
PROCÈS-VERBAL DU 10 OCTOBRE 2022

La séance du Conseil de concertation du patrimoine de Paris Habitat est ouverte à 17 h 36 sous la co-présidence de Madame Cécile Belard Du Plantys, directrice générale et de Madame Annie Szufa, 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, Jean-Louis GUERRERO et Samia BERRAMDANE, représentant la CLCV 75 ; Micheline UNGER, représentant le DAL ; Catherine GODAIS, représentant Familles de France ; Rose-Marie SMAILLI et Annie SZUFA, représentant l'AFOC ; Majean SÖDERSTRÖM, représentant la CGL.

PARIS HABITAT : Cécile BELARD DU PLANTYS, directrice générale ; Stéphane BETTIOL, directeur général adjoint en charge des politiques locatives et de la régie ; Cyrille FABRE, directeur de l'exploitation ; Christine HUGUES, directrice territoriale Nord-Ouest ; Martial HERBLOT, directeur territorial Sud-Est ; Emmanuelle BARBET, directrice territoriale Nord-Est ; Olivia LE DEAUT, directrice territoriale Est ; Laura PRAT, chef du service qualité et transformation ; Renaud BERTRAND, directeur de la performance ; Éric SALAHUD, responsable de la performance et de l'observatoire des charges ; Annie TRONCHET, chef de projet modernisation, innovation et partenariats.

CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

I.	APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU 27 JUIN 2022.....	3
II.	RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES LOCATAIRES 2022.....	3
III.	PRESENTATION DES CHARGES A PARIS HABITAT.....	10
IV.	QUESTIONS DIVERSES.....	17
IV. 1	<i>Déploiement du triple play social</i>	17

La séance est ouverte à 17 h 36.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Bonjour à tous. Je vais commencer par excuser Emmanuelle COPIN, représentée par une bonne partie de ses équipes. Je pense donc que nous réussirons à répondre à vos interrogations sur les différents points de l'ordre du jour.

Je salue Annie SZUFA en tant que co-présidente, dans le prolongement de la mission qu'assurait Madame MOSCHETTI.

Je vous propose d'entamer l'examen de l'ordre du jour.

I. APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU 27 JUIN 2022

En l'absence de remarques, le procès-verbal du 27 juin 2022 est approuvé à l'unanimité.

II. RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES LOCATAIRES 2022

Cécile BELARD DU PLANTYS : Laura PRAT va nous présenter de façon synthétique les résultats de l'enquête de satisfaction des locataires 2022, afin de laisser ensuite place aux échanges.

Laura PRAT : Nous vous avons transmis l'intégralité des résultats détaillés de cette enquête menée par notre prestataire Règle de trois. Je rappelle qu'il s'agit d'une démarche collective, lancée en 2016 et regroupant Paris Habitat, la RIVP et Elogie SIEMP. Cette année, l'enquête a été réalisée du 17 mai au 29 juin, auprès d'un important échantillon de 12 507 locataires, soit 10 % du patrimoine. Elle s'est déroulée intégralement par téléphone.

Les résultats sont présentés en pourcentages, comme dans tous les sondages d'opinion, mais aussi au travers de notes afin d'obtenir une vision plus précise de la segmentation de la satisfaction. Ainsi, une note de 0 est attribuée pour les locataires pas du tout satisfaits, de 3 pour les locataires plutôt pas satisfaits, de 7 pour les locataires plutôt satisfaits et de 10 pour les locataires tout à fait satisfaits.

Le questionnaire est commun aux trois bailleurs partenaires et figure dans le document qui vous a été transmis.

Les conditions de vie : quartier et résidence

Nous notons une satisfaction globale concernant la qualité de vie dans le quartier, avec plus des trois quarts des locataires satisfaits et une note en hausse de 0,6 point par rapport à 2021.

En termes de tranquillité de la résidence et de sécurité dans le quartier, l'écart reste significatif sur ces deux items, avec 67 % de locataires satisfaits pour le second et plus de 7 locataires sur 10 satisfaits pour le premier.

Concernant les espaces deux-roues, seuls 55 % des locataires en sont satisfaits et la note reste stable par rapport à l'année dernière. Ce résultat peut s'expliquer par l'engouement très fort pour le vélo. S'agissant de la végétalisation, trois quarts de nos locataires sont satisfaits et la note est en légère hausse par rapport à 2021.

La propreté des espaces extérieurs et parties communes

Les résultats montrent une tendance positive à la consolidation, avec trois quarts des locataires satisfaits. Dans le détail, les notes sont comparables à celles de l'année dernière. On constate toutefois une légère hausse pour la propreté des halls d'entrée et une perte d'un dixième de point pour la propreté des ascenseurs. La majorité de nos locataires cite les actes d'incivilité comme premier motif du manque de propreté, suivi du nettoyage mal fait et insuffisamment contrôlé.

