleurs, cette affaire de TVA sur le chauffage ne date pas d'hier. Il y a quelques années, la CLCV a engagé une action en justice contre Engie, qui n'avait pas répercuté la baisse de TVA en faveur des locataires. La procédure est toujours en cours et l'action au civil se poursuit, la CLCV ayant gagné en première instance au tribunal administratif. Le jugement était tellement clair et tellement en défaveur d'Engie que la ville a bien compris qu'il était inutile de faire appel. Nous sommes maintenant en attente de la décision au civil, pour que les locataires puissent s'y retrouver et que ce trop-perçu par Engie puisse être récupéré.

Il est vrai qu'Engie n'a pas fait vraiment preuve de bonne pratique et je soutiens la démarche de notre camarade sur ce sujet. D'ailleurs, vous avez peut-être des nouvelles sur notre action en justice. Ayant interrogé les personnes qui l'avaient entreprise, j'ai l'impression qu'il n'y en a pas. Cependant, nous avons bon espoir qu'elle aboutisse.

Stéphane DAUPHIN : Il s'agit en effet de TVA mais nous ne parlons pas du tout des mêmes montants, loin de là. Nous évoquons ici milliers d'euros, versus des dizaines de millions d'euros, s'agissant de la TVA que mentionne Jean-Jacques ANDING.

Par ailleurs, Cyrille FABRE a été clair dans son propos : ce que nous proposons de valider par protocole jeudi prochain en bureau du CA concernant la TVA à 20 % correspond à des pratiques mises en œuvre par Elogie SIEMP, Paris Habitat, 3F, la RIVP, etc. Paris Habitat n'a pas décidé dans son coin d'un traitement particulier de ce sujet.

Si vous pensez que cela pose problème, engagez une action de groupe contre l'ensemble des bailleurs exerçant à Paris car visiblement, toutes nos pratiques ne semblent pas correspondre au principe mentionné par Mme MOUELHI. Nous avons procédé en fonction de pratiques mises en œuvre par l'ensemble de la profession et étant éclairés par les conseils de nos avocats fiscalistes. À notre connaissance, il n'existe pas de jurisprudence sur ces sujets. Il n'y a aucune volonté de cacher quoique ce soit sur un taux de TVA, sur des montants qui sont loin d'être ceux évoqués par Jean-Jacques ANDING.

Micheline UNGER : Je vois dans ces questions sur l'intéressement un côté financier mais peut-être davantage un côté course-poursuite. Le fait de baisser le chauffage, ou le rendre moins énergivore, donne un avantage à la société qui fait le travail. Mon problème est que nous constatons dans beaucoup de cités, et pas seulement la mienne, que le chauffage adéquat n'est pas assuré globalement. Pour ces raisons, il y a toujours une guerre entre la société de chauffage et les habitants. L'intéressement est lié à un enjeu de

TVA, mais aussi à un enjeu beaucoup plus important, qui est le bien-être des habitants dans les cités. Mon souci est qu'à un moment donné, les locataires ne sont plus écoutés et il se déroule simplement un jeu de ping-pong entre Paris Habitat et le chauffagiste, pour avoir des avantages.

Cyrille FABRE : Nous ne recherchons pas une baisse de consommation permanente. Nous fixons des objectifs de consommation, en réponse aux besoins en énergie et aux caractéristiques du patrimoine concerné. J'entends complètement votre crainte et je vais l'illustrer par des éléments qui vous parleront. Si le chauffagiste Dalkia avait continué le marché avec nous, nous nous serions rendu compte qu'il nous proposait des factures d'intéressement très intéressantes pour lui. Mais la résiliation est intervenue auparavant, ce qui montre bien que nous restons vigilants d'une année sur l'autre, pour ne pas nous limiter à la seule recherche d'économies et à un calcul d'intéressement favorable uniquement à l'exploitant. Nous avons toujours le souci de fixer un objectif de consommation, en rapport avec le niveau de chauffage nécessaire et le groupe immobilier concerné.

Les objectifs sont recalculés annuellement, en tenant compte des conditions climatiques, et ne sont pas revus perpétuellement à la baisse, puisque c'est là votre crainte.

Stéphane DAUPHIN : S'agissant des clauses d'intéressement, je pense qu'elles sont bien précisées dans le cahier des charges des appels d'offres.

Cyrille FABRE : Oui, tout à fait.

Mawaheb MOUELHI : Nous aurions dû avoir cette discussion au moment où le sujet s'est posé. Vous n'en avez jamais discuté avec les organisations de locataires.

Cyrille FABRE : Non, en effet.

Mawaheb MOUELHI : Aujourd'hui, vous justifiez le protocole par l'équité de traitement. Nous ne vous interpellons pas sur les factures passées. Mais le SLC considère que cette situation a été créée par Paris Habitat. La troisième voie proposée est une application du principe selon lequel l'accessoire suit le sort du principal. Or le principe de l'intéressement veut que si j'entretiens bien et je rénove bien, je suis intéressé au résultat, ce qui fait qu'on aboutit aux 80 %/20 %. En tout cas, le SLC ne peut être favorable au protocole en question et réitère sa demande de retirer ce point de l'ordre du jour du prochain bureau du conseil d'administration et de payer les factures d'Engie. C'est ce que je serais amenée à dire, si le point était maintenu au BCA de jeudi matin.

Christian BALLERINI : Quel est le taux de la TVA pour la géothermie ?

Cyrille FABRE : Il est de 5,5 %.

II. ACHATS GAZ ET ELECTRICITE : POINT D'INFORMATION

Stéphane DAUPHIN : Ce point est lié, pour partie, au précédent. Vous connaissez tous le contexte de l'envolée des prix de l'énergie et les conséquences concrètes qu'elle aura sur la facture des locataires. C'est déjà le cas pour une bonne partie de ceux dont les logements ne sont pas en chauffage collectif, ou sont sur la CPCU.

J'ai vu que d'autres questions sont arrivées, concernant également le chauffage. Comme j'ai eu l'occasion de le souligner auprès de certains qui m'interrogeaient sur le sujet lors du forum il y a 10 jours, nous vous devons 19°C dans toutes les pièces chauffées, et pas sur les radiateurs mais au milieu de la pièce et à hauteur d'homme ou de femme. Il est vrai que ce n'est pas toujours le cas dans tous les sites mais nous devons continuer à veiller à ce que ce soit respecté, notamment par nos prestataires.

Nous nous rendons aussi compte que nous rencontrons des difficultés à piloter nos prestataires. Comme dans nombre de secteurs d'activité, ils rencontrent de vrais problèmes de main d'œuvre et nous en informent. En tout cas, ces difficultés n'améliorent pas notre capacité à traiter certaines pannes et interventions. Il semble même que des prestataires rencontraient des problèmes sur les marchés de certains corps d'État. Ce que vous entendez dans les médias est vrai. La tension de l'emploi n'est pas constatée seulement dans la restauration, l'hôtellerie ou la grande distribution, mais aussi dans nombre

de métiers d'exécution, du bâtiment, de l'exploitation, des ascenseurs, sur lesquels nous sommes en première ligne.

Je ne le dis pas pour me défaire, car nous devons jouer notre rôle de maître d'ouvrage et donneur d'ordre et mais ce contexte ne facilite pas la situation.

Cyrille FABRE : Pour situer l'évolution du prix sur le marché du gaz, je rappelle que depuis 2017, Paris Habitat est devenu acheteur direct pour fournir l'énergie qui est utilisée par les mainteneurs et les exploitants pour le chauffage collectif et l'eau chaude sanitaire. Par rapport à l'ancien maximum, qui remonte à 2013, le prix a pu atteindre dans les derniers mois jusqu'à trois fois celui d'il y a une dizaine d'années, et surtout a été multiplié par cinq sur la dernière année.

Je rappelle que Paris Habitat applique une politique à prix fixes : le jour où l'appel d'offres est passé et l'attribution à un fournisseur arrêté, les prix sont connus et figés pour deux, voire trois ans.

Les prix d'achat du gaz ont été multipliés par 5 en l'espace d'une année et celui de l'électricité l'a été par 5 en l'espace de 18 mois. Les tendances sont donc très similaires et parallèles. S'agissant du gaz, Paris Habitat compte 350 points de consommation, ce qui représente une dépense d'environ 17 M€ TTC. Deux marchés avec le même fournisseur, Gaz de Paris, sont concernés et leur terme est prévu au 30 juin prochain. C'est le premier point d'alerte, sur lequel je tenais à insister aujourd'hui. Pour l'instant, les prix issus de l'appel d'offres de juillet 2020 sont fixes.

Pour l'électricité, Paris Habitat compte 5 000 points de consommation, pour environ 16 M€ en 2021. Le marché a été attribué à Total Energies sur les tarifs supérieurs à 36 kW et à Engie pour les anciens tarifs bleus. Dans les deux cas, les prix sont fixés jusqu'à la fin 2022.

Je rappelle que la hausse exponentielle sur les 12 derniers mois du gaz, donc la fourniture d'énergie pure, correspond à 35 % de votre facture. C'est la seule partie variable. Le reste se répartit entre l'acheminement, à hauteur de 25 %, et les taxes et contributions, à hauteur de 40 %.

L'assistant à maîtrise d'ouvrage qui travaille avec Paris Habitat sur l'achat de gaz a estimé qu'entre notre achat en juillet 2020, à environ 14 € à 15 €/MWh, et aujourd'hui, le prix atteindra a minima 20 €/MWh de plus. Nos prix sont figés jusqu'au milieu de l'année prochaine. Il n'empêche que nous envisageons d'appliquer au 1^{er} janvier prochain une augmentation maximum de l'ordre de 20 % de l'acompte de charges collectives pour anticiper la hausse. Nous actualiserons celle-ci le 1^{er} juillet, afin d'être au plus près du réel prix d'achat, dès que nous en aurons connaissance. Le surcoût pour un logement de 60 m² serait de 120 euros sur 2022, soit un coût moyen passant de 540 € à 660 € sur 2023, sur laquelle l'augmentation du gaz serait complète.

Concernant l'eau chaude sanitaire collective, le type de fonctionnement serait similaire, avec une hausse de 25 % de l'acompte de charges, que nous actualiserions au 1^{er} juillet, en fonction du prix d'achat constaté. Sur une consommation moyenne d'eau chaude de 40 m³, le surcoût est estimé à 50 €/an en 2022 et à 100 €/an en 2023.

S'agissant de l'électricité, je précise qu'elle représente 45 % de la facture de fourniture d'énergie, la distribution atteignant 20 % et les taxes et contributions 35 %. Les évolutions que j'ai décrites s'entendent, y compris pour le gaz, à taxes, contributions et distribution maintenues au niveau de la réglementation européenne. Pour Paris Habitat, le prix est garanti au même montant jusqu'au 31 décembre prochain. Aucun impact n'est donc envisagé sur l'acompte de charges d'électricité parties communes en début d'année prochaine.

Stéphane DAUPHIN : Pour les 38 000 ménages raccordés à la CPCU, nous l'avons rencontré avec Cyrille FABRE et Emmanuelle COPIN, il y a environ trois semaines, et elle nous a indiqué, en *off*, qu'elle garantira ses prix jusqu'à la fin de la concession en 2024. Mais la plupart des autres locataires, qui ont des chaudières individuelles pour l'eau, le chauffage ou les deux, un ballon ou le chauffage électrique, soit connaissent déjà des augmentations soit vont voir des acomptes de leur distributeur en forte hausse. Certains d'entre eux ont même dû connaître la défaillance de fournisseurs d'énergie, ayant pris comme nombre de Français des abonnements auprès de petits acteurs qui font aujourd'hui défaut dans

l'obligation de respecter les contrats. J'imagine que les associations de défense des consommateurs traitent déjà de ce sujet, car cela va sans doute poser quelques problèmes de continuité et de coût de l'énergie.

Pour les 60 000 appartements concernés par notre proposition, nous pouvons tout de même nous féliciter d'avoir contractualisé, il y a deux ans et demi, à des taux très bas et sur trois ans, la fourniture de gaz via ce marché global. Cela fait partie des sujets que j'avais portés en prenant mes fonctions en 2016. Il s'agit d'une garantie pour le locataire au moins jusqu'à l'été prochain, dont ne bénéficient même pas ceux de la RIVP, qui sont dans la même situation. En effet, d'après nos informations, son fournisseur lui a fait défaut et elle sera obligée de repasser un nouveau marché en urgence en janvier, avec probablement une augmentation de facture encore plus élevée.

Mawaheb MOUELHI : Le fournisseur menace plutôt de faire défaut.

Stéphane DAUPHIN : Cela ne semble tout de même pas très rassurant. Il s'agit d'un exercice certes prospectif, par rapport au marché que nous serons amenés à passer et à valider en CAO au printemps. Malgré tout, nous pouvons raisonnablement penser qu'une augmentation par rapport au tarif très avantageux que nous avons réussi à contractualiser en 2020 va intervenir. Pour qu'elle ne soit pas trop brutale, nous vous proposons, et nous pouvons difficilement faire autrement, une augmentation de la provision de charges pour le chauffage et l'eau chaude collective de 15 € pour un appartement de 60 m², à compter de la quittance de fin janvier, puis probablement ensuite de 30 € une fois le nouveau marché contractualisé.

Voilà les éléments que nous souhaitons mettre au débat le plus en amont possible. Par ailleurs, j'ai indiqué au président du conseil d'administration qu'il fallait également qu'il évoque le sujet à la séance de jeudi.

Mawaheb MOUELHI : Si j'ai bien compris, la CPCU maintiendra ses tarifs jusqu'à la fin de la concession.

Cyrille FABRE : Oui, elle maintient ses prix.

Stéphane DAUPHIN : J'ai compris aussi que les tarifs CPCU sont ceux vers lesquels nous nous orienterons dans le cadre du renouvellement. Ils sont aujourd'hui un peu plus élevés que ceux d'autres contrats collectifs gaz.

Cyrille FABRE : Les acomptes font qu'effectivement, les charges de chauffage se rapprochent beaucoup des charges CPCU.

Mawaheb MOUELHI : Je note la proposition d'évolution que vous formulez. Je vous demanderais de nous la transmettre et le SLC vous fera un retour rapide. La question se pose du renouvellement de l'accord-cadre, qui arrive à échéance en juillet. A priori, j'imagine que Paris Habitat vise à maintenir un tarif fixe. Cependant, les experts tendent à dire que le prix de la molécule devrait baisser peut-être en 2022 ou 2023. Quelle durée envisagez-vous et quelle est votre stratégie d'achat pour le gaz ? Avez-vous aujourd'hui connaissance de son prix ? Dans le graphe que vous nous avez transmis, nous relevons une pointe à 70 €.

Cyrille FABRE : Il est aujourd'hui de 45 € environ. Nous ne choisirions pas un accord-cadre classique mais plutôt un système d'achat dynamique. Il a quasiment le même fonctionnement mais sur la durée, nous serons en capacité d'accueillir de nouveaux fournisseurs, qui voudraient se mettre en concurrence. Lorsque l'achat sera lancé, il faudra réfléchir à se déterminer plutôt sur une base, avec des options sur la durée, éventuellement pour relancer au bout d'un an si le prix n'est pas favorable. Si nous faisons une relance très rapide un an plus tard, nous pourrions peut-être également réaliser deux achats subséquents en gaz pour assurer une pérennité de fourniture sur des contrats de plus longue durée.

Magali BAUDRAND : L'échéance qui arrive en juin concerne le marché subséquent, l'accord-cadre se terminant un peu plus tard. Notre stratégie est effectivement de passer en système d'acquisition dynamique, qui nous offre une durée plus longue, de huit ans, et la capacité de faire entrer des fournisseurs et modifier nos clauses au fur et à mesure des marchés subséquents, ce qui n'est pas nécessairement le cas pour l'accord-cadre. Nous nous orienterions vers deux marchés subséquents de plus courte durée, car le choix s'arrêtera peut-être sur un prix fixe, mais cela dépend vraiment de l'évolution.

Mawaheb MOUELHI : Je voudrais des précisions sur le prix fixe et indexé.

Magali BAUDRAND : Si nous devons en prendre la décision aujourd'hui, nous ferions encore le choix du prix fixe pour une durée courte. Mais en mars prochain, au lancement du marché subséquent, nous verrons comment se projette le marché de groupe et nous prendrons peut-être une décision différente.

Christian BALLERINI : Sur le principe, l'augmentation de l'acompte au 1^{er} janvier me semble une bonne solution. Je pense aussi que le climat du premier semestre peut avoir une influence importante mais il faudra vraiment calculer au mieux la hausse. Par ailleurs, il faut savoir que la taxe intérieure augmentera également, de 8 % environ aujourd'hui à 11 % d'ici 2 ou 3 ans, ce qui majorera encore la facture.

Concernant la stratégie, il faut envisager un contrat de courte durée pour bénéficier éventuellement de la baisse envisagée par les experts, car si nous sommes un peu à la merci de leurs avis, il convient d'en tenir compte.

Micheline UNGER : Je note que l'augmentation de l'acompte de charges du gaz l'amènera à 44 € mensuels à partir de janvier, ce qui commence à devenir conséquent. J'entends qu'il conviendrait d'équilibrer la hausse par avance, mais pas à ce point. Il faudrait poser le sujet à plat, pour comprendre les conséquences que cela induit pour les locataires. Nous ne sommes pas encore sortis de la crise du Covid et nous ne savons pas encore la température qu'il fera. Tant mieux si elle se réchauffe, car nous aurions alors moins de chauffage à payer. Mais mon problème est que tous ces éléments sont en jeu. Concernant l'eau chaude, les augmentations semblent également importantes.

Pour ce qui concerne les prix fixes, nous en sommes plutôt satisfaits, car cela permet aujourd'hui de les maintenir jusqu'en juin. Même si nous commençons à y travailler en mars, cela nous permet d'avoir une marge de temps. S'agissant des contrats de court terme, (inaudible).

Stéphane DAUPHIN : Nous pourrions considérer qu'il serait plus sage de voir comment se passe l'hiver. Mais faire le pari qu'il soit clément me semble trop risqué pour les locataires. En effet, s'il s'avère froid, l'augmentation ne serait pas de 15 € mais de 40 € ou 50 € par mois dès le mois de juillet ou août. Cyrille FABRE, même si l'année n'est pas tout à fait terminée, avons-nous aujourd'hui une vision sur la consommation DJU en 2021, par rapport aux provisions que nous avons appelées ?

Cyrille FABRE : Nous n'avons pas d'indications récentes à ce sujet. En revanche, à mi-2021, nous nous situons dans les trois ou quatre années les plus consommatrices.

Magali BAUDRAND : Je confirme que nous étions dans les trentenaires, ce qui signifie que nous n'avons aucune marge sur l'année 2021, par rapport à nos prévisions qui étaient de 2 % inférieures.

Stéphane DAUPHIN : Je rappellerais à Jean-Jacques ANDING que nous avons donc probablement bien fait d'appeler les 103 %, sinon nous serions obligés de demander encore plus aux locataires au moment du bilan des charges 2021. Cette année, la longueur de la période froide et l'humidité étaient les plus importantes sur les trente dernières années et c'est bien ce que nous avons tous perçu.

Jean-Jacques ANDING : Le fait que nous avons eu tort sur les 103 %, en proposant 101 %, reste à voir. La CLCV reste persuadée qu'il faut essayer d'éviter de trop grosses régularisations, même si recevoir plusieurs centaines d'euros déboursés auparavant peut faire plaisir.

Par ailleurs, je rebondis sur les propos de Micheline UNGER en soulignant que la CLCV, en tant qu'association écocitoyenne, n'ira pas jusqu'à souhaiter que la facture d'énergie soit diminuée grâce à l'aggravation du réchauffement climatique.

S'agissant des prévisions et des acomptes, dont la hausse semble assez forte, ils sont aussi en corrélation avec le type de contrat que nous passerons et le prix, qui peut rester fixe ou évoluer en fonction du coût de l'énergie.

Étant donné l'importance des augmentations à l'heure actuelle, il peut être envisageable qu'elle ne s'accroisse pas du fait d'un effet yoyo, pour différentes raisons, en particulier géopolitiques, mais que nous ne maîtrisons pas.

Dans ces conditions, est-il possible, en cours d'année, en fonction de la fluctuation du coût de l'énergie, de faire varier cette augmentation de 120 € prévue pour 2022 ? Par rapport au fournisseur de gaz, j'espère que nous n'aurons plus l'idée de faire appel à Total Energies. À cet égard, je rappelle que près de 750 associations et ONG viennent de lancer une pétition pour que cette entreprise cesse de financer la junte birmane à hauteur de plusieurs centaines de millions d'euros. Cette remarque me semble importante par rapport à notre éthique à tous.

En ce qui concerne l'électricité, nous avons obtenu, il y a quelques années, la fourniture d'énergie verte pour certaines parties communes. Je sais qu'en ces temps difficiles, nous pensons surtout au prix et pas à l'écologie. Nous-mêmes conseillons à nos adhérents, de manière assez systématique, de passer à l'énergie verte pour les contrats individuels. La CLCV, passée à un fournisseur d'énergie exclusivement verte, ne paie pas un centime de plus par rapport à ce qu'elle versait à EDF. Est-il envisageable de faire ce geste vertueux, dans un avenir plus ou moins proche, malgré ces augmentations exponentielles de prix ?

Cyrille FABRE : S'agissant de l'actualisation de la hausse en fonction du prix du marché, nous réviserons les acomptes au 1^{er} juillet, date à laquelle le nouveau contrat entrera en vigueur. Pour ce qui concerne l'électricité, celle qui nous est fournie dans le cadre du dernier achat est à 100 % énergie verte. Lors du renouvellement précédent, nous n'avions pas pu l'activer car le surcoût était supérieur au pourcentage que nous nous étions fixé.

Jean-Jacques ANDING : Paris Habitat gagnerait à rendre public ce genre d'information, car elle est plutôt à la faveur du bailleur.

Mme BAUDRAND : En réponse à Micheline UNGER, je précise que les pourcentages indiqués par Cyrille FABRE sont ceux appliqués à un logement moyen, en partant des niveaux d'acomptes connus et de la régularisation des charges précédentes. Les variations annoncées de l'ordre de 20 % concernent les cas les plus défavorables, à savoir des acomptes au prix de la régularisation. Bien entendu, nous tenons compte des prix régularisés des deux dernières années pour établir les acomptes de l'année n+1, et nous pouvons fortement penser que leurs variations à la hausse au 1^{er} janvier 2022 seront inférieures à 20 %. Il s'agit de prix et de variations moyennes, puisque s'agissant des prix régularisés de 2020, nous avons encore trois contrats d'achat de gaz différents. Le prix actuel a pris effet au 1^{er} janvier 2021. Les 14 € annoncés par Cyrille FABRE se fondent sur celui du gaz entre le 1^{er} janvier 2021 et le 30 juin 2022, soit un achat de 18 mois. Les prix précédents étaient déjà un peu plus élevés. En comparaison avec les prix et acomptes précédemment appliqués, les variations seront donc moins importantes,

Mawaheb MOUELHI : J'ai noté la réunion la semaine prochaine d'un groupe de travail intitulé « achats énergie ».

Cyrille FABRE : Nous allons l'annuler.

Emmanuelle COPIN : En revanche, si nous avons besoin de retravailler sur ces sujets au premier trimestre 2022, nous sommes disponibles pour organiser un groupe de travail, où il serait effectivement plus aisé d'en discuter. S'agissant des budgets prévisionnels de charges, ils seront à disposition dans les agences de chacun des groupes immobiliers. Vous serez informés de ce qui se passe localement.

Éveline CHARLES : Je reçois quotidiennement des messages de locataires de Paris Habitat ou d'autres bailleurs, qui sont insatisfaits de leur chauffage. Je pense qu'une augmentation peut être acceptée, lorsque celui-ci fonctionne bien. Mais lorsqu'on a 17,5°C dans le salon et 18°-19°C dans la salle de bains, pour des raisons diverses telles que de mauvaises isolations ou des chauffages non rénovés ou non nettoyés, il me semble difficile d'accepter une hausse de 15 €/mois. Une évaluation des besoins des personnes devrait peut-être être envisagée. Ainsi, une locataire au 97 boulevard de la Villette a fait constater par un huissier de justice une température de 17,5°C dans son salon et 18°-19°C dans la salle de bains.

Si vous demandez une augmentation de 15 €/mois, des hurlements vous parviendront de l'immeuble entier. Je ne m'occupe pas des marchés, mais des personnes. Comment faire accepter des augmentations de prix de chauffage à des locataires dont les logements sont mal chauffés ?

Stéphane DAUPHIN : Cela rejoint ce que je soulignais en introduction de ce débat. De toute façon, quelle que soit la difficulté dans tous les logements et la nécessité d'équilibrer les systèmes ou d'avoir des prestataires efficaces, nous vous devons 19°C dans vos logements et il n'est pas normal que des locataires aient 17°C dans leur salon. Nous continuerons à intervenir, autant que de besoin, pour résorber ces désordres très difficiles à vivre, d'autant plus lorsque l'on passe la journée chez soi.

Mais que l'on ne se méprenne pas sur le débat que nous venons de tenir. Paris Habitat n'augmente pas le prix du chauffage. Nous sommes amenés à en discuter parce que les prix auxquels l'Office achète l'énergie augmentent. Dites-vous bien que si nous pouvions nous passer de répercuter cette hausse des coûts, que nous subissons tous, nous le ferions. Malheureusement, ce n'est pas le cas.

III. QUESTIONS DIVERSES

Jean-Jacques ANDING : Je pourrais faire une présentation du sujet que nous avons proposé mais Indira BIEL, qui est notre déléguée au CCP, est l'un des quatre exemples que j'ai cités de personnes ayant des problèmes majeurs de chauffage et elle souhaite prendre la parole.

Eveline CHARLES : Je viens d'en ajouter un concernant un logement au 97 boulevard de la Villette, dont la locataire n'a reçu aucune réponse de l'agence locale, apparemment, malgré les protestations.

Emmanuelle COPIN : Nous avons en effet connu des incidents sur plusieurs sites. Leur examen site par site me paraît peu intéressants pour les personnes non concernées. Nous vous répondrons individuellement sur les adresses que vous nous avez signalées et que nous avons bien identifiées, si cela vous convient. Je propose, pour cette réunion, d'expliquer seulement notre manière de procéder.

Jean-Jacques ANDING : Les sites que nous avons signalés ne sont malheureusement pas les seuls. Nous ne sommes pas présents sur toutes les résidences mais nous recevons de plus en plus de remontées sur divers types de problèmes. Sur les quatre sites mentionnés, ils sont parfois identiques, parfois différents, et les locataires n'obtiennent pas vraiment de réponses.

Indira BIEL : J'ai eu l'occasion de parler à M. DAUPHIN pendant la soirée organisée pour les associations. J'ai pu lui présenter un problème particulier. Nous sommes en copropriété et n'avons pas la liberté d'augmenter les prix parce qu'un tiers des propriétaires le souhaite. Notre situation est un peu particulière, sachant que Paris Habitat demande un minimum de 19°C.

Je comprends la problématique, au niveau macro-économique, concernant l'achat global d'énergie et d'électricité pour l'ensemble du patrimoine. Néanmoins, je pense aux problèmes des locataires, que soulignait Mme CHARLES précédemment. Des ateliers d'artistes dans une autre résidence ont souhaité nous rejoindre dans le cadre de la CLCV et je les ai invités. Ils connaissent un problème particulier, car ayant installé dans leur bâtiment des énormes baies vitrées, qui causent des effets de condensation, des moisissures qui s'accumulent, des flaques d'eau tous les matins, etc. Certains des problèmes sont donc liés à une vétusté de nos logements, car nous n'avons pas encore eu la chance de passer dans le plan climat, ni de bénéficier de rénovations importantes. Nous comprenons très bien que nous devons attendre, sachant qu'une rénovation vous coûte entre 23 M€ et 25 M€, pour un immeuble.

M. DAUPHIN disait que nous n'avons jamais connu autant de froid et d'humidité que ces deux dernières années. Et dans cette période relativement pénible, des personnes se plaignent, car dans ces conditions climatiques se rajoutant à la vétusté de leur logement, une température de 19°C ne suffit plus.

On met littéralement en péril la santé de toutes ces personnes, qui souffrent. La pandémie a aggravé cette souffrance et sur notre site en particulier, les cas sont assez nombreux chez les jeunes ou moins jeunes. Certaines personnes âgées, qui se retrouvent avec des maladies non soignées pendant la pandémie, sont aujourd'hui dans un état grave.

Paris Habitat est obligé de garantir 19°C, conformément à ses critères. Il sera demandé des augmentations, alors que les locataires reçoivent des remboursements tous les ans. Et sur ce point, je rejoins Jean-Jacques ANDING, qui soulignait qu'ils faisaient régulièrement une avance de trésorerie à Paris Habitat, qui les rembourse 12 mois plus tard. Tout cela est vraiment difficile à concilier et je ne sais pas comment il est possible de laisser souffrir des personnes en raison d'une statistique d'achat macro-économique. On m'a indiqué que si 75 % des locataires font une demande, ils pourront obtenir un accord. Mais faut-il les laisser mourir s'ils sont 70 % ?

J'avoue que j'exagère, mais il y a une vraie souffrance. Compte tenu de notre statut de copropriété, nous avons eu la chance d'obtenir une augmentation à 21° C, suite à une rencontre avec une responsable de la mairie. Et je peux vous dire que dans les 24 heures, tout le monde est descendu pour dire bravo, car les personnes grelottent moins. Il faut savoir que je suis moi-même sur-habillée à l'intérieur de mon logement. Et pour les personnes qui ont encore 19° C, ce n'est vraiment pas supportable.

Les budgets se construisent avec des cibles économiques bien précises, pour un patrimoine aussi vaste que celui de Paris Habitat. Mais si cela ne correspond pas aux besoins de ceux qui participent au paiement et à la gestion générale de ce patrimoine, cela n'est pas très juste. Si les locataires ont besoin d'un peu plus de chauffage pour les quelques mois où ils souffrent, n'est-il pas possible de trouver des équilibres budgétaires, en économisant par exemple le chauffage dans les parties communes, et leur permettre d'avoir une qualité de vie acceptable ?

Nous comprenons la bonne volonté et l'efficacité de garantir 19 °C pour les logements bien isolés, mais que faites-vous lorsque des fenêtres sont froides et que tout ce qui les approche est mouillé, littéralement ? Les habitants des ateliers d'artistes que je mentionnais épongent des flaques d'eau tous les matins. Ces personnes n'ont-elles pas droit à une amélioration de leur confort les trois mois où elles souffrent ? Elles ne rentreront pas dans un planning et le plan climat n'est pas prévu pour elles. Je comprends très bien que vous ne puissiez pas le faire, mais comment voulez-vous que ces locataires vivent actuellement dans cet état de vétusté de leur logement, d'isolation très grandement insuffisante, et de problèmes réels d'humidité ? Cela rend ces logements insalubres.

Je réitère donc ma requête et redemande de revoir le sort de ces personnes et de trouver des arrangements pour qu'elles puissent être un peu mieux servies que selon ce standard très strict de 19°C qui ne s'applique pas dans toutes les conditions, l'art R-241 -29 le permet.

Emmanuelle COPIN : Merci de votre intervention. Vous avez eu l'occasion de vous en entretenir avec votre directeur territorial et pourrez continuer à faire le point sur les réclamations de votre résidence, en dehors de notre réunion de ce soir.

Indira BIEL : Je comprends, mais il faut qu'il dispose de la latitude nécessaire pour pouvoir répondre à nos besoins. Dans la mesure où les directeurs doivent s'aligner sur la politique de la direction générale, ils ne pourront pas nous apporter une solution. Si vous leur permettez de faire quelques exceptions, s'agissant du critère de 19°C, dans des circonstances exceptionnelles, les directeurs sont très à l'écoute. Mais il importe de savoir s'ils auront la latitude pour le faire.

Martial HERBLOT : L'exemple est intéressant, car le contrat prévoit déjà 20°C sur la copropriété en question, c'est-à-dire une mesure dérogatoire par rapport à la politique que nous cherchons à mettre en œuvre. Nous voyons bien que la notion de ressenti du froid est variée, et je vois bien que je ne pourrai jamais convaincre pleinement Mme BIEL.

Nous avons eu des échanges multiples avec Mme BIEL, y compris en mairie d'arrondissement. Et sans attendre un éventuel rendez-vous avec les responsables de cette dernière, nous avons convenu de faire un point sur l'ensemble des 300 locataires qui pouvaient souffrir du froid. Celui-ci était une réalité et un nouveau technicien de Dalkia a effectué une intervention pour bien calibrer et équilibrer le chauffage dans tous les bâtiments de cette grande copropriété, qui connaît effectivement quelques difficultés. Nous avons lancé une campagne de SMS, avons été réactifs, et 15 réclamants ont exprimé des besoins. Ils ont un ressenti réel de froid, certains logements étant à 18,5°C.

Depuis la semaine dernière, la température correspond aux 20°C prévus, voire 21°C. Mais il est vrai que certains prestataires, comme Dalkia, rencontrent des difficultés de main d'œuvre et on le ressent encore à plusieurs adresses.

J'intervenais sur ce point précis, mais j'entends bien la difficulté évoquée par Mme BIEL concernant le critère de 19° C.

Jean-Jacques ANDING : Ces problèmes ne sont malheureusement pas simplement conjoncturels mais deviennent structurels, au fil des semaines, sur un certain nombre de sites. Si bien que je viens de recevoir un projet de lettre sur un site actuellement en réhabilitation plan climat. Au-delà des problèmes de VMC, ils connaissent des difficultés récurrentes de chauffage, avec des interventions à tort et à travers, qui ne les résolvent pas. Cette lettre commune est préparée par deux associations non affiliées, la CLCV et la CNL, pour demander en particulier un certain nombre d'interventions structurelles pour faire cesser les désordres, ainsi que l'allègement de la facture de chauffage, sur plusieurs mois où des dysfonctionnements majeurs ont été constatés. En effet, il n'est pas normal que ce service essentiel ne soit pas rendu.

De la même manière, dans le 15^e arrondissement, sur Frères Voisin, qui compte 800 logements, nos responsables associatifs alertent depuis des mois et des années sur le fait que les prestataires interviennent, avec une sous-traitance, mais le lendemain toute une colonne demeure absolument sans chauffage alors qu'un certain nombre de personnes âgées y résident. Les responsables associatifs n'en peuvent plus d'intervenir.

En ce qui concerne, par exemple, Villiot-Râpée, le contrat impose au prestataire 4 heures pour les interventions. Comment se fait-il que cette durée ne soit pas respectée alors que l'immeuble n'a plus de chauffage et que celui-ci ait été interrompu un dimanche, pendant 12 heures, sur l'ensemble du bâtiment ?

De même, s'agissant du système de chauffage à l'électricité, nous avons obtenu, pour un certain nombre de résidences, que les « grille-pain » soient remplacés par des radiateurs plus performants. Cependant, ils sont d'un maniement tellement complexe que soit les locataires n'arrivent pas à se chauffer, soit cela leur coûte extrêmement cher. Je me suis rendu compte récemment que dans un certain nombre de ces immeubles très sociaux, où les locataires n'ont pas beaucoup de moyens, ce chauffage était souvent la cause de surendettement. Des familles ont ainsi constaté près de 1 500 € de dépenses, voire plus, lorsqu'ils branchaient ces radiateurs récents. Et de plus en plus, ils utilisent des chauffages au pétrole, qui ne dégagent aucune odeur et coûtent dix fois moins cher. Ils détiennent une réserve de pétrole totalement inodore et le corps de chauffe ne leur coûte que 200 € à 300 €.

Je ne sais pas si ce genre d'équipement, qui a l'air très moderne et très bien conçu, pose des problèmes de sécurité mais ce n'est pas normal que ces locataires soient obligés de les utiliser et que d'autres mettent des radiateurs électriques supplémentaires pour obtenir une température normale.

Ces exemples montrent la diversité des lieux et des situations, pour le même problème.

Cyrille FABRE : Tous les sites que vous mentionnez sont ceux où nous rencontrons des difficultés. Des actions diverses sont en cours, avec des explications sur les dysfonctionnements rencontrés. Nous savons très bien que sur des sites où un plan climat est en cours, des difficultés peuvent survenir dans l'adaptation du patrimoine au mode de chauffage, pour réellement faire bénéficier les locataires d'un système équilibré et satisfaisant.

Sur Frères Voisin, les difficultés rencontrées font l'objet d'échanges nombreux avec l'association. La direction territoriale a déployé depuis plusieurs semaines un plan et les problèmes de colonnes froides, que nous déplorons, ont été résorbés. Une communication permet d'entrer dans la majorité des logements, pour s'assurer du suivi de l'opération de travaux de remplacement des radiateurs. S'étant déroulée sur deux saisons, avec des remises en chauffe différentes, des purges et des rééquilibrages, elle a effectivement provoqué des nuisances mais nous n'avons cessé de les résorber.

Concernant Villiot-Râpée, le prestataire a en effet effectué un nombre d'heures non contractuel. Le dysfonctionnement a été rectifié pour éviter ces problèmes. La difficulté est d'être capable d'objectiver et prioriser les interventions. Les équipements nous permettent, de plus en plus, de voir à distance. Ainsi, ce week-end, le prestataire n'a pas répondu, où en tout cas, sa plateforme téléphonique n'a pas pu être jointe, mais par le biais de la télésurveillance, il a pu se rendre compte d'un incident sur le site concerné et a pu intervenir alors que le locataire ne parvenait pas à se faire entendre.

Ces éléments sont donc suivis de façon quotidienne, en essayant d'objectiver et de prioriser entre la panne totale, qui prive tout un groupe de chauffage, et les difficultés ponctuelles, localisées pour une question de rééquilibrage, un problème de purge, etc. Nous rencontrons effectivement des problèmes mais nous n'avons cessé d'essayer de les gommer et d'être le plus en amont possible dans la réaction.

Indira BIEL : M. HERBLOT, il ne s'agit pas de 15 SMS, comme vous le mentionniez. Je souligne que 115 résidents avaient signé une pétition sur la base de laquelle j'ai présenté la requête concernant mon site. La plupart des personnes n'ont pas voulu répondre aux SMS, car étant complètement démotivées. En revanche, elles ont bien voulu signer la pétition que j'ai proposée. Nous venons d'envoyer un courrier à Paris Habitat et à Mme RAYMOND-ROSSI, conseillère de Paris.

Le deuxième site est celui de la rue RICAUT, dont Mme RAYMOND-ROSSI a demandé qu'il soit dissocié du premier et souhaite devenir un membre associé de notre association, ce qui est permis dans le cadre de la CLCV.

CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

Emmanuelle COPIN : Nous en avons pris bonne note, Mme BIEL. Et bien entendu, nous répondrons à votre courrier.

Stéphane DAUPHIN : Je propose de conclure cette réunion, en vous remerciant tous d'y avoir participé. Nous donnons rendez-vous à quelques-uns d'entre vous jeudi, au conseil d'administration. Nous vous ferons des propositions de calendrier, sachant que des groupes de travail continuent de suivre le planning fixé, sauf celui prévu la semaine prochaine. Comme convenu, nous vous enverrons le document élaboré par Cyrille FABRE et ses équipes, sur les évolutions de nos marchés d'achat, qui concernent la moitié de nos locataires. Nous ferons une communication spécifique, à la mi-janvier, en amont de la quittance ou avec celle-ci, pour expliquer ce contexte et les évolutions de cette provision.

La séance est clôturée à 19 h 08.