

---

### PROCÈS-VERBAL DU 27 JUIN 2022

---

*La séance du Conseil de concertation du patrimoine de Paris Habitat est ouverte à 17 h 35 sous la co-présidence de Madame Cécile Belard du Plantys, directrice générale, et de Madame Agathe Moschetti, membre du Conseil de concertation du patrimoine, représentant les locataires.*

Étaient présents :

ASSOCIATIONS : Mawaheb MOUELHI, représentant le SLC-CSF ; Christian BALLERINI et Chantal CHAUCHOT, représentant la CNL 75 ; Jean-Jacques ANDING, Éveline CHARLES et Samia BERRAMDANE, représentant la CLCV 75 ; Micheline UNGER, représentant le DAL ; Marie-Christine CARLA-COISSAC et Catherine GODAIS, représentant Familles de France ; Agathe MOSCHETTI et David DOS SANTOS représentants l'AFOC 75.

PARIS HABITAT : Cécile BELARD DU PLANTYS, directrice générale ; Emmanuelle COPIN, directrice générale adjointe en charge de la proximité et de la qualité de service ; Stéphane BETTIOL, directeur général adjoint en charge des politiques locatives et de la régie ; Eric GALIBERT, chargé de mission achats ; Cyrille FABRE, directeur de l'exploitation ; Christine HUGUES, directrice territoriale Nord-Ouest ; Martial HERBLOT, directeur territorial Sud-Est ; Emmanuelle BARBET, directrice territoriale Nord-Est ; Nora MOKRANI, directrice territoriale Val-de-Marne ; Nathalie CHASTANET, chef du service de gestion locative ; Annie TRONCHET, chef de projet modernisation, innovation et partenariats.

## CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

---

I.	APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU 11 OCTOBRE 2021 .....	3
II.	APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU 6 DECEMBRE 2021 .....	3
III.	LA POLITIQUE DE MOBILITE RESIDENTIELLE.....	3
IV.	EXPLOITATION .....	12
IV.1	<i>Système d'évaluation de la performance des fournisseurs.....</i>	<i>12</i>
IV.2	<i>Premiers résultats de l'enquête auprès des locataires sur la qualité des travaux.....</i>	<i>13</i>
V.	BILAN DU PCL 2021 .....	19
VI.	QUESTIONS DIVERSES.....	20
VI.1	<i>La campagne pour le gel des loyers.....</i>	<i>20</i>

## CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

---

*La séance est ouverte à 17 h 35.*

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : Bonjour, j'ai le grand honneur d'ouvrir ce conseil de concertation du patrimoine, mon premier en tant que directrice générale de Paris Habitat. Je suis rassurée par le fait que nous co-présidions cette instance avec Mme MOSCHETTI. Je vous propose de procéder à un tour de table mais auparavant, je pourrais peut-être me présenter en quelques mots.

Je suis arrivée il y a un peu plus d'un mois et j'ai eu l'occasion de rencontrer certains d'entre vous, d'aller à la découverte du patrimoine et de commencer à mesurer les enjeux propres à l'Office, auxquels j'ai tout de même été confrontée au long de mon parcours. En effet, le monde HLM n'est pas nouveau pour moi. Je suis engagée dans le logement social depuis une trentaine d'années.

Sans retracer l'intégralité de mon parcours, j'ai passé les 15 dernières années au sein de l'office public de l'habitat de Rennes Métropole. J'ai été amenée à mener un conseil de concertation locative mais aussi à travailler, en tant que directrice générale, sur tous les sujets qui peuvent alimenter les débats entre un office et les représentants des locataires. J'avais fait de la participation des habitants et de la concertation avec les locataires une priorité et je suis heureuse d'avoir retrouvé ici cette même importance accordée à ces sujets.

Je ne rentrerai pas davantage dans les détails mais je pourrai bien entendu répondre à vos questions. L'essentiel est que nous ayons le temps de balayer notre ordre du jour, qui compte quelques sujets déterminants, sur lesquels il faut que nous prenions le temps du dialogue.

*Il est procédé à un tour de table.*

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : Je vous propose d'entamer l'examen de l'ordre du jour.

### I. APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU 11 OCTOBRE 2021

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : Avez-vous des observations sur ce procès-verbal ? En l'absence, je vous propose de l'approuver.

*Le procès-verbal du 11 octobre 2021 est approuvé à l'unanimité.*

### II. APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU 6 DECEMBRE 2021

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : Nous passons à l'approbation du procès-verbal du 6 décembre 2021.

**Mawaheb MOUELHI** : Je signale que c'est « le SLC » et non « la SLC ». Par ailleurs, dans la transcription de mon intervention au 3<sup>e</sup> paragraphe de la page 5, il convient de lire « *L'intéressement n'existe pas en dehors des autres prestations...* ». Sous réserve de ces modifications, j'approuve ce procès-verbal.

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : Merci beaucoup. En l'absence d'autres observations, nous pouvons considérer le procès-verbal comme approuvé.

*Sous réserve des modifications demandées en séance, le procès-verbal du 6 décembre 2021 est approuvé à l'unanimité.*

### III. LA POLITIQUE DE MOBILITE RESIDENTIELLE

**Stéphane BETTIOL** : Je propose de faire un point sur ce sujet important pour les locataires, avec 13 000 demandeurs de mutation sur notre parc. Nous revenons vers vous pour faire part des résultats de l'année dernière et des orientations que nous avons prises. Nous voudrions aussi vous présenter un support, dont

nous démarrons la diffusion, et qui, nous l'espérons, rendra ce sujet le plus clair possible pour les locataires.

L'année dernière, 30 % des nouveaux locataires venaient du parc social, minoritairement de celui d'autres bailleurs, à hauteur de 5 %. Par ailleurs, 1 253 mutations ont été réalisées, avec notamment :

- des relogements conventionnels ;
- le traitement de situations de violences familiales ;
- des décisions du FSL de prise en charge de l'impayé des locataires conditionnée à un relogement vers un appartement plus adapté en termes de superficie mais aussi souvent en termes de coûts pour le ménage ;
- des relogements d'urbanisme, intervenant au fil des opérations principalement de réhabilitation plan climat.

La mutation est le premier sujet de gestion locative pour lequel nos locataires nous interpellent. Depuis de nombreuses années, nous en avons fait une priorité, partagée avec nos réservataires. En effet, la charte des mutations de la Ville de Paris a permis de « mélanger » les contingents de la Ville, de l'État et les contingents propres. Par ailleurs, un « mutant » de Paris Habitat sur 10 est désigné par un réservataire, par un canal ordinaire. Nous avons aussi largement contribué à d'autres dispositifs, tels que la location choisie (Loc'annonces, Loc'agents, AL'In, etc.) et la bourse d'échanges, qui souffle sa troisième bougie. Cette dernière produit des effets non seulement qualitatifs, avec parfois des déménagements de l'Est vers l'Ouest et réciproquement que nous n'aurions pas traités dans nos priorités, mais aussi quantitatifs, notamment chaque mercredi en commission d'attribution.

Nous pourrions nous féliciter de ces résultats. Cependant, dans le même temps, un locataire de Paris Habitat sur 10 est demandeur. Ce n'est pas une surreprésentation puisque plus de 20 % des demandeurs inscrits sont déjà locataires du parc social. Mais cela a un effet au regard de l'ensemble du système. En effet, la majorité des demandes concerne un plus grand logement. Ainsi, plus nous en satisfaisons, plus nous mobilisons ce type d'habitations et de fait, les produits qui resteront disponibles pour les 800 000 ménages franciliens en attente de logement social sont plus petits.

Un équilibre doit donc être trouvé et nous avons revu en 2019 notre politique de mobilité résidentielle, qui avait été présentée à ce conseil et au conseil d'administration. Nous proposons aujourd'hui de vous faire part des résultats. Dans le cadre de cette révision, nous avons établi plusieurs catégories, à partir de critères, afin de distinguer les situations d'urgence, de priorité et de hors priorité. Près de 2 000 locataires sont considérés comme s'inscrivant dans la première catégorie et 2 800 dans la deuxième. Ainsi, pour près de la moitié de l'effectif, la demande, même si elle est légitime, est difficile à satisfaire dans l'immédiat.

La majorité des demandes prioritaires concerne les logements en sur-occupation, avec 1 110 ménages en situation de priorité et 330 en situation d'urgence. La sous-occupation est également assez conséquente et les équipes pourront témoigner de la difficulté liée au niveau d'exigence parfois très fort des locataires quittant un logement de 4 ou 5 pièces. Nous prenons aussi en compte la question du handicap, principalement ciblée sur le handicap moteur des membres inférieurs, mais pas seulement. Je le signale car nous pouvons aussi détecter des besoins d'une tierce personne ou des cas d'autisme chez des enfants, par exemple. En outre, des effectifs un peu moindres sont concernés par l'impayé ou la difficulté à faire face au coût du logement. Enfin, nous considérons les ménages dont la cotation selon la grille établie par la Ville de Paris est suffisamment significative pour nous amener à examiner de plus près leur situation.

Concernant le traitement de la demande, nous vous présentons dans le document projeté les propositions formulées au fil des années, pour montrer que la hiérarchie des priorités est de mieux en mieux respectée. Nos demandeurs en situation d'urgence ont reçu un peu plus de propositions. Concernant la sur-occupation, seuls 47 % d'entre eux n'ont jamais reçu de proposition. Le taux faible de 31 % sur la cotation s'explique par le fait que nous ne sommes pas les seuls à les prendre en compte, le dispositif étant basé sur le système de la Ville de Paris.

S'agissant de la répartition géographique, la demande des ménages n'est pas fondée uniquement sur le logement mais aussi sur l'endroit où ils habitent. Ainsi, elle n'est pas égale sur l'ensemble de notre territoire. La part de demandeurs parmi les locataires est singulièrement plus forte sur la couronne allant de la Porte de Clichy à Nation et moins importante dans le 13<sup>e</sup> arrondissement.

Cela montre que la question de l'inter-directions territoriales, que nous aborderons un peu plus tard, est importante. Si nous raisonnons, par exemple, uniquement sur le territoire de l'agence Chartres, un locataire qui en relève aurait moins de chances d'être satisfait qu'un locataire de l'agence Choisy, de l'agence Bédier ou de l'agence Lafenestre. Cela nous impose de créer du flux en inter-directions territoriales et de permettre des mouvements de la manière la plus juste possible.

Je reviens sur les résultats obtenus en trois ans. Nous nous étions fixés comme objectif 60 % de mutations pour les ménages en situation d'urgence, 35 % pour les prioritaires et 5 % pour les hors priorité. Il s'avère que nous avons largement progressé pour les situations prioritaires mais avons encore un effort à fournir sur les situations d'urgence. Paris Habitat menait une gestion quantitative, en visant par exemple 25 % de mutations d'un T1 vers un T2. Le but à présent consiste à recentrer nos efforts sur les ménages qui en ont le plus besoin. Nous avons partagé les chiffres avec l'ensemble des équipes de directions territoriales pour continuer à nous ajuster et parvenir le mieux possible aux objectifs fixés.

Je présente une comparaison entre les demandes et les mutations réalisées. Il apparaît que nous sommes très efficaces pour traiter les ménages prioritaires en situations de sur-occupation mais moins pour les cas de sous-occupation.

Nous n'atteignons pas toujours nos objectifs car nous travaillons avec l'offre disponible et des logements pas toujours adaptés à la demande. Les plus petits tournent plus vite que les plus grands alors que nous en avons davantage besoin pour satisfaire les demandes des familles. Pour ce qui concerne le handicap, il est nécessaire de disposer de plus de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR), avec une approche géographique très fine. Plusieurs sujets sont à traiter en la matière, car s'il est bon d'avoir des logements PMR en rez-de-chaussée, les personnes en situation de handicap moteur ne les apprécient pas plus que les autres locataires. Il est donc nécessaire de disposer également d'un parc PMR en étages. Il convient également de tenir compte de l'ancrage de ces ménages dans le quartier, de circulations possibles, de notions de services, etc. Pour ces personnes, le fait de devoir traverser Paris pour visiter un logement proposé peut être compliqué, tout comme se projeter dans un autre environnement pour reconstruire leur référentiel. En outre, les profils des demandeurs de mutations sont plus précaires que l'ensemble de nos locataires. Nous avons donc besoin de logements bon marché, qui sont ceux qui « tournent » moins rapidement.

Par ailleurs, nous sommes confrontés à des contraintes géographiques. Les orientations communales dans les quartiers prioritaires de la politique de Ville peuvent parfois restreindre le champ d'action pour trouver le bon logement pour les demandeurs. Les membres de la commission d'attribution peuvent témoigner qu'ils acceptent parfois de prendre en compte les mutations de familles précaires dans un QPV, en raison d'une bonne intégration dans le quartier. De plus, certains locataires sont exigeants sur la localisation du logement souhaité.

Si l'on caricature à grands traits les caractéristiques de chaque DT, il apparaît que globalement :

- la DTNO propose très peu de grands logements ;
- la DTNE a une offre adaptée assez variée mais beaucoup de QPV, avec des sujets de rééquilibrage et de nombreuses opérations d'urbanisme, ce qui mobilise une partie de l'offre car les personnes concernées souhaitent souvent être relogées dans le même quartier ;
- la DTSO a peu de logements PMR ;
- la DTSE a un peu d'offres bon marché.

Cette différence de structure de parc nous impose de travailler sur l'inter-directions territoriales, qui a représenté l'an dernier 14 % des mutations. La DTNE présente une part d'intra-DT assez forte et pour la DTNO, on note un flux vers le Sud et le Sud-Ouest, qui dispose de davantage de grandes typologies. Par ailleurs, ces directions subissent un peu moins de pression de la demande, comme dans le secteur Sud-Est.

L'an dernier, l'objectif de nos équipes consistait à se rapprocher davantage de la cible de traitement des ultra-prioritaires, avec une très forte mobilisation sur la sous-occupation. Comme nous l'avions annoncé, il s'agissait aussi de mieux communiquer pour bien faire comprendre à nos locataires nos priorités et le fait que tout n'est pas possible. Cela peut être très irritant et ils sollicitent beaucoup les agences.

Néanmoins, nous ne devons pas les désespérer car il existe d'autres filières, telles que la bourse d'échanges ou le 1 % logement.

À cet égard, notre guide sur la mutation vient d'être publié et nous le transmettrons aux associations de locataires mais surtout le mettrons à disposition de nos locataires au sein des agences. Je propose que Nathalie Chastanet vous le présente.

**Nathalie CHASTANET** : Nous avons souhaité dans ce livret détailler les actions que nous conduisons et les priorités définies, avec leurs critères, afin de donner le plus d'explications possible au locataire souhaitant une mutation.

En introduction, nous expliquons notre démarche et nos actions : toutes les demandes de changement sont légitimes et sont enregistrées dans le serveur national. Elles peuvent faire l'objet de propositions. Paris Habitat dispose d'une organisation dédiée pour les traiter et se mobilisera selon les critères et priorités qu'il a fixés.

Sur la première page, nous donnons quelques chiffres permettant de se situer dans un contexte tendu : 800 000 demandeurs franciliens, dont 260 000 sollicitent Paris, 12 000 locataires de Paris Habitat concernés, près de 1 000 logements attribués chaque année. Nous voulons ainsi présenter cette réalité d'une offre très restreinte par rapport au nombre de demandes, dont près de la moitié pour un motif de logement trop petit.

Nous annonçons ensuite nos priorités, à savoir :

- la sur-occupation ;
- le handicap ;
- la sous-occupation ;
- la prévention des impayés ;
- une cotation élevée, jusqu'à 30 points, liée à un cumul de difficultés.

Le positionnement fort de Paris Habitat est énoncé très clairement : l'Office ne pourra faire une proposition de logement si la situation du demandeur ne s'inscrit pas dans l'une de ces priorités. Ce dernier est alors incité à être acteur de son changement de logement car d'autres leviers existent.

Il est ensuite expliqué que pour sélectionner les demandeurs, ils sont classés en trois familles :

- les ultra-prioritaires ;
- les prioritaires ;
- les « hors priorités ».

Nous expliquons ensuite que nous avons retenu les critères les plus objectifs possibles, notamment un logement trop petit, avec, pour les ultra-prioritaires, ceux établis par le DALO, à savoir moins de 9 m<sup>2</sup> par personne, et pour les familles prioritaires, autour de 12 m<sup>2</sup> par personne. Nous déclinons également les critères liés au handicap, au loyer trop cher et le cumul des difficultés, ce qui permet d'apporter le plus de clarté possible quant à notre méthode de sélection. S'agissant de la cotation de la Ville de Paris, elle constitue une aide à la décision et chaque demandeur y a accès sur le site de la Ville.

Nous signalons que le souhait de changement pour un problème d'environnement ou de voisinage n'est pas un critère de priorité en soi, tout comme l'ancienneté de la demande. Cette dernière peut cependant représenter une aide à la décision. En outre, nous faisons un focus sur les événements graves, que les locataires peuvent faire reconnaître par une commission spécifique de la Ville de Paris, sachant qu'ils doivent avoir totalisé 30 points de cotation.

En outre, nous mettrons en œuvre une action nouvelle en 2022 : la dépriorisation de la demande. À partir du second refus non justifié sur les 12 derniers mois, la situation du locataire est considérée comme « hors priorité » et il ne recevra pas de nouvelle proposition durant un an.

Nous donnons ensuite des explications sur la méthode de sélection des dossiers. Parmi les demandeurs ultra-prioritaires et prioritaires, Paris Habitat recherche une famille dont :

- la composition correspond au nombre de pièces du logement ;
- les ressources, compte tenu des aides éventuelles, sont adaptées ;
- le taux d'effort ne doit pas dépasser le seuil de 35 % puis le reste à vivre est considéré.

Un glossaire est fourni dans cette partie.

Ensuite, nous mentionnons quelques points d'attention de la commission d'attribution, notamment le fait d'être propriétaire, qui peut être un motif de refus pour l'obtention d'un nouveau logement social, notamment plus grand. D'autre part, en cas de dette locative, celle-ci doit avoir donné lieu à une mesure d'apurement. Enfin, nous signalons que nous pouvons faire des multi-propositions, y compris en matière de mutation.

Sur cette même page, nous évoquons les mesures pour inciter à la libération des logements trop grands et nous attirons l'attention du demandeur sur la nécessaire complétude de sa demande.

La page suivante est consacrée aux conseils techniques, notamment sur l'inscription et le renouvellement de la demande sur le portail du serveur national, la prise de rendez-vous auprès de son agence Paris Habitat, la consultation de la cotation, l'élargissement de la localisation géographique, etc. En outre, un encadré présente les leviers pour le changement de logement choisi, avec les adresses de divers sites destinés aux demandeurs non prioritaires, tels que la bourse d'échanges « échanger habiter ».

A travers ce livret complet, Paris Habitat vise à être plus transparent et le plus utile possible.

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : Je vous propose de passer à la discussion sur cette présentation.

**Catherine GODAIS** : J'aimerais contredire les éléments mentionnés sur l'attribution de logements à des familles comptant des personnes handicapées. Pour avoir passé toute ma vie professionnelle à leurs côtés, je vous assure que vous pouvez leur donner la priorité pour un logement au rez-de-chaussée avec jardin. Cela change tout et représente une libération pour une personne atteinte d'un handicap, qui a un enfant autiste, etc. De tels appartements ne constituent pas la majorité des logements en rez-de-chaussée de Paris Habitat, mais si ces cas se présentent, merci de favoriser leur attribution à ces familles.

**Micheline UNGER** : Je relève qu'il manque toujours la répartition des attributions entre différentes catégories, s'agissant en particulier des plus pauvres, de ceux qui ne peuvent aller au-delà des PLAI, qui ne répondent à aucun critère et attendent toujours. Lorsque vous détaillez ces démarches ici ou en d'autres instances, nous avons l'impression que tout fonctionne bien, y compris par internet.

En réalité, certains locataires sont branchés sur leur téléphone 24 heures sur 24 pour obtenir une attribution par des systèmes tels que Loc'annonces. Or cela ne va jamais plus loin. Par ailleurs, le lien avec l'APL ne fonctionnant pas, le taux d'effort est de fait trop élevé et ils sont refusés et il en va de même sur les réseaux d'échanges.

Il aurait été utile de disposer de tableaux concernant les personnes à faibles ressources, qui essayent d'obtenir des mutations mais ne rentrent pas dans les critères utilisés sur les réseaux. Je ne parle pas nécessairement de ceux appliqués par la commission d'attribution. Il faut savoir que même si ces familles obtiennent parfois une cotation à 50 points, elles restent en attente depuis des années. Un vrai problème de fond se pose en la matière. Je veux bien entendre que la situation s'améliore mais nous recevons au DAL nombre de ces populations, qui ont effectué des demandes partout et sont désespérées mais continuent à en déposer. Le problème est qu'elles y croient.

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : Votre observation porte-t-elle sur l'ensemble des demandeurs ou précisément sur les demandeurs de mutation ?

**Micheline UNGER** : Elle concerne les mutations. Il a été signalé dans la présentation que différents réseaux pouvaient être utilisés pour obtenir un relogement, la démarche étant ainsi facilitée par internet. De fait, cela est vrai uniquement pour ceux qui peuvent y prétendre. C'est rarement le cas des personnes à faibles revenus, surtout que l'APL n'est toujours pas reliée, et de toute façon, il se pose un vrai problème de taux d'effort.

Ma deuxième question porte sur les mutations des ménages monoparentaux, qui ont sollicité le DAL et sont logés par Paris Habitat dans différentes cités. Ils louent des 2 pièces parce que l'enfant est petit mais ils ne changent pas de logement lorsqu'il grandit. Il est vrai que la surface peut atteindre 45 m<sup>2</sup> mais cela pose un problème d'intimité pour une femme, lorsque l'enfant arrive à l'adolescence. Elle vit dans le salon et son fils dans la chambre. En tant que femme, je trouve choquant que lorsqu'il atteint l'âge de 10 ans, elle n'ait pas la liberté d'avoir sa vie. Je comprends que les logements sont peu nombreux mais rien ne change pour ces ménages. Ils restent dans leur 2 pièces car ils ne sont pas prioritaires. C'est dramatique.

**Stéphane BETTIOL** : Concernant les logements en rez-de-chaussée avec jardin, je ne sais même pas s'il en existe à Paris Habitat.

**Mawaheb MOUELHI** : Il en existe au 189 rue Ordener, mais à ma connaissance, les jardins n'étaient pas privés au début.

**Stéphane BETTIOL** : Je ne crois pas que ce soit tout à fait accessible. J'ai quelques souvenirs d'une volée de marches. S'agissant des locataires les plus pauvres, je n'ai pas affirmé que tout fonctionnait bien. Les pistes concernant le numérique sont plutôt destinées aux locataires hors priorité. Par ailleurs, nous avons notre réseau de proximité, nos gardiens, et surtout nos chargé(e)s de gestion locative (CGL). Nous avons pris l'engagement de recevoir les habitants à ce sujet. Des bureaux d'enregistrement des demandes existent au niveau des CGL et Nathalie Chastanet anime ce réseau sur cette question.

Je ne prétends nullement que c'est parfait mais j'affirme que nous ne nous cachons pas derrière le numérique. Nous traitons les mutations de nos locataires. Le fait d'avoir dans chaque direction deux chargés d'occupation logement, qui travaillent sur ces questions toute la journée et cherchent les locataires à qui proposer un logement donné, en atteste.

J'avais émis la même remarque sur la bourse d'échanges, qui est utile mais représente un bonus. Nous n'orientons pas un locataire en situation de sous-occupation ou de sur-occupation flagrante vers cet outil. Nous assumons clairement notre politique. Je ne dispose pas de chiffres précis sur 2021 concernant la part du premier quartile. Mais il y a deux ans, je crois que celle des plus pauvres atteignait 17 % des mutations alors que le résultat global devait être de 15 %. Je pense que nous ne manquons pas trop nos locataires les plus pauvres et nous assumons nos responsabilités en la matière.

Je vous relaterai une petite anecdote sur la question de l'APL. J'ai dans mon bureau deux fiches de mutation, qui montrent qu'en percevant le RSA, il est tout à fait possible de passer à un logement de 400 €. En effet, nos chargé(e)s d'occupation logement ont dans chaque DT environ 2 000 à 2 500 candidatures en stock, ces personnes travaillent sur un vivier suffisamment restreint pour pouvoir faire la simulation et prendre en compte l'APL. Encore une fois, je n'affirme pas que tout fonctionne bien mais nous assumons nos responsabilités sur le sujet.

Concernant la mutation des familles monoparentales, nous réalisons un gros effort sur l'ex-accord collectif-nouvel accord Accompagnement et Relogement des Publics Prioritaires (ARPP). Les situations que Micheline UNGER a décrites apparaissent souvent dans ce vivier. Le premier logement sera un T2 de 40-45 m<sup>2</sup> et c'est un premier pas. La question se pose des moyens de poursuivre l'action car nous ne disposons pas d'un nombre de T3 suffisant pour y faire face.

**Micheline UNGER** : De toute façon, il n'y a pas d'autre choix.

**Stéphane BETTIOL** : Nous sommes d'accord sur ce point. Je ne dispose pas en séance de données précises mais nous allons étudier précisément cette situation des familles monoparentales. Les critères que nous avons évoqués pour les différentes catégories ont vocation à évoluer. Ainsi, nous n'avions pas prévu l'autisme dans la première rédaction du document et nous l'avons ajoutée par la suite.

Si je me réfère au guide, une famille monoparentale composée de deux personnes dans un 2 pièces n'est pas prioritaire. Cependant, il faut peut-être étudier ces situations et les prendre en compte.

**Micheline UNGER** : J'ai souvenir d'avoir discuté de ces questions. Le règlement intérieur prévoyait l'attribution d'un 2 pièces à une femme ou un homme avec un bébé, et à partir des 10 ans d'un enfant, d'un 3 pièces. Cette disposition n'y figure plus et cela m'inquiète. Le texte a changé et nous ne disposons pas de ces éléments, qui sont constamment modifiés. Ces familles pâtissent dix fois plus de cette situation.

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : Nous entendons vos remarques et nous allons étudier la situation.

**Stéphane BETTIOL** : Je ne rentrerai pas dans un débat pour savoir si ces dispositions figuraient ou non dans le règlement.

**Micheline UNGER** : Je me souviens que nous avons débattu du premier règlement.

**Stéphane BETTIOL** : Je pense surtout que l'administratrice Micheline UNGER, qui siège à chaque conseil d'administration, a vu tout ce que nous avons fait et sait ce que nous présentons aujourd'hui. Je veux bien que nous en fassions un point de débat mais au fond, la situation que vous avez décrite nécessite que nous l'examinions plus précisément. Nous notons donc ce point.

**Mawaheb MOUELHI** : Il est plutôt positif que l'objectif de 30 % de mutations soit atteint et nous pouvons nous en féliciter. Vous avez précisé que 1 253 mutations avaient bénéficié à des ménages logés par Paris Habitat mais quel est le chiffre de départ ? Si je comprends bien, elles sont plus nombreuses.

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : Il est vrai que les changements ne sont pas tous des mutations.

**Nathalie CHASTANET** : Le chiffre de 1 253 concerne les propositions faites dans le cadre des formalisations des chargés d'occupation logement, auxquelles nous ajoutons les relogements d'urbanisme, les relogements conventionnels, etc. Les 30 % représentent environ 1 500 à 1 600 attributions dites « mutations » au sens de la charte des mutations. Cela inclut tous les changements de logement et relogements.

**Stéphane BETTIOL** : Ces chiffres sont rendus publics et figurent dans la charte des mutations et dans la convention d'utilité sociale (CUS). Ils concernent les locataires du parc social et sont « tout compris ». Globalement, les locataires de Paris Habitat représentent 25 % des attributions et si je retire les obligations, ce taux descend à 20 %.

**Mawaheb MOUELHI** : J'ai souligné que nous pouvions nous en féliciter mais de fait, il nous reste un peu de marge. S'agissant de l'inter-DT, j'entends depuis le début des années 2000 que l'on essaye de le développer et j'estime que le résultat de 14 % n'est pas satisfaisant. Nous avons une marge de progression.

**Stéphane BETTIOL** : Tout à fait. Au départ, cette démarche n'était pas très portée et ne produisait pas de grands résultats. Les situations prioritaires et ultra-prioritaires se répartissent partout sur le territoire, à peu près de façon égale. Nous avons voulu porter cette démarche en 2019 et il fallait proposer des logements d'une DT X à une DT Y pour assurer aux locataires un traitement équitable. Nous sommes en train de nous réorganiser et nous n'avons pas été tout à fait aidés ces deux dernières années. Le but est qu'un logement faisant l'objet d'un congé arrive au service des attributions, qui dispose d'une grille des besoins de chacun. Concrètement, cela signifie que les équipes d'Emmanuelle BARBET vont recevoir des logements du 13<sup>e</sup> arrondissement de Martial HERBLOT et proposeront un, deux ou trois locataires.

Nous procédons ainsi de plus en plus souvent et surtout, nous fournissons au service attribution des logement une grille des besoins de chaque DT. J'espère pouvoir vous présenter l'an prochain un résultat amélioré.

**Mawaheb MOUELHI** : Pourrions-nous également recevoir les chiffres des mutations inter-financements, à savoir PLAI, PLUS, PLI, etc. ? Je pense que les mutations ne s'effectuent pas nécessairement à financement constant. Par ailleurs, avez-vous pu tirer un premier bilan à mi-année des dépriorisations ? Enfin, je réitère la question que j'ai posée à la précédente séance sur ce qu'est un refus non justifié, puisque deux refus de cette nature déclenchent une dépriorisation. Je vous avais également interrogé sur les mutations sur le parc intermédiaire, avec ces priorités données aux situations urgentes et prioritaires.

**Jean-Jacques ANDING** : Il existe un dispositif peu connu, voire totalement inconnu des locataires et même de Paris Habitat, qui est l'échange d'une famille de trois enfants ou plus qui a un logement trop petit avec une famille qui a un logement trop grand. Il s'agit d'un échange de droit, avec un simple glissement des baux, et il doit être effectué dans la même résidence. Ce cas s'était présenté il y a quelques années et l'agence de Paris Habitat n'était pas au courant de ce dispositif. Il serait intéressant qu'il soit un peu plus rendu public.

En ce qui concerne la commission d'attribution, être classé en second pour la mutation est très frustrant pour la famille concernée. Nous souhaitons que par la suite, ce classement soit mentionné systématiquement dans son dossier. Cela ne lui donne pas une priorité absolue, car elle sera toujours en concurrence avec d'autres, mais il convient vraiment d'en tenir compte car de telles situations créent des frustrations énormes et des déceptions relativement importantes.

Nous souhaitons également que dans une même commission, des dossiers similaires soient présentés, en particulier en termes de nombre d'enfants. En effet, à situations équivalentes, une famille avec trois enfants sera privilégiée par rapport à une famille avec deux enfants. La concurrence est inégale, en quelque sorte.

D'autre part, il est nécessaire de trouver une solution pour les ménages lésés en cas d'abandon d'une des parties en fin de processus d'échanges dans le cadre de la plateforme Échanger Habiter. Récemment, une famille qui devait déménager la semaine suivante s'est vue opposer le refus de l'autre. Cela s'est finalement bien terminé, grâce à une mobilisation de notre association et de Paris Habitat. Ces situations sont heureusement relativement rares mais il conviendrait, le cas échéant, de donner la priorité à la famille obligée d'abandonner l'échange contre son gré.

Enfin, nous avons relevé dans le camembert que vous avez présenté sur la répartition des mutations, un nombre assez important de relogements dans le cadre d'opérations d'urbanisme mais leur pourcentage n'y figure pas.

**Christian BALLERINI** : Je relève qu'en page 5 relative aux demandeurs prioritaires, vous avez omis de mentionner les travailleurs et travailleuses essentiels. Par ailleurs, avez-vous choisi d'appliquer pour la dépriorisation une méthode Paris Habitat, différente de celle de la Ville de Paris qui est prononcée sur la base d'un refus sur un an, sauf s'il est justifié, en particulier par des éléments liés au handicap ?

S'agissant de la sélection des dossiers, le seuil d'alerte a-t-il été modifié ? Car vous mentionnez le montant de 10 € alors qu'il me semble qu'il avait été établi à 11 €. Par ailleurs, il serait utile que vous précisiez la définition de l'unité de consommation.

Pour ce qui concerne la commission d'attribution, elle examinait auparavant une seule candidature. À une époque, elle est passée à deux, voire trois. Ce nombre est-il devenu variable ? Cela ne me dérange pas nécessairement mais vous mentionnez en page 10 qu'un logement peut être proposé en même temps à plusieurs familles. Il serait peut-être opportun de le préciser pour les futures mutations.

Enfin, s'agissant de la situation des ménages disposant de faibles revenus, un problème se pose avec la cotation de la Ville de Paris. Les points sont définis en fonction du taux d'effort actuel mais aucun par rapport au taux d'effort futur. En effet, des logements sont attribués à des ménages actuellement à 20 %, qui seront par la suite à 35 %, et aucune différence n'est faite au niveau de la cotation. Je sais qu'il est compliqué de l'apprécier, car le réservataire doit être en mesure de calculer exactement l'APL, par exemple. Micheline UNGER a raison en ce qui concerne les PLAI et les loyers faibles, qui sont trop peu nombreux à Paris Habitat. Les constructions neuves actuelles et futures ne permettront pas d'équilibrer le parc. Les deux tiers des demandeurs de logement à Paris se situent sous les plafonds PLAI mais les deux tiers des logements ne sont pas en loyer PLAI. Un effort doit être fait en la matière, qu'il s'agisse des constructions neuves, qui se raréfient par ailleurs, ou des conventionnements, éventuellement en mettant davantage l'accent sur les conventions en PLAI pour avoir une offre nouvelle plus importante. De toute façon, avec 260 000 demandeurs et 10 000 attributions par an à Paris ces dernières années, 26 ans, soit une génération, seront nécessaires pour épuiser le stock. Nous ne pourrons pas y parvenir et il n'est pas possible d'assurer aux demandeurs qu'ils auront satisfaction dans 5 ans.

**Agathe MOSCHETTI** : Notre camarade s'efforce de mener un travail de titan. Christian BALLERINI vient de mentionner 260 000 demandeurs de logement à Paris et les constructions sont insuffisantes depuis des décennies. À leur rythme actuel, ce n'est pas une génération qui suffira à épuiser le stock mais peut-être quatre. Par ailleurs, il est procédé à une fausse augmentation du nombre de logements sociaux, en conventionnant des logements intermédiaires. Cela ne crée absolument aucune place supplémentaire pour qui que ce soit puisqu'ils sont déjà occupés. Aussi, ce travail ne peut apporter plus qu'il ne le fait actuellement.

S'agissant des logements en rez-de-chaussée, il en existe deux dans notre groupe. Ils pourraient effectivement être considérés pour les priorités liées au handicap. Cependant, ils sont inoccupés depuis quelques années car la décision a été prise de les transformer en locaux à vélos et de tri sélectif. Il s'agit d'un aspect de la mode de la transition énergétique.

**Jean-Jacques ANDING** : Ce n'est pas une mode mais une urgence vitale.

**Agathe MOSCHETTI** : Je ne veux pas en discuter sur le fond, car ce conseil n'en est pas le lieu. Je voudrais aussi attirer l'attention sur le fait qu'aucuns travaux ne sont effectués dans les logements où les locataires arrivent suite à un échange. C'est parfois inadmissible car certains de ces appartements ont subi des dégâts des eaux deux ou trois ans plus tôt, sinon plus. Il est répondu aux locataires qu'ils doivent prendre ces logements en l'état, puisqu'ils les ont voulus, et s'adresser à leurs assureurs. Or ceux-ci n'interviendront pas puisque ces incidents se sont produits depuis un certain temps. Il en est de même pour les robinetteries et les équipements vétustes, qui ne sont pas changés. Je pense que ces aspects des mutations et des échanges ne doivent pas être mis sous la table.

**Stéphane BETTIOL** : Concernant l'étude par type de financement, nous ne l'avons pas encore réalisée mais nous avons prévu de le faire dans le cadre de nos statistiques sur les attributions. En revanche, nous nous

concentrerons peut-être davantage sur les tarifs, selon la génération de construction, avec des gammes de fourchettes de loyer.

S'agissant du bilan des priorisations, nous n'avons pas encore entamé l'application des critères.

**Nathalie CHASTANET** : Nous la débiterons au 1<sup>er</sup> juillet 2022.

**Stéphane BETTIOL** : Par ailleurs, nous proposons une dépriorisation spécifique Paris Habitat, en donnant une deuxième chance au locataire. J'espère que vous y êtes sensibles. Pour ce qui concerne la définition d'un refus légitime, nous avons travaillé sur le sujet. J'ignore si nous vous apportons une réponse complète car vous nous interrogez pour la deuxième fois. Nous devons peut-être vous écrire.

**Mawaheb MOUELHI** : Vous pourriez annexer la réponse au procès-verbal.

**Stéphane BETTIOL** : Tout à fait. Pour ce qui concerne l'échange de droit, tout collaborateur de Paris Habitat devrait le connaître. En tout cas, Nathalie CHASTANET en fait la promotion. Par ailleurs, il en est fait mention sur la plateforme Échanger Habiter.

**Nathalie CHASTANET** : Les agences œuvrent à le faire connaître.

**Christian BALLERINI** : Le problème est que souvent, les locataires ne sont pas au courant.

**Stéphane BETTIOL** : Que font donc les amicales et les associations ?

**Mawaheb MOUELHI** : Nous aurions aimé recevoir l'information.

**Stéphane BETTIOL** : Au-delà de la plaisanterie, il s'agit d'une démarche très locale. Nous évoquons les agences mais il convient peut-être aussi de considérer le rôle que les gardiens pourraient jouer en la matière, tout en restant dans un processus maîtrisé.

En outre, nous entendons votre message sur la mention du second rang dans le classement et je crois qu'elle apparaît de plus en plus souvent dans les fichiers des commissions.

Pour ce qui concerne l'examen des demandes de plusieurs locataires, certains réservataires ne peuvent accepter plusieurs candidats lorsqu'ils nous proposent un logement. Pour cette raison, les commissions peuvent examiner ou non des multi-candidatures. Pour notre part, nous n'optons pas pour ce dispositif dans certains cas, notamment lorsque nous accompagnons considérablement un ménage avec un logement en sous-occupation.

S'agissant du taux d'effort, le seuil d'alerte a toujours été à 10 € par jour de « reste à vivre ». Concernant les travailleurs essentiels, je vous propose de nous en entretenir ultérieurement.

Pour ce qui concerne les ménages lésés dans le cadre du processus Échanger Habiter, nous avons dénombré deux cas sur 1 900 échanges. Vous avez mentionné le premier et nous sommes en train de traiter le second. Mais le traitement est possible seulement quand les événements surviennent et leur nombre est heureusement epsilonlesque.

Concernant la fausse augmentation du nombre de logements sociaux, il est vrai que cela ne crée pas de « nouveaux » logements. Cependant, nous avons bien spécifié que nous en faisons des logements accessibles économiquement. Dans le futur, il y aura donc au fur et à mesure davantage de ces logements accessibles dont nous avons besoin.

Enfin, pour ce qui concerne la transformation d'un espace en locaux à poubelles dignes de ce nom et de locaux à vélos au bénéfice de l'ensemble des locataires du groupe en question, je comprends votre remarque. Pour autant, je doute que ce projet doive être remis en cause et qu'une proposition à un locataire pour une durée de deux ans, le temps que les travaux soient engagés, soit tout à fait la meilleure solution.

Par ailleurs, j'ai eu à gérer des transformations de loges en rez-de-chaussée et j'ai eu énormément de difficultés à les relouer, même à des personnes souffrant de handicap moteur.

**Samia BERRAMDANE** : Une question est restée sans réponse, au sujet des travaux dans les logements après l'échange. Nous avons noté plusieurs cas de ce type dans notre résidence.

**Stéphane BETTIOL** : Quand nos locataires arrivent dans un logement par Échanger Habiter, il leur est seriné, martelé, répété depuis le début qu'il n'y aura pas de travaux. Il se trouve que la visite s'effectue entre les deux parties et Paris Habitat n'intervient pas à ce stade. Nous espérons pour les personnes concernées que les dégâts ont déjà eu lieu. S'ils sont survenus postérieurement à la visite, il peut en résulter le cas évoqué par Jean-Jacques ANDING, où une partie met fin à l'échange le jour J. Mais Paris

Habitat n'a pas de responsabilité car il appartient au locataire qui quitte le logement avec un dégât des eaux de prévenir son assurance, qui doit jouer s'il est assuré et présent dans les lieux.

Je comprends bien que cela ne se passe pas ainsi dans la vraie vie mais le locataire qui ne souhaite plus l'échange peut toujours y mettre fin et malheureusement, l'autre sera lésé et nous serons obligés de gérer la situation.

**Agathe MOSCHETTI** : Cette réponse est inadmissible.

**Chantal CHAUCHOT** : Il est bien précisé sur [echangerhabiter.fr](http://echangerhabiter.fr) qu'aucun travaux ne sont prévus.

**Agathe MOSCHETTI** : Cela nous oblige-t-il à l'accepter ?

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : Nous pourrions prévoir un temps de travail sur tous ces points.

**Mawaheb MOUELHI** : M. BETTIOL, pourriez-vous apporter, éventuellement en aparté, une réponse à ma question relative au parcours intermédiaire et à la mise en place des critères d'urgence et de priorité ?

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : Nous aurons du mal à poursuivre ce débat aujourd'hui mais si vous le souhaitez, nous réinscrivons ce point à l'ordre du jour d'un prochain conseil de concertation, voire d'un groupe de travail. Je pense que nous avons déjà creusé le sujet de façon importante. Je tiens aussi à saluer le travail conséquent d'analyse qui a été réalisé. Même si j'entends que tout n'apporte pas encore satisfaction, les bons résultats, avec 30 % de mutations, sont extrêmement satisfaisants et encourageants, sachant la tension sur le parc de Paris Habitat.

Il est vrai que nous ne répondons qu'à une demande sur 10 ou 12, ce qui signifie que 9 demandeurs sur 10 ou 12 ne sont pas satisfaits. On retrouve nécessairement parmi eux des personnes déçues et la démonstration que tout n'a pas fonctionné. Le juge de paix est la disponibilité de l'offre et il me semble que les optimisations recherchées produisent des effets. Je tiens donc à les saluer, en ayant aussi un regard un peu neuf sur le sujet.

*Stéphane BETTIOL et Nathalie CHASTANET quittent la séance à 18 h 57.*

## IV. EXPLOITATION

---

### IV. 1 SYSTEME D'EVALUATION DE LA PERFORMANCE DES FOURNISSEURS (SEPF)

---

**Cyrille FABRE** : Nous vous présentons un premier point sur une évaluation réalisée sur quatre thèmes de performance des fournisseurs : la remise en état des logements, l'entretien ménager, la gestion des ascenseurs et le chauffage collectif. Il s'agit de l'étape zéro d'un suivi qui se poursuivra durant les prochaines années. Je rappelle d'ailleurs que le dispositif en lui-même existe à Paris Habitat depuis 2014. Il a connu un temps d'arrêt avec la cyberattaque survenue fin 2020. Sur l'année 2021, nous n'avons pas remonté l'outil informatique, qui nous servait à faire le recensement des évaluations, mais nous avons entrepris une démarche de notation en fonction du corps d'État. C'est l'objet de la présentation de ce soir. Concernant le premier item, qui porte sur les quatre prestataires veillant à la remise en état des logements suite à congé, les notations sont issues des appréciations formulées sur chaque commande. À la fin des chantiers, chaque donneur d'ordre peut noter selon quatre items, de « très satisfaisant » à « pas satisfaisant », la qualité des travaux, la relation avec l'interlocuteur Paris Habitat et le respect ou pas des délais par rapport à la relocation. Les quatre prestataires mentionnés se partagent les 11 marchés de remise en état des logements.

Pour les notations concernant l'entretien ménager, les remontées des gérants ont été collectées à la fin de l'année 2021 afin d'avoir une vision complète sur l'exercice, en ce qui concerne les items suivants :

- la qualité des prestations au quotidien ;
- le respect des plannings hebdomadaires ;
- le respect des plannings trimestriels ;

- la sortie des ordures ménagères ;
- la relation client, à savoir principalement entre les hommes de ménage sur les sites, les gardiens et les chefs d'équipe des entreprises de nettoyage.

Le dossier de séance comporte les notations des 15 structures qui travaillent sur le périmètre de Paris Habitat, qu'elles soient d'insertion ou classiques. Le principe reste le même, avec une moyenne par item puis générale, qui permet de comparer les sociétés. Il faut préciser que les prestataires reçoivent une notation marché par marché afin de vérifier si les organisations correspondantes mises en place rencontrent plus de difficultés que sur d'autres territoires.

Le troisième item concerne les ascenseurs, dont les évaluations sont effectuées par les équipes de la direction de l'exploitation et celles en entretien et maintenance au sein des directions territoriales. Pour 2021, je signale qu'il manque Otis, dont le contrat a été résilié en avril 2022.

Le même type de notation a été réalisé sur le chauffage collectif, par les équipes des directions territoriales et de la direction de l'exploitation ainsi que par le prestataire Egis, notre assistant en maîtrise d'ouvrage dans ce domaine.

Du point de vue de la communication, toutes les entreprises ont reçu ces systèmes de notation, l'objectif étant de les laisser revenir vers nous ou de réagir directement, notamment pour celles qui ont obtenu des notes inférieures à la moyenne. Nous les questionnons et examinons les items sur lesquels elles ont des difficultés et les marchés sur lesquels elles enregistrent le plus d'échanges avec les équipes de Paris Habitat.

Si vous en êtes d'accord, je propose de présenter le second sujet, avant de recueillir l'ensemble de vos interrogations.

---

#### IV. 2 PREMIERS RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DES LOCATAIRES SUR LA QUALITE DES TRAVAUX

---

**Eric GALIBERT** : Je vous présente la solution « Avis-locataire », déjà retenue par la RIVP et Elogie-Siemp, et permettant d'automatiser les enquêtes auprès des locataires à la suite de travaux réalisés à leur domicile. Dans un premier temps, elle est testée sur la DTSO et la DTNO et pour le moment, nous n'avons retenu que quelques corps d'Etat tels que la plomberie, l'électricité ou les chaudières individuelles. Nous avons privilégié les prestations touchant au plus près la vie des locataires, concernant notamment les changements de baignoires, douches, robinets, lavabos, éviers, radiateurs, etc.

Ce nouveau dispositif répond à deux ambitions :

- l'amélioration du traitement de la demande d'intervention technique (DIT) et la qualité des travaux dans le logement, qui contribuent très largement à la satisfaction globale des locataires ;
- l'extension du périmètre de l'évaluation des fournisseurs à ceux intervenant dans les logements.

Le fonctionnement est très simple. Le fichier est constitué tous les 15 jours. Nous l'envoyons avec le bon de commande à la solution « Avis-locataire », qui adresse un mail ou un SMS aux locataires concernés, avec un lien donnant accès directement au questionnaire de l'enquête. Ils sont invités à attribuer une note de 0 à 10 pour le traitement de la demande et de l'intervention. Si celle-ci est inférieure ou égale à 6, il lui est demandé de cocher une ou plusieurs questions subsidiaires.

Je précise que pour 87 % des locataires, nous disposons soit d'un numéro de mobile, soit d'une adresse mail.

Les premiers retours au 10 juin montrent un taux de réponse de 27 % et un taux de satisfaction de 53 %, sachant que les notes de 0 à 4 signifient qu'ils sont insatisfaits, le niveau de 5 à 6 étant neutre et une note au-delà de 7 correspondant à une satisfaction. Nous dénombrons aujourd'hui 37 % d'insatisfaits, 10 % de neutres et 53 % de satisfaits. Ce dispositif a vocation à être étendu aux autres DT à partir de septembre.

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : Merci beaucoup à tous les deux. Je vous propose de passer aux questions.

**Mawaheb MOUELHI** : Concernant le système d'évaluation des performances des fournisseurs, quelle est votre note cible, les appréciations avoisinant 12 ou 13, en fonction des prestations ? Par ailleurs, comment en tenez-vous compte dans les procédures de marché ? Existe-t-il des sanctions si la note cible éventuelle n'est pas atteinte ?

S'agissant de l'entretien ménager, les notes apparaissent peu stables, ce qui est étonnant car il me semble qu'il s'agit de marchés à obligation de résultat. Je relève des notes de 16 et 19, ce qui est très satisfaisant. Hormis Saint-Blaise, nous observons que contrairement à ce que l'on laisse penser, les Régies de quartier ne sont pas toujours meilleures, sachant que dans les domaines concernés, elles sont confrontées à très peu de concurrence. Le coût est alors généralement plus élevé et supporté par les locataires.

J'ai bien noté que vous envoyez aux entreprises des courriers sur les évaluations et vous précisez que des plans d'action leur sont demandés quand vous n'êtes pas satisfaits. Je voudrais savoir à quel niveau vous placez la satisfaction et si vous pouvez citer des exemples.

Pour ce qui concerne le deuxième document, je note que deux questions sont posées au locataire. Que fait Paris Habitat s'il indique que la résolution ne correspond pas à sa demande ? Et quelles actions entreprenez-vous une fois que vous disposez des résultats de l'enquête ?

Je terminerai par une remarque générale sur ce dispositif qui, à notre sens, ne remplace pas la vérification de la bonne exécution des prestations par Paris Habitat.

**Jean-Jacques ANDING** : Je poserai une question méthodologique sur le premier document. Je ne comprends pas comment les notes sont attribuées, car vous précisez que « *les appréciations (insatisfaisant, peu satisfaisant, satisfaisant et très satisfaisant), saisies dans IKOS, ont dû être récupérées pour établir les notations* ». J'ignore si cela vient d'un défaut professionnel de mon ancien métier de professeur mais je voudrais savoir comment arriver à une note sur 20 avec quatre niveaux d'appréciation. Cette première remarque vaut aussi pour l'enquête de satisfaction. D'ailleurs, j'ai moi-même été interrogé mais la communication a été coupée au milieu du questionnaire.

**Emmanuelle COPIN** : Nous avons interrogé le prestataire et je vous transmettrai la réponse.

**Jean-Jacques ANDING** : Je suis plus inquiet par un autre fait. Lorsque des locataires sont très insatisfaits, il leur est demandé si les résultats de l'enquête peuvent être transmis au bailleur. Je viens d'apprendre qu'une locataire concernée s'est entendue faire la remarque par son agence qu'elle avait répondu de manière très insatisfaisante. Qu'en est-il de l'anonymat ?

**Emmanuelle COPIN** : Ce sont ce qu'on appelle les alertes. Lorsque nous en recevons, nous considérons que la situation nécessite que nous intervenions et pour cela, nous devons savoir où se trouve le locataire concerné. C'est certes la limite de l'exercice.

**Jean-Jacques ANDING** : Je l'entends, mais il ne convient pas de mentionner le nom du locataire en réunion.

**Samia BERRAMDANE** : Cela peut conduire les autres locataires à se méfier les prochaines fois où ils seront interrogés. Cela peut les pousser à manquer de sincérité dans leurs réponses.

**Emmanuelle COPIN** : Je ne suis pas très inquiète sur ce point mais si vous le souhaitez, nous pourrions envisager une réunion dédiée à l'enquête de satisfaction pour aborder ces sujets.

**Jean-Jacques ANDING** : Le questionnaire de l'enquête me semble un peu léger en termes de nombre de questions posées mais aussi de réponses possibles. Par ailleurs, comment évaluer le taux de retour de 27 % ? Cette part représente-t-elle plutôt des locataires satisfaits, qui ne répondent pas, ou insatisfaits, qui estiment qu'il ne sert à rien de répondre. ?

**Christian BALLERINI** : L'enquête sur les entreprises de l'énergie fait apparaître des moyennes. Quand les résultats étaient présentés par prestataire et par DT, ils étaient très variables. Un prestataire qui était très bon sur un site pouvait être très mauvais sur un autre, en raison des différences importantes entre les équipes.

Par ailleurs, je ressors mon chapeau d'ancien statisticien pour vous demander à quoi servent les deux décimales. Quelle est la différence entre 11,48 et 11,49 dans le service d'un prestataire ? Tant que je serai là, vous m'entendrez évoquer ce sujet.

**Catherine GODAIS** : Je voudrais évoquer un changement de contrat au niveau de la DTSO pour les ascenseurs. Depuis le 1<sup>er</sup> avril, Thyssen a été choisi pour les marchés attribués précédemment à Otis. Depuis, nous observons de gros problèmes et pour avoir siégé à l'AEA, je sais que des règles ne sont pas respectées, à savoir celle sur la communication aux locataires. Nos ascenseurs sont en panne quasiment tous les week-ends depuis le 1<sup>er</sup> avril. Les personnes en fauteuil se retrouvent clouées chez elles et c'est vraiment lamentable.

Lorsque nous avons contacté l'agence, il nous a été répondu qu'il fallait laisser le temps à TKE de s'installer. Excusez-moi, mais un contrat doit être exécuté au premier jour. On ne donne pas six semaines à son titulaire pour produire des résultats. Si cette société n'était pas capable de remplir le contrat, il ne fallait pas la choisir. Cela n'arrivait pas avec Otis et cette situation suscite vraiment l'énervement.

**Jean-Jacques ANDING** : Je rebondis sur ces remarques pour souligner que la situation est vraiment dramatique. Si j'étais cynique, je dirais que cela nous permet de créer de nouvelles associations, notamment récemment dans le 16<sup>e</sup> arrondissement, en raison d'une panne d'ascenseur depuis début mai. Il nous a encore été répondu qu'ils seraient peut-être réparés le 1<sup>er</sup> juillet alors que des locataires habitant au 7<sup>e</sup> étage sont complètement bloqués. Une réunion sur ce sujet, que nous avons réussi à obtenir d'urgence, se tiendra demain sur le 15<sup>e</sup> arrondissement. La situation est vraiment catastrophique.

**Catherine GODAIS** : Des locataires se retrouvent également bloqués dans des cabines.

**Cyrille FABRE** : Cette réunion est prévue depuis des semaines, suite aux travaux de modernisation. Nous disons la vérité.

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : Nous reviendrons sur ce sujet, un peu différent, de la capacité d'intervention des entreprises. En l'occurrence, le point à l'examen porte sur l'évaluation des fournisseurs.

**Micheline UNGER** : J'ai toujours le même souci concernant l'évaluation. Il a été précisé que les informations sont remontées par les agences et je ne comprends pas que l'on ne voie pas apparaître le fait que les locataires ou les associations se plaignent de dysfonctionnements répétés sur certains services. De vrais problèmes se posent en termes d'informations et les plaintes sont récurrentes sur certains sites de la DT Nord-Ouest.

Il serait utile de prendre en compte les retours des locataires et des groupes qui constatent des dysfonctionnements concernant le ménage. Il est vrai que nous ne disposons pas toujours des éléments nécessaires pour évaluer ce qui relève de vos obligations, de celles du gardien ou des prestataires. Il s'agit d'un vrai problème de gestion et de visibilité sur ce que nous payons ou pas, et sur la manière dont le service est fait.

Concernant le chauffage et l'eau chaude, un réel problème de fond est lié au fait que nous ne parvenons jamais à obtenir les contrats qui ont été signés, malgré nos demandes. Dans ce domaine également, l'information aux locataires constitue un véritable défi pour Paris Habitat. Pour nombre d'aspects, nous ne recevons jamais l'information au moment voulu et nous en pâtissons. Nous signalons des problèmes mais nous ne savons pas à quel moment ils seront rétablis, ni comment. Même en période de canicule, l'eau s'arrête et nous ne sommes pas tenus au courant.

Nous sommes donc un peu en colère, sans compter que des changements de sociétés interviennent sans que les associations en soient informées. Il a été question précédemment du temps qu'il fallait laisser à une entreprise lorsqu'elle a signé un contrat. Nous espérons qu'elle se met le plus rapidement possible en action. Et lorsqu'elle est bien rodée, on nous l'enlève pour en choisir une autre. C'est un peu dommage. Je pense qu'il serait utile que nous en soyons informés au préalable pour que nous puissions donner notre avis, en tant qu'associations.

Pour ce qui concerne les ascenseurs, lorsqu'ils sont en panne, le problème ne tient pas tant aux sociétés qui détiennent les contrats qu'aux personnes qu'elles emploient, qui changent constamment. Cela complique la situation car elles doivent s'adapter aux matériels.

Enfin, nous ne savons pas toujours si les sociétés titulaires des contrats sous-traitent les prestations. Cela est courant dans les travaux mais nous ne sommes pas toujours au courant pour ce qui concerne les sociétés de nettoyage. J'aimerais bien que la clarté soit faite sur cette question et savoir comment Paris Habitat réagit lorsque les sous-traitants ne sont pas compétitifs ou lorsqu'ils ne fournissent pas le matériel ou les protections adéquates aux personnes qu'ils emploient et leur demandent de faire plus avec rien.

À mon sens, dans ces situations, Paris Habitat ne doit pas se contenter de rejeter la faute. L'Office est responsable du marché et doit contrôler que les personnes qui travaillent sont bien traitées. Je le dis clairement, parce que je connais des cas de salariés de sous-traitants qui se sont retrouvés en difficulté. Paris Habitat doit être beaucoup plus exigeant vis-à-vis des patrons de ces entreprises afin qu'elles se conforment à leurs obligations au titre du droit du travail. Il ne s'agit pas pour l'Office et ces sociétés de se renvoyer la balle. J'ai des mails qui le démontrent.

Pour ce qui concerne le deuxième sujet, je suis subjuguée par le questionnaire « Avis-locataire ». On nous fait payer et on nous soumet un questionnaire sur la plomberie, alors que nous ne cessons de marteler que le contrat annuel est de la m...

**Cyrille FABRE** : Le questionnaire ne concerne pas le contrat robinetterie mais sert à évaluer les entreprises intervenant sur la mise en place de chauffe-eau, par exemple.

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : Nous reviendrons sur le contrat robinetterie.

**Micheline UNGER** : J'aimerais que lorsque les locataires signalent des dysfonctionnements, Paris Habitat n'attende pas 10 ans pour prendre des mesures.

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : C'est bien noté.

**Agathe MOSCHETTI** : Mon intervention sera plus courte car toutes les remarques de Micheline UNGER sont vraies. J'estime que se contenter d'un taux de retour de 27 % montre que l'on ne cherche pas vraiment à connaître les réels problèmes que rencontrent les locataires. Par ailleurs, j'ai été très étonnée de constater que suite au changement de prestataire de services, le personnel est resté exactement le même. Nous avions espéré une éventuelle amélioration de certains travaux de ménage ou de nettoyage des poubelles mais cela n'a pas été le cas.

J'ai effectué une visite globale avec le nouveau prestataire et à l'entendre, tout ce qu'il envisageait était merveilleux. Je lui ai indiqué que j'avais demandé à mon agence le CCTP pour connaître les tâches à exécuter dans l'immeuble. Or, ce document de 80 pages est consultable mais ne nous est pas transmis.

**Christian BALLERINI** : Il figure dans le contrat.

**Agathe MOSCHETTI** : Nous n'en disposons pas, à moins de rechercher sur Google.

**Christian BALLERINI** : Vous disposez de tous les documents et de tous les contrats lorsque vous procédez au contrôle des charges.

**Agathe MOSCHETTI** : Ce n'est pas vrai.

**Christian BALLERINI** : Si, c'est le cas.

**Agathe MOSCHETTI** : J'effectue des contrôles de charges tous les ans et j'ai demandé le CCTP à mon agence mais je ne l'ai pas reçu. Peut-être d'autres l'ont-ils ?

**Mawaheb MOUELHI** : Je propose de revenir à l'objet du point.

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : En effet, car un certain nombre d'éléments renvoie au fonctionnement, y compris de la commission d'appels d'offres, et à des règles que nous nous efforçons de respecter.

**Agathe MOSCHETTI** : Les CCTP sont obligatoires.

**Samia BERRAMDANE** : Je rejoins les propos des intervenants précédents sur la question du ménage, qui reste, de mon point de vue, un problème impossible à suivre. Il nous est demandé d'organiser des contrôles. Ainsi, dans ma cité, qui comporte 22 halls, nous devrions en effectuer tous les mois. Cependant, les locataires adhérents ne veulent pas s'imposer cette corvée. C'est donc impossible.

Par ailleurs, si l'on considère les conditions de travail des personnels de ménage et leur matériel, nous constatons que le point d'eau propre est souvent à 50 ou 60 m, voire plus, de leur lieu de travail. Ils utilisent un sceau, peut-être deux, et lorsqu'ils commencent au dernier étage, vous imaginez la teinte de l'eau et à quel point elle est poisseuse lorsqu'ils atteignent le hall. En une semaine, il s'est passé des quantités de choses dans ces escaliers : des enfants se promènent, des poubelles dégoulinantes sont descendues à partir du 2<sup>e</sup> ou 3<sup>e</sup> étage, etc. Et ces personnels ne disposent que d'une demi-heure pour tout nettoyer, laver les vitres et les marches. Se pose donc un problème de matériel et d'accessibilité au point d'eau propre.

D'autre part, des locataires émettent des plaintes et nous-mêmes, en tant qu'associations de locataires, les filtrons et n'accueillons pas tout. Malheureusement, je ne souhaitais pas avoir ce rôle mais nous sommes un peu les suppléants des gardiens. Des plaintes ne sont absolument pas entendues. Elles sont

pourtant recevables et il faudrait les écouter. Elles ne se dissolvent pas et il en résulte des personnes résignées et en colère, des locataires mécontents.

**Cyrille FABRE** : L'objectif de notre démarche consiste à proposer un complément aux enquêtes de satisfaction existantes. Comme je le soulignais en introduction, il s'agit de la première année et vos réactions montrent que nous avons de quoi travailler. La base est posée et nous n'avons pas terminé.

En réponse à la question sur les notes, une notation sur 20 s'obtient en mettant un barème par rapport au coefficient. Cela signifie que « non satisfaisant » correspond à une note de 0, « peu satisfaisant » à 6, « satisfaisant » à 13 et « très satisfaisant » à 20. Pour ce qui concerne les deux chiffres après la virgule, je suis désolé mais j'en ai besoin en CAO car cela m'aide parfois à passer des marchés. Donc, je les maintiendrai.

Concernant la passation des marchés, il n'y a pas de lien entre ce système d'évaluation et d'éventuelles sanctions financières ou non-reconductions. Nous partons du mémoire technique fourni par les candidats et nous les jugeons en faisant fi du fonctionnement que nous avons pu constater, qu'il soit bon ou pas. Une bonne ou moins bonne note n'influencera pas la cotation sur un renouvellement.

**Mawaheb MOUELHI** : Au-delà du renouvellement, le marché pourrait prévoir une pénalité si le prestataire n'atteint pas la note de satisfaction.

**Cyrille FABRE** : J'en conviens, mais le barème que je vous ai fourni aujourd'hui n'est pas celui des premières moutures du SEPF. Nous tâtonnons encore et nous ne pouvons fixer une cible tant que nous ne savons pas comment cela fonctionne. Si 13 est la note correspondant à « satisfaisant », une note d'entretien ménager de 11,96 en moyenne commence à se rapprocher de ce que l'on pourrait considérer comme satisfaisant. Nous devons ainsi faire preuve de pédagogie sur notre façon de noter.

Pour ce qui concerne le plan d'action, je n'ai pas vraiment d'exemple à vous donner aujourd'hui. Cependant, je peux souligner que si aucune pénalité n'est liée au système d'évaluation, cela ne nous empêchera pas de résilier des contrats, en nous appuyant sur les notes obtenues dans le cadre du SEPF. Il s'agit ainsi d'un outil de sanction supplémentaire.

Concernant les sous-traitants des entreprises d'entretien ménager, une convention collective protège les salariés de ces structures. Lors des renouvellements, les hommes de ménage en place sont proposés à la reprise du personnel. Cela peut expliquer que seules les équipes encadrantes évoluent.

S'agissant du CCTP, Mme MOSCHETTI, je peux vous l'adresser sans aucune difficulté.

Enfin, pour ce qui est des ascenseurs, Thyssen et Kone ont effectivement repris au pied levé le périmètre Otis depuis le 1<sup>er</sup> avril, pour une durée d'un an. Il n'a pas été procédé à un appel d'offres mais par une procédure d'achat nous ayant permis de passer, en l'espace de 15 jours, un marché de gré à gré. Nous ne pouvions remettre en concurrence tant que le marché n'était pas résilié. Nous avons besoin d'ascensoristes pour reprendre l'entretien le jour où Otis a arrêté, ce qui explique que les équipes ont été mises en place du jour au lendemain. Dans un an, un prestataire repartira sur un cycle classique.

**Catherine GODAIS** : Les techniciens nous ont indiqué qu'ils étaient très peu nombreux et en sous-traitance. Cela ne rassure pas les locataires.

**Cyrille FABRE** : Ils ne sont pas en sous-traitance mais les effectifs ont en effet besoin de monter en puissance car ils ont repris le patrimoine du jour au lendemain.

**Eric GALIBERT** : Concernant l'action de Paris Habitat si la résolution apportée par l'entreprise ayant effectué des travaux ne correspond pas à la demande des locataires, des remontées sont faites aux DT sur leurs questions et insatisfactions. Nous assurons leur suivi et revenons vers les locataires.

Pour ce qui concerne le taux de retour de 27 %, il représente les locataires ayant répondu à l'enquête et 37 % de ces derniers sont insatisfaits.

**Mawaheb MOUELHI** : Avez-vous une idée du taux de couverture du patrimoine par les entreprises de nettoyage ?

**Eric GALIBERT** : Il correspond à 110 000 logements.

**Micheline UNGER** : Un changement du prestataire de chauffage a été acté alors que nous n'avions même pas encore reçu les documents définissant ses tâches. Et nous ne disposons toujours pas de celui de l'entreprise nouvellement choisie. Le problème est que nous ne savons pas comment définir ce qui est obligatoire ou non dans le marché, afin de pouvoir nous retourner si jamais l'entreprise ne remplit pas ses obligations.

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : Nous entendons vos propos. La communication doit probablement être améliorée. En tout cas, nous allons nous pencher sur le sujet. Je voudrais aussi revenir sur les questions relatives au pilotage de la qualité, qui sont compliquées car nous cherchons à obtenir la meilleure performance possible et la meilleure satisfaction possible de toutes les parties prenantes, sans désespérer personne. La considération et la bienveillance que vous appelez de vos vœux à l'égard des sous-traitants ou des salariés des prestataires, nous avons à cœur que vous les ayez aussi à l'endroit des équipes de Paris Habitat et des gardiens. Je ne suis pas sûre que ce soit votre volonté mais ceux-ci sont parfois mis en cause dans la façon dont ils suivraient ou ne suivraient pas les sociétés de nettoyage ou dont ils enregistreraient ou n'enregistreraient pas les demandes des locataires, certains d'entre vous ayant évoqué la nécessité de réaliser leur travail par suppléance.

Par cette remarque, je voudrais exprimer que nous sommes tous tournés vers la satisfaction des locataires mais nous devons aussi manager des équipes, avec des différences parfois de pratiques et d'approches. Il est vrai que Paris Habitat a fait le choix d'une proximité extrêmement resserrée, ce qui s'accompagne d'une certaine complexité managériale. En effet, cela nécessite un suivi extrêmement vigilant, que nous assurons nous-mêmes à l'égard de l'ensemble des personnels.

D'autre part, il faut savoir manier avec délicatesse notre relation avec les entreprises car certaines peuvent se retirer. Il nous est arrivé de ne plus avoir de prestataires pour répondre à nos appels d'offres et cela peut être très douloureux.

Je voulais aussi revenir sur la question des règles qui s'imposent à nous. Cela ne dispense pas d'une bonne information, une fois que les prestataires sont sélectionnés. En revanche, vous évoquez la nécessité de donner votre avis sur le choix. Or nous nous conformons au code de la commande publique et les associations de locataires sont représentées au sein de notre commission d'appels d'offres, qui est le lieu où les choix s'opèrent, en pleine association avec vous.

**Mawaheb MOUELHI** : Je pense y jouer pleinement mon rôle.

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : Je le crois aussi. En outre, si nous cherchons à connaître la satisfaction des locataires, nous ne pouvons-nous contenter d'un taux de réponse de 27 %. Cependant, je tiens à insister sur le fait que cette enquête vient en plus de toutes les mesures de satisfaction que nous réalisons par ailleurs. Elle a pour objectif de se placer dans l'immédiateté du recueil de l'information, afin de collecter le maximum de retours et le plus rapidement possible. Si vous pouvez nous aider à mobiliser les locataires pour qu'ils répondent à ce type d'enquête, nous n'en serons que plus heureux.

**Catherine GODAIS** : J'ai exprimé un mécontentement mais je n'ai pas précisé, par exemple, qu'un locataire en dialyse quatre fois par semaine, qui habite au 5<sup>e</sup> étage, n'a pas d'ascenseur. D'autres se retrouvent enfermés 20 minutes dans la cabine. Et ces incidents se produisent tous les jours. Croyez bien que c'est un souci permanent. Lorsqu'un locataire appelle la gérante, celle-ci le renvoie au directeur territorial. Mais est-ce vraiment son rôle d'intervenir pour un tel problème ?

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : Je ne connais pas particulièrement ce sujet. J'évoquais simplement la situation globalement.

**Catherine GODAIS** : Le gardien est rentré ce matin après une absence d'une semaine et lorsqu'un locataire l'a interpellé, il lui a répondu qu'il venait d'arriver et traiterai sa question le lendemain. Vous pouvez donc comprendre qu'il peut y avoir insatisfaction.

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : L'insatisfaction est tout à fait normale et il est aussi normal qu'elle soit exprimée. En revanche, nous sommes ici en conseil de concertation du patrimoine, qui traite de données d'ordre général et pas de cas particuliers, sur lesquels nous pourrions revenir par ailleurs.

**Catherine GODAIS** : Je citais simplement des exemples pour appuyer mon propos.

### V. BILAN DU PCL 2021

---

**Annie TRONCHET** : S'agissant de ce bilan de la concertation locative, nous nous sommes réunis à 13 reprises, dont quatre en séance plénière du conseil de concertation du patrimoine. Nous avons abordé les thèmes suivants :

- en matière de maîtrise d'ouvrage : les sites NPNRU, le Pacte d'amélioration du cadre de vie ;
- en matière de qualité de service : l'enquête de satisfaction (questionnaire et résultats), l'expérience et le centre relations « clients », l'agence numérique, la relation locataires post-confinement, le budget participatif ;
- en matière d'exploitation : la prévention des incendies, l'éclairage des parties communes, l'accord collectif relatif aux punaises de lit, le plan de soutien de la Ville aux travaux GR/GE, les factures d'intéressement de chauffage pour les questions de TVA, l'achat de gaz et d'électricité pour les chaufferies collectives ;
- en matière de gestion locative : les charges locatives, avec un focus sur les charges d'ascenseurs, de chauffage et d'entretien ménager, la réduction de la dette locative, le bilan des mutations, l'accord collectif relatif aux locataires non assurés, pour lequel nous avons signé un avenant.

L'année 2021 a ainsi été consacrée à de nombreux thèmes.

S'agissant du bilan financier, je rappelle qu'il est prévu 2 euros par an et par logement ainsi qu'un fonds d'appel à projets pour les associations locales. L'enveloppe financière pour 2021 s'élève à 300 828 €, dont 250 828 € destinés aux subventions aux associations de locataires et de consommateurs membres du conseil du patrimoine, et 50 000 € au soutien des projets des associations locales d'habitants.

Comme en 2020, la consommation a été beaucoup plus faible qu'en 2019, l'année de référence, car la crise sanitaire, avec confinements et interdictions de rassemblement, n'a pas permis aux associations de réunir les habitants. Néanmoins, 38 projets ont été déposés par 26 associations et 22 657 € ont été dépensés au niveau local. Le schéma par DT témoigne des actions menées cette année. L'enveloppe n'a pas beaucoup évolué pour 2022. Pour vous remonter tout de même le moral, nous avons dépensé, sur les six premiers mois, autant que l'année dernière.

**Mawaheb MOUELHI** : Comme vous l'avez évoqué, les années 2020 et 2021 ont été particulières en raison de la pandémie de Covid-19. Aussi, je demande que le budget non consommé des exercices précédents soit reporté sur 2022 si nous utilisons l'intégralité de l'enveloppe allouée, pour permettre un rattrapage des projets.

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : Un tel report est tout à fait normal et nous y procéderons pour peu qu'il y ait des projets à financer.

**Mawaheb MOUELHI** : Il ne faudrait pas que le budget soit limité aux 250 000 € mentionnés.

**Jean-Jacques ANDING** : Nous sommes plus que d'accord avec cette proposition, que nous soutenons.

**Mawaheb MOUELHI** : Je note l'accord de la direction générale.

**Agathe MOSCHETTI** : J'ai participé à une réunion de travail sur les sites NPNRU et le Pacte d'amélioration du cadre de vie et j'avais prononcé une déclaration au nom de l'AFOC. J'attendais des réponses que je n'ai toujours pas reçues. Je voulais savoir s'il est prévu une suite et si le Pacte a été acté. D'autres réunions ont-elles eu lieu dont je n'ai pas connaissance ?

**Annie TRONCHET** : À ma connaissance, nous n'avons pas terminé les discussions sur le Pacte d'amélioration du cadre de vie. Aucun avenant n'est acté pour l'instant.

**Agathe MOSCHETTI** : Ce sera donc un sujet de travail prochain.

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : En effet.

**Jean-Jacques ANDING** : En tant qu'association écocitoyenne, nous estimons que la meilleure des énergies est celle que l'on ne consomme pas. Pour cette raison, nous avons demandé, lors d'un groupe de travail, un bilan sur l'éclairage des parties communes. Cyrille FABRE nous a indiqué il y a peu qu'il était toujours en cours d'élaboration. Avez-vous avancé sur ce point ?

**Cyrille FABRE** : J'ai signifié mon retard il y a 15 jours et depuis, je dois dire que je ne l'ai pas rattrapé.

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : Si je puis me permettre, votre sujet me semble à la limite de la question diverse et je ne suis pas sûre que ce soit tout à fait l'objet de ce point. Toutefois, nous l'aborderons avec plaisir, s'il nous reste du temps en fin de séance. Avez-vous des remarques complémentaires sur le bilan du plan de concertation locative ?

**Annie TRONCHET** : Pour mémoire, les associations ont jusqu'au 30 juin pour déposer l'ensemble des documents sur notre plateforme pour l'attribution de la subvention au titre du PCL.

### VI. QUESTIONS DIVERSES

---

#### VI.1 LA CAMPAGNE POUR LE GEL DES LOYERS

---

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : Une réunion du Conseil National de l'Habitat s'est tenue aujourd'hui en urgence. A été soumise à sa validation la revalorisation de l'APL de 3,5 % à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2022. Pour ce qui concerne l'IRL, il a été prévu de le contenir à 3,5 % pour un an, voire davantage, s'agissant du parc social. Vous connaissez le contexte actuel d'inflation extrêmement importante. Compte tenu de l'effet retard, l'augmentation de l'IRL n'est pas équivalente à cette dernière mais vous imaginez que l'année prochaine, il sera encore plus élevé.

La question se pose aujourd'hui de la revalorisation annuelle des loyers dans le parc social, en particulier à Paris Habitat, dans ce contexte inflationniste, avec des charges en hausse, des demandes légitimes des salariés que nous devons accompagner mais aussi des ressources des locataires contenues. Des discussions sont engagées entre l'USH, les fédérations et le gouvernement pour identifier des mesures de compensation.

Je vous invite à vous exprimer pour avoir l'ensemble des éléments à rapporter au conseil d'administration de Paris Habitat.

**Agathe MOSCHETTI** : J'ai eu un échange avec M. FABRE sur l'achat des combustibles et de l'énergie entre fin 2022 et 2023. J'ai réalisé une étude complète sur un site, qui montre que l'augmentation du prix de la molécule atteindra 254 %. S'agissant donc des compensations, le blocage des loyers n'aura pas lieu. Même si elle est contenue à 3,5 %, l'augmentation interviendra quand même. Je pense que nous allons vers une catastrophe pour nombre de foyers. Je ne prends que l'exemple du chauffage collectif mais il est évident que les locataires utilisant le chauffage individuel seront plus ou moins dans la même situation, d'autant que le gouvernement mettra fin au bouclier tarifaire et qu'en 2023, le loyer réglementé devrait aussi disparaître.

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : Il a été annoncé que le bouclier tarifaire serait prolongé jusqu'à la fin de l'année. Cela étant dit, les annonces interviennent tous les six mois sur le sujet.

**Agathe MOSCHETTI** : En tout état de cause, si vous devez entamer des discussions avec le gouvernement et l'USH, nous posons le débat pour un retour au tarif réglementé, et surtout pas sa suppression.

**Micheline UNGER** : En tant que membres du Conseil National de l'Habitat (CNH), nous avons d'abord refusé ces propositions, qui ne sont pas très claires. Nous avons demandé l'introduction d'amendements à la loi de finances rectificative en vue d'un gel des loyers, car il est impossible de les augmenter de 3,5 %. Les habitants ne pourront pas suivre. Et même si l'APL doit être revalorisée, elle ne couvre pas complètement les loyers et les charges. Celles-ci vont croître car outre le gaz, les ménages doivent payer l'électricité courante et pour le chauffage, les charges alimentaires et autres du quotidien, dont le coût explose. Nous considérons que ce n'est vraiment pas sérieux et qu'il faut absolument envisager d'autres dispositifs.

Les mesures en question seront certes rétroactives pour prendre effet au 1<sup>er</sup> juillet mais cela ne change pas la situation, sachant par ailleurs que la décision se base sur le troisième trimestre et pas sur le deuxième. La situation suscite une réelle préoccupation, en raison du décalage avec la réalité. Même si un décret est pris pour proroger le bouclier tarifaire, cela ne couvrira pas tout. Nous voyons bien que les personnes n'arrivent plus à faire face aux dépenses, même si elles disposent de revenus de 1 200 €, et elles n'en peuvent plus.

**Jean-Jacques ANDING** : À l'heure où je vous parle, la CLCV devrait intervenir sur France 2 pour annoncer une demande de gel des loyers. Des interviews de locataires devraient aussi passer dans le journal télévisé. Pour un loyer de 600 €, l'augmentation représente 250 € par an, ce qui est absolument inadmissible. Lors de la crise Covid, nous avons déjà dû mettre en place une commission pour gérer les cas de locataires surendettés. Nous souhaitons qu'elle soit prolongée et non que la situation s'aggrave encore davantage et qu'en plus de dossiers de surendettement massif y affluent.

Bruno LEMAIRE, le ministre de l'Économie, avait lui-même proposé un gel des loyers lors de la rencontre avec la CLCV en mai dernier, soit le mois précédant la mesure sur les revalorisations.

**Micheline UNGER** : Le lobby des propriétaires a pleuré misère.

**Jean-Jacques ANDING** : Exactement. Il s'agit évidemment de propriétaires privés. Paris Habitat ne criera pas victoire parce que les loyers, donc les recettes, seront augmentés. En tout cas, nous défendrons au conseil d'administration la position que je viens d'exposer. Nous l'avons toujours défendue d'ailleurs, dans le sens où même lorsque l'augmentation était de 0,42 %, nous considérons qu'il était déjà extrêmement difficile de l'accepter, compte tenu de la situation sociale des plus précaires.

Nous continuerons, la CLCV et les autres associations, à demander un gel des loyers de même qu'une révision du calcul du taux d'IRL.

**Christian BALLERINI** : S'agissant du gel des loyers, le CNL s'est prononcé et en tant qu'association de locataires, nous n'allons pas discuter. Par ailleurs, l'augmentation de 3,5 % ne nous concerne pas puisque les loyers sont bloqués sur toute cette année. Toutefois, la question va se poser au moment du vote des orientations budgétaires à la fin octobre.

**Catherine GODAIS** : Je siége à la commission d'endettement à la Banque de France au nom de Familles de France et nous avons remarqué un nombre considérable de dossiers de surendettement concernant les impayés de loyers de bailleurs sociaux. Il est en augmentation et avec ce qui se projette, cela risque fort d'exploser. La commission nourrit déjà une inquiétude à ce sujet.

**Cécile BELARD DU PLANTYS** : En tout cas, je confirme, et la présidente de l'USH l'a encore réitéré à Rennes la semaine dernière, lors de l'assemblée générale de la Fédération des OPH : la position du mouvement HLM vise à contenir cette augmentation des loyers et obtenir une compensation de la part de l'État.

Par ailleurs, je sais que votre position est constante sur le sujet mais vous savez aussi que ce sont les seules recettes de fonctionnement permettant de disposer des fonds nécessaires pour réaliser des travaux, que vous appelez également de vos vœux. Nous sommes toujours dans cette équation complexe, avec la volonté de tenir la promesse d'un habitat à loyer modéré, tout en faisant en sorte que les logements soient bien entretenus et de qualité dans la durée.

Je pense que nous en avons terminé pour aujourd'hui. Merci beaucoup et à très bientôt.

*La séance est levée à 20 h 04.*

---

<sup>i</sup> Annexe : Voici les précisions de Nathalie Chastanet aux 2 questions posées par le SLC-CSF.

**Mise en place de la dépriorisation : à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2022**

Une proposition adaptée consiste à :

- Respecter le souhait géographique du demandeur (arrondissement ou commune)
- Proposer un logement dont la typologie correspond à la composition familiale au regard de la grille fournie dans la charte des attributions
- Proposer un logement dont le niveau de quittance est compatible avec ses ressources : au maximum un taux d'effort de 35%
- Proposer un logement adaptée à l'éventuelle situation de handicap

Sur le fond nous n'avons pas d'intérêt à faire des propositions « inadaptées » : cela représente un travail administratif et de la vacance commerciale. Par ailleurs, le locataire pourra faire appel de cette décision de dépriorisation, auprès de la CALEOL.

**Proposition à des ménages hors priorité mais pouvant accéder à une catégorie intermédiaire :**

Au vue des données disponibles dans notre fichier des demandeurs, dans lequel la moitié est classée hors priorité, la cible des ménages ayant des ressources permettant une proposition avec un loyer plus élevé serait d'environ 500 ménages.

Pour aller plus loin, nous allons regarder si nous retrouvons ces profils de ménage dans les mutations réalisées en hors priorité. Puis le qualifier clairement dans nos objectifs.