Le fonctionnement des équipements collectifs

Près de 7 locataires sur 10 (69 %) sont satisfaits, soit une légère baisse par rapport à 2021. Nous conservons un très bon résultat (88 %) sur l'éclairage des parties communes, en légère hausse. Le résultat reste stable sur la thématique des accès (68,7 %) tandis que l'item relatif aux ascenseurs perd un dixième de point et totalise deux tiers de locataires satisfaits.

Les interventions techniques dans les parties communes

Les résultats sont décevants compte tenu des efforts fournis par les équipes, et d'autant plus pour les locataires. Près de 7 sur 10 sont satisfaits des interventions réalisées, en légère baisse. Pour ce qui concerne l'information communiquée en amont sur la nature et les délais des travaux, le résultat reste stable par rapport à l'année dernière.

Le fonctionnement des équipements du logement

Les résultats restent stables par rapport à l'année dernière, avec une note de 7 sur 10 et 76 % des locataires satisfaits. Les indicateurs détaillés sont encourageants, notamment sur la thématique de l'eau, avec pour les appareils sanitaires et la plomberie-robinetterie, des résultats en légère hausse qui sont sans doute le fruit des contrats d'entretien cumulés à une relation avec les prestataires et la Régie tout à fait satisfaisante. Les autres évaluations restent stables, s'agissant notamment de la porte d'entrée (plus de 8 locataires sur 10 satisfaits) ou du chauffage (69 %), sachant que cette année, l'enquête n'a pas été menée en période de chauffe.

Les demandes techniques pour le logement

Un tiers des 12 500 locataires interrogés ont formulé une demande technique. 40 % d'entre elles portent sur des questions de plomberie-robinetterie et 15 % sur le chauffage ou les équipements sanitaires. Les résultats sont en légère progression s'agissant du traitement de la demande, avec plus de 6 locataires sur 10 satisfaits, mais nous ne nous en contentons pas. En outre, 85 % sont satisfaits de la qualité de l'intervention. Toutefois, 4 locataires sur 10 estiment qu'il est toujours difficile d'obtenir une réponse. Il s'agit d'un sujet de plan d'action pour Paris Habitat.

Les demandes non techniques

Seuls 13 % des locataires enquêtés avaient formulé une demande non technique lors des 6 derniers mois. Plus d'un tiers d'entre elles porte sur les mutations, un peu moins de 20 % sur des questions administratives et 16 % sur les loyers et charges. Les résultats sont décevants, confirmant la tendance de ces dernières années. Une courte majorité de locataires se disent satisfaits du traitement de la demande, soit un résultat en léger repli, et 44 % sont satisfaits des explications sur les étapes de ce traitement. Cela constitue un sujet d'inquiétude pour les équipes. En revanche, près de 7 locataires sur 10 sont satisfaits de la clarté de la réponse, résultat en progrès.

En cohérence, plus de la moitié des locataires concernés indique qu'il est difficile d'obtenir une réponse, soit une hausse par rapport à 2021. Parallèlement, 30 % expliquent que cela est facile, en baisse par rapport à l'an dernier. Il s'agit évidemment d'un important sujet de plan d'action dans les mois à venir.

Les contacts

Trois quarts de nos locataires se disent satisfaits de la qualité des contacts. Par canaux, 83 % sont satisfaits de l'accueil téléphonique et physique et plus de 87 % de la relation avec le gardien. D'autre part, 2 locataires sur 3 ont connaissance de la possibilité de contacter Paris Habitat pour trouver des solutions concernant le paiement des loyers sans attendre un évènement fâcheux, ce qui est rassurant. Comme l'an dernier, les personnes interrogées devaient se prononcer sur 4 adjectifs pour qualifier leurs interlocuteurs :

- courtois, avec une note de 7,7 comme en 2021 ;
- disponibles, avec une note de 6,6 ;
- réactifs, avec une note de 6,4 ;
- efficaces, avec une note de 6,4.

L'information et la communication

Le résultat global est très encourageant, avec plus de 8 locataires sur 10 satisfaits. 86 % le sont de la communication papier et 81 % de la communication numérique, résultat en hausse. L'utilisation du site extranet locataires a progressé mais près d'un tiers ne connaît pas ce service. Nous ne constatons pas d'effets de l'agence numérique à ce stade, compte tenu de son ancienneté, mais ils devraient être visibles l'an prochain.

Pour conclure, la satisfaction globale concernant Paris Habitat atteint 81,4 %, soit plus de 8 locataires sur 10, ce qui constitue notre meilleur résultat depuis 2016. Le taux de recommandation à un tiers progresse également, même s'il reste faible, passant de 20 % à près de 28 % en 4 ans.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Merci beaucoup pour cette présentation synthétique. J'ouvre le débat.

Annie SZUFA : Sur la fiche n° 4 évoquant la plomberie-robinetterie, différenciez-vous les groupes d'immeubles avec un contrat robinetterie ou est-ce un résultat global ?

Laura PRAT : Je vous ai présenté un résultat global mais vous trouverez dans le rapport détaillé une distinction entre les sites bénéficiant ou non d'un contrat d'entretien de la robinetterie, avec des résultats selon les prestataires.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Pouvez-vous nous en dire un mot ?

Laura PRAT : Parmi l'ensemble des prestataires qui exploitent des contrats d'entretien de robinetterie, la Régie de Paris Habitat obtient les plus beaux résultats.

Jean-Jacques ANDING : Je me pose toujours la question de l'intitulé de cette « enquête de satisfaction », qui devient peu ou prou, grâce à la complicité des locataires, une enquête d'autosatisfaction, comme nous l'avons entendu. Je n'ai pas relevé les occurrences du terme « satisfaction » dans la présentation mais il a été utilisé très fréquemment. Nous demandons depuis un certain temps, et encore aujourd'hui, à rebaptiser ce dispositif « enquête sur la qualité de service », intitulé beaucoup plus neutre et n'orientant pas les réponses des locataires.

Concernant la manière dont l'enquête a été menée, j'ai eu l'honneur d'être tiré au sort et une fois de plus, la communication a été coupée au milieu du questionnaire et on ne m'a jamais rappelé. Je ne sais pas si mes réponses ont effrayé...

Sur le contexte sociétal, le document figure des camemberts et non des phrases. S'ils sont repris sur le site, comment nos locataires vont-ils les comprendre ? Pour en tirer quelque chose, il faut faire des efforts énormes en regard des encadrés du bas. Tout à coup, sans phrases construites, la communication est biaisée et tient du non-sens.

Je ne reviens pas sur le système de notation, qui ne peut que donner des résultats satisfaisants. Toutefois, je remarque que, comme l'an dernier, les incivilités sont à 49 % pointées comme la cause de l'absence de propreté. La CLCV rappelle que le bailleur doit, conformément au bail, garantir une occupation paisible du logement et donc se donner les moyens de réduire les incivilités.

En outre, je reviens sur la question qui fait toujours soupirer les représentants des locataires. 87 % des personnes interrogées se disent satisfaites vis-à-vis des gardiens. Nous avons demandé, sans jamais l'obtenir, que la question « Êtes-vous satisfait de la relation avec les gardiens ? » soit remplacée par « Êtes-vous satisfait de la qualité de service du gardien ou du gardiennage ? ». En effet, la question actuelle ne vise en rien le travail du gardien. Il serait aussi possible d'interroger les locataires sur les tâches qu'ils effectuent, ménage ou OM. Ainsi, il faudrait relier ce taux de 87 % avec celui concernant les locaux OM, de 50 %.

Pour finir, concernant la robinetterie, vous avez indiqué que les contrats les mieux notés sont ceux de la Régie mais qu'en est-il des autres ? Nous recommandons à nos adhérents d'être très vigilants sur ce point. J'ai eu l'occasion de visiter le stand, à Lyon, d'un prestataire travaillant pour Paris Habitat et j'ai rencontré le fondateur de la société. Je lui ai indiqué que les visites initiales et annuelles ne sont souvent pas effectuées. Quant aux rendez-vous hebdomadaires, il est assez scandaleux de les prévoir sur toute une journée. Nous avons obtenu une demi-journée mais des créneaux de deux heures seraient plus adaptés pour les locataires qui ne sont pas retraités. Je crois qu'il faut revoir ce système de fond en comble.

Enfin, je reposerai une question à laquelle je n'ai jamais obtenu de réponse, même en Conseil d'administration : quel est le coût de cette enquête ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : Concernant la dénomination de l'enquête, votre remarque s'entend mais nous devons nous accorder avec les confrères car nous la réalisons dans le cadre d'un dispositif de l'organisation professionnelle, mis en place il y a presque vingt ans. S'agissant de la terminologie utilisée, il s'agit d'une « enquête de satisfaction sur la qualité du service rendu » et nous pourrions supprimer les termes « de satisfaction », ce qui représenterait un bon compromis.

S'agissant du contexte sociétal, ces éléments d'introduction sont apportés par le prestataire et sont plus ou moins discutables. Nous ne les faisons pas forcément nôtres et ils ne font pas partie des résultats de l'enquête. Je n'ai jamais vraiment adhéré à cette présentation car on ne s'improvise pas sociologue.

Concernant la qualité de la relation avec les gardiens, il ne s'agit pas d'une évaluation de leur travail. Ces sujets sont de l'ordre du management. Nous devons être capables de mener nos propres analyses de la qualité du travail assuré par les gardiens, comme pour tous les salariés de Paris Habitat. Je ne sais pas comment nous pourrions formuler cette question sans nous trouver dans une situation un peu délicate.

Sur la cohérence de l'appréciation du travail du gardien avec celle portée sur la tenue des locaux OM, les locataires font souvent la distinction entre l'état de propreté et ses causes. Ils ne mettent que très rarement en question le rôle de leur gardien ou de l'entreprise de nettoyage puisqu'ils évoquent à 48 % les incivilités. C'est peut-être ce qui peut expliquer la distorsion entre les appréciations portées sur le gardien et sur le local des ordures ménagères.

Concernant le contrat de robinetterie, je laisserai Cyrille FABRE apporter des précisions mais nous sommes plutôt défenseurs de l'internalisation et nous serions prêts à aller plus loin en la matière car nous en constatons chaque jour les vertus. L'enquête sur la qualité du service rendu conforte notre analyse.

Quant au coût de l'enquête, je ne le connais pas mais Laura PRAT peut sans doute nous l'indiquer.

Laura PRAT : Le coût se situe entre 175 000 € et 190 000 € par an, ce qui n'est pas élevé pour un tel panel.

Micheline UNGER : Ce prix s'entend-il par bailleur ?

Laura PRAT : Il concerne Paris Habitat.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Le coût dépend du nombre de personnes enquêtées. Tous les bailleurs n'acquittent donc pas le même tarif.

Catherine GODAIS : Combien de personnes sont-elles enquêtées ?

Laura PRAT : 12 500 locataires.

Stéphane BETTIOL : Combien de temps l'entretien téléphonique dure-t-il ?

Jean-Jacques ANDING : 13 minutes en moyenne.

Micheline UNGER : Je vais commencer par un compliment car nous disposons de l'évaluation des 3 bailleurs, ce qui est appréciable. En revanche, nous n'avons plus le nombre de personnes interviewées par DT, ce qui est un peu problématique car quand je vois les résultats, je me demande quelle direction est concernée. Ayant plutôt des comités dans l'Est, ces éléments ne me parlent pas du tout et encore moins concernant ma résidence.

S'agissant du contrat de robinetterie, le prix est élevé si l'on considère qu'il n'apporte ni bien-être ni amélioration. Nous payons une société qui doit dresser un état des lieux tous les ans mais ne le fait pas. Si la personne met la main sous le lavabo, c'est vraiment le maximum. Elle ne vérifie pas la robinetterie de la machine à laver ou de la baignoire. Or un état des lieux correct permettrait d'évaluer le besoin du locataire et de changer certains appareillages en mauvais état. Par ailleurs, les horaires pour les visites sont inadaptés pour les personnes qui travaillent. Comme pour les autres contrats, je demande systématiquement les nouveaux accords sur les prestations mais nous avons du mal à les obtenir. Ce silence me pose problème.

Par ailleurs, j'ai une forte inquiétude concernant internet...

Cécile BELARD DU PLANTYS : S'agit-il du triple play ?

Micheline UNGER : Je ne parle même pas du triple play de SFR. J'évoquais plutôt l'extranet. Les locataires que je rencontre sont très démunis face à internet. Quand des problèmes surviennent, qu'il s'agisse du piratage, de l'absence de connexion ou des changements de boîtiers, les personnes ne savent que faire et se retrouvent sans rien. Le tout-internet est très dangereux. Nous sommes dans un absolutisme sur ce sujet. Je n'ai d'ailleurs pas compris ce qu'était le Net Promoteur Score. Nous allons bientôt parler à des machines. Certains locataires demandent cette dématérialisation des contacts mais d'autres ne le souhaitent pas. Je constate un problème d'équilibre. Nous avons du mal à joindre nos interlocuteurs au téléphone et de nombreux locataires m'indiquent qu'ils sont souvent en télétravail. J'aimerais donc connaître le nombre de personnes interrogées par DT.

Mawaheb MOUELHI : Je suis très étonnée que l'on s'arrête aux constats. Les chiffres sont présentés mais pas le plan d'action. Quel est l'intérêt d'une enquête si aucune mesure n'est prise pour améliorer la situation ?

Il fut un temps où nous disposions des résultats par direction territoriale. De plus, l'année dernière, il nous a été indiqué que les actions seraient à identifier en proximité, DT par DT, et que les plans d'action seraient locaux. Une vue générale est intéressante mais nous souhaiterions disposer des éléments détaillés par DT ainsi que des plans d'action envisagés en proximité pour améliorer la satisfaction du service rendu aux locataires. Je vous demande donc de nous communiquer ces résultats, puisque vous les avez.

Concernant le contrat d'entretien robinetterie, il faut peut-être se poser la question de son maintien puisque la visite annuelle n'est pas ou mal effectuée.

S'agissant de l'agence numérique, je rappelle que nous y étions favorables en tant que représentants des locataires dans la mesure où elle constituait un plus sans se substituer à l'accueil en proximité, qui doit être maintenu.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Pour répondre à ce dernier point, j'ai donné une interview il y a quelques jours, au moment du Congrès, sur ce sujet. Je confirme que les outils de communication doivent intervenir en complément des liens directs de proximité, et en aucun cas en substitution. J'entends donc votre inquiétude quant à notre capacité à continuer à être sur le terrain compte tenu de la généralisation ou de l'amplification du télétravail. Ce sujet nous préoccupe également. Nous essayons de le manager le plus intelligemment possible mais il est vrai que les salariés ont aujourd'hui des attentes en matière de télétravail, qui est devenu un critère de recrutement. Nous avons développé un certain nombre d'outils qui doivent rendre le contact le plus neutre possible vis-à-vis des locataires, ainsi que des processus et des obligations, avec des jours proscrits pour le télétravail. Certains métiers ne permettent pas cette modalité ou très faiblement. Encore une fois, il n'est pas question que les contacts à distance remplacent les contacts en proximité.

Par ailleurs, il est vrai qu'une enquête sans plan d'action ne suffit pas. Nous suivons un principe de restitution par DT ou par agence, qui doit permettre d'avoir un échange sur les résultats dans leur réalité locale et de travailler le plan d'action à cette échelle, même si des mesures globales peuvent être envisagées, par exemple pour améliorer le système de prise en compte des demandes d'interventions.

Concernant le contrat robinetterie et la communication des nouveaux contrats de prestations, je propose de passer la parole à Cyrille FABRE.

Catherine GODAIS : Je souhaiterais poser une question sur la robinetterie. Auparavant, lorsqu'un locataire formulait une demande d'intervention, il remplissait une fiche auprès du gardien, qui constituait une trace. Elle n'existe plus et désormais, le plombier peut venir une fois, commander une pièce et ne jamais revenir. Pour ma part, j'attends depuis deux ans que ma baignoire soit réparée. Lors de la visite annuelle, le problème a été constaté mais personne n'est intervenu. Il faudrait faire en sorte de garder une trace pour assurer un véritable suivi. D'autres locataires ont rencontré les mêmes difficultés et ont l'impression que les 2 € qu'ils paient à ce titre ne servent pas à grand-chose.

Par ailleurs, concernant les incivilités, leur nombre ne baisse-t-il pas du fait de l'assermentation des gardiens ? Il me semble qu'elles peuvent désormais faire l'objet d'amendes.

Cyrille FABRE : 93 900 logements bénéficient d'un contrat robinetterie, dont 15 000 sont assurés par la Régie de Paris Habitat. Ainsi, 78 000 sont confiés à des entreprises extérieures et les résultats de l'enquête sur la qualité de service montrent des résultats plutôt favorables sur ce point. Toutefois, nous avons effectivement constaté qu'en 2022, le taux de visites annuelles n'a pas été honoré par un certain nombre de prestataires, dont PROXISERVE pour lequel des pénalités assez conséquentes ont été appliquées.

Pour répondre à Madame UNGER, du point de vue des prestations, d'un renouvellement à l'autre, le cahier des charges est identique. Le mode opératoire est le même sur le contrat robinetterie, tel qu'il a été signé dans le cadre des accords collectifs, depuis une dizaine d'années.

J'entends bien qu'un travail d'amélioration doit être mené concernant la visibilité et l'information lors des rendez-vous. Je rappelle que pour tous les groupes de plus de 50 logements, une journée est dédiée, durant laquelle vous avez la certitude qu'un plombier passera. Nous devons être en mesure de déployer une communication mieux adaptée.

Enfin, le contrat robinetterie est un contrat d'entretien. Ainsi, le prestataire intervient pour réparer avant d'envisager le remplacement. J'entends, à travers vos commentaires et les remontées qui nous parviennent, une piste d'amélioration quant à la capacité des entreprises à améliorer le service. Nous avons peu d'accords collectifs groupe par groupe et nous devons continuer à réfléchir ensemble afin de faire évoluer certains éléments.

Pour finir, je précise que la fiche est toujours d'actualité car c'est précisément la seule preuve dont nous disposons quant à la réalisation de la tournée du plombier lors de sa journée de présence. Elle fait partie des attentes contractuelles.

Mawaheb MOUELHI : Quel est le montant de la pénalité appliquée à PROXISERVE ?

Cyrille FABRE : De mémoire, il dépassait 10 000 €.

Mawaheb MOUELHI : Je rappelle que nous demandons le remboursement des pénalités appliquées aux prestataires car c'est le locataire qui est lésé.

Jean-Jacques ANDING : La CLCV le demande aussi.

Stéphane BETTIOL : Concernant les conditions d'exécution du contrat robinetterie, lors des visites annuelles, certains locataires sont prévenus et d'autres se voient placés devant le fait accompli, un intervenant leur demandant de signer un document sans avoir vérifié quoi que ce soit. Pour améliorer ces campagnes, il faudrait non seulement prévenir les locataires mais aussi leur rappeler quelques points pour qu'ils soient en situation d'exiger ce qui leur est dû.

Micheline UNGER : J'avais demandé un document afin que tous les locataires connaissent ce à quoi ils peuvent prétendre. Il doit être nominatif et distribué dans les boîtes aux lettres, afin que chacun puisse s'y référer. Par ailleurs, je réitère ma demande afin que la visite annuelle inclue l'état des lieux de la plomberie.

Cécile BELARD DU PLANTYS : En effet, les locataires doivent être conscients de leurs droits pour pouvoir exiger que le prestataire vérifie ce qui est prévu.

Je propose aux directions territoriales d'illustrer la façon dont les échanges se déroulent au niveau local sur les résultats et les plans d'action.

Christine HUGUES : Il n'existe pas de présentation formelle par direction territoriale. Toutefois, un document figurant les résultats de la DT en perspective de ceux de Paris Habitat et par agence, avec le détail des sites, nous est transmis. Nous arrivons donc assez aisément à évaluer une résidence par rapport à une autre.

Nous établissons bien entendu des plans d'action au niveau de Paris Habitat et chacun les décline dans sa direction territoriale et au niveau des agences. Le travail de restitution aux équipes commence et Madame PRAT présentera demain les résultats aux chefs d'agence. Nous discuterons ensuite des modalités de leur exploitation, comme chaque année. Nous attendons de chaque collaborateur qu'il détaille les résultats de son site au regard de ceux de l'agence et plus généralement, de Paris Habitat.

Emmanuelle BARBET : Les chefs d'agence proposent à toutes les amicales présentes sur leur territoire un rendez-vous en début d'année pour échanger spécifiquement sur l'enquête de satisfaction. Pour le moment, nous décortiquons les résultats. Pour les plans d'actions, nous identifions les zones qui décrochent. Par exemple, en ce qui concerne ma DT, je sais que l'intervention technique pose problème mais nous devons comprendre en quoi : est-ce la manière dont l'entreprise prend les rendez-vous ou la prestation qu'elle réalise ? Nous devons donc travailler site par site pour trouver le meilleur moyen de déployer des actions qui porteront leurs fruits.

Christian BALLERINI : Il serait important que les membres de la CCP disposent au moins des résultats par DT, sans rentrer dans le détail des agences.

Mawaheb MOUELHI : Nous avons auparavant les résultats par agence. Ma demande ne porte pas sur le groupe mais nous souhaitons obtenir les mêmes éléments que précédemment. J'entends aussi qu'en CCP, nous puissions demander communication des résultats par groupe. Lorsque j'accompagne mes associations, je n'ai jamais vu de restitution de l'enquête de satisfaction en local. Je réitère ma demande de communication des résultats par DT.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Si c'est le cas d'habitude, nous pourrions vous les communiquer.

Christian BALLERINI : Les amicales peuvent demander les résultats de l'enquête sur le groupe et le plan d'action afférent.

Stéphane BETTIOL : Dans les réunions de concertation locales, nous pouvons partager ces éléments, sous réserve du seuil de discrétion du groupe enquêté car quand une seule personne répond dans un immeuble comptant 15 locataires, les résultats ne sont pas du tout significatifs. Pour l'heure, les directions territoriales analysent les données afin d'identifier les items qui décrochent et déterminer les actions à développer.

Micheline UNGER : Il serait bon de nous transmettre les propositions d'actions afin d'échanger et de travailler ensemble sur les perspectives d'amélioration.

Christian BALLERINI : Je relève un problème de cohérence des résultats selon les questions. Ainsi, parfois, le résultat global est très positif mais les réponses détaillées sont négatives, ou vice-versa. Par exemple, la sécurité obtient une note de 6,8, avec 26 % de locataires très satisfaits mais 32 % insatisfaits concernant plus précisément la sécurité dans le quartier. Il en va de même pour les interventions techniques : le résultat global est vraiment mauvais mais les différents items sont très bons.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Ce point peut mériter d'être creusé davantage pour comprendre les mécanismes. Toutefois, nous pouvons garantir la vérité des résultats et leur non-travestissement. En revanche, il est vrai que des écarts peuvent apparaître entre la question globale et le détail des prestations.

Jean-Jacques ANDING : Concernant les camemberts du début du document, Madame la Directrice Générale a indiqué qu'ils ne faisaient pas partie de l'enquête *stricto sensu* mais je profite de la présence des directrices et directeurs territoriaux pour poser une question qui nous préoccupe. À la page 11, il est indiqué « Je veux profiter des espaces extérieurs » versus « Je rejette les espaces extérieurs : occupation, insécurité, incivilité ». Et dans le camembert, il est précisé « Réappropriation des espaces extérieurs ». S'agit-il d'un objectif ou d'un constat ? La question se pose car lors d'une réunion du jury d'architecture sur l'Amiral Mouchez, les architectes avaient suggéré de nombreux éléments autour de la végétalisation et de l'installation de bancs. La présidente de l'association a aussitôt rejeté cette dernière proposition. Ainsi, alors que cet immeuble va entrer en réhabilitation, l'association souhaite que les espaces extérieurs soient aussi inhospitaliers que possible pour une meilleure tranquillité. Pour nous, ce n'est pas possible. Il s'agit d'injonctions contradictoires. Les espaces extérieurs peuvent être occupés paisiblement. Nous ne voulons pas de bunkers avec des miradors et des cours désertées. Que propose le bailleur pour résoudre cette contradiction et faire en sorte que les locataires se réapproprient les espaces extérieurs ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je ne suis pas sûre que le bailleur ait le pouvoir de résoudre toutes les contradictions qui nous traversent, y compris parfois individuellement. Certains locataires veulent des bancs et d'autres non tandis que d'autres encore les souhaiteraient sous conditions. En revanche, nous pouvons tenter de bien dissocier ce qui relève du constat et de l'analyse du problème et ce qui relève de la solution. Lorsque les locataires demandent des bancs, ils souhaitent de la convivialité et pas de dysfonctionnements. Il est important de bien identifier et partager les problématiques à traiter pour trouver des solutions communes passant moins par un objet ou un autre que par la façon dont nous accompagnons la vie au quotidien d'une résidence. Une solution technique seule résout rarement le problème. Cela vaut pour les bancs mais aussi pour d'autres éléments tels que les caméras.

Martial HERBLOT : Je trouve cette réponse très juste. Un banc incite à la convivialité tandis que « pas de banc » signifie plus de tranquillité. C'est à travers les concertations avec les locataires que nous pourrions dépasser les premières réactions et trouver des solutions.

Micheline UNGER : Le document ne fait pas mention du numéro d'urgence de Paris Habitat. Or lorsque personne ne répond, c'est un grand souci pour tous les locataires.

Stéphane BETTIOL : Il n'est pas évalué dans l'enquête de satisfaction car celle-ci est réalisée sur une base commune avec les autres bailleurs et nous n'avons pas tous le même système. Nous pourrions ajouter une question sur ce sujet lors de la prochaine enquête annuelle. C'est une bonne suggestion, d'autant que nous surveillons la qualité de la réponse, y compris le décroché, avec nos cadres de permanence. Cyrille FABRE et ses équipes y sont très attentifs au quotidien.

Jean-Louis GUERRERO : Concernant la tranquillité de la résidence, la note augmente depuis 2020. Or nous avons plutôt le sentiment d'une dégradation dans nombre de sites. Nous avons droit à cette tranquillité

et à une jouissance paisible de la résidence. Nous obtenons certaines choses de la RIVP mais pas de Paris Habitat et cela pose question. Nous essayons de calmer cette dérive dangereuse et voulons être constructifs. Nous vous demandons de fournir un effort et d'innover. Par exemple, sur mon site, le local associatif a été vandalisé et la mairie ne répare plus. Nous demandons que ces problèmes soient pris en compte sans tomber dans des extrémismes dont nous ne voulons pas.

Cécile BELARD DU PLANTYS : J'entends votre préoccupation. Je répéterai ma réponse précédente : à un moment donné, les réponses techniques ne suffisent plus. Installer de plus en plus de dispositifs techniques fait travailler l'imagination de ceux à qui cela déplaît mais cela ne suffit pas. De plus, j'attire l'attention sur le fait que ces solutions qui ne résolvent les problèmes que pendant un temps donné vous coûtent cher. Il faut en évaluer l'efficacité et s'interroger sur le dispositif global d'accompagnement et de proximité si on ne veut pas investir en pure perte.

Je vous propose d'examiner le point suivant de l'ordre du jour avec Renaud BERTRAND, qui abordera le sujet des charges locatives, sachant que vous avez reçu les éléments avant ce conseil afin de pouvoir concentrer la présentation sur les éléments essentiels et organiser ensuite un temps d'échange.

Je remercie Laura PRAT.

Laura PRAT quitte la séance à 18 h 47

III. PRESENTATION DES CHARGES A PARIS HABITAT

Renaud BERTRAND : Bonsoir à tous. Comme chaque année, je présenterai le bilan de la régularisation des charges de l'exercice 2021, les soldes et j'insisterai sur les prix au mètre carré et les coûts par poste de charges.

Les régularisations sont effectuées par vagues, la première intervenant au mois d'avril et comprenant le plus de groupes et de logements. Nous avons remboursé 9,7 M€ sur l'échéance du 1^{er} mai à plus de 50 000 locataires et reporté les rappels de charges sur l'échéance du 1^{er} juillet pour un peu moins de 20 000 locataires. Je rappelle que pour les locataires prélevés, nous proposons automatiquement un échelonnement pour éviter qu'ils ne payent en une seule fois la totalité de la somme correspondante auxdits rappels.

Pour la deuxième vague, au mois de mai, nous avons également anticipé le remboursement et reporté le rappel. Ce n'a plus été le cas pour les vagues suivantes car au fil des mois, les éléments se cumulant, ils sont plus difficiles à suivre pour les collaborateurs.

Au total, 1 161 groupes (89 %) représentant un peu plus de 100 000 logements (80 %) ont été régularisés. En termes de solde, nous avons remboursé 14,55 M€ aux locataires et procédé à des rappels pour 3,73 M€, soit un solde créditeur d'environ 10 M€ nets.

Le slide suivant présente le nombre de locataires par tranches de solde, créditeur ou débiteur, ce qui permet d'apprécier l'adéquation entre les provisions et les dépenses. Nous constatons que :

- 68 % des comptes ont un solde compris entre - 200 € et + 200 € ;
- 42 % ont un solde compris entre - 100 € et + 100 € ;
- 74 % des locataires bénéficient d'un remboursement des charges ;
- 26 % des locataires font l'objet d'un rappel de charges.

Les soldes correspondent aux charges communes, au chauffage et à l'eau chaude.

Éric SALAHUD : Le slide suivant présente le coût des charges au logement sur 3 ans. Vous constatez que les dépenses sont similaires d'une année sur l'autre. En 2019, le total atteignait 1 939 €. Il était un peu moindre en 2020 car le poste chauffage était moins élevé, et nous observons une grande stabilité des tarifs jusqu'à fin 2021. Dans le détail, en 2019, le chauffage représentait 519 €, contre 520 € pour 3F, l'eau chaude 321 €, contre 344 € et l'eau froide 267 €, contre 320 €. Je rappelle que 3F a plus de patrimoine en banlieue, où il est possible que l'eau froide soit plus coûteuse, et 6 000 logements à Paris.

Renaud BERTRAND : Ce bailleur affiche un coût moyen de 2 016 € par logement en 2019, contre 1 939 € pour Paris Habitat. Nous n'avons pu effectuer la comparaison pour 2020 car les données n'ont pas été publiées.

Éric SALAHUD : S'agissant du coût au mètre carré habitable par an, il atteint 34,01 € en 2021, contre 34,74 € en 2019 avec un poste chauffage plus élevé. Le coût mensuel pour un T3 théorique avec ascenseur et chauffage collectif représente 170 € en 2021. La comparaison avec 3F montre, dans le détail, des charges annuelles au mètre carré habitable de 8,28 € pour l'ascenseur, contre 8,94 € chez Paris Habitat, 5,14 € pour l'eau froide, contre 4,95 €, et 5,35 € pour l'eau chaude, contre 5,68 €.

Renaud BERTRAND : Concernant les provisions et dépenses pour chacun des postes, nous présentons les données de 2017 à 2021. Sur cette dernière année, nous enregistrons 218,7 M€ de provisions et 213,7 M€ de dépenses, soit un taux de couverture de 102,3 %. Toutefois, ce taux doit être affiné. En effet, les provisions de copropriétés n'ont pas de dépenses en regard et inversement, les logements vacants n'ont pas de provisions. Ainsi, pour savoir si les acomptes sont bien calibrés par rapport aux dépenses, nous devons soustraire certains postes. Au final, nous passons de 218,7 M€ de provisions à 212,7 M€ et de 213,7 M€ de dépenses à 202,3 M€, soit un taux de couverture de 105,3 %. Ce calcul permet la meilleure adéquation entre les dépenses et les provisions. Par exemple, pour les charges communes, qui représentent plus de 50 M€, le solde atteint 1,6 M€ seulement.

Éric SALAHUD : Concernant la répartition par postes et natures de charges, on ne constate pas d'importantes évolutions d'une année sur l'autre. La structure reste inchangée.

S'agissant des soldes exprimés par rapport au coût annuel au logement :

- les charges communes présentent un crédit de 9,97 €, ce qui est très peu ;
- les ascenseurs sont très équilibrés, avec un crédit de 5,59 € ;
- le chauffage présente le crédit le plus important ;
- l'eau chaude individuelle dégage un crédit de 34 € ;
- les autres postes sont très équilibrés, avec un petit débit à noter sur les taxes.

Concernant les charges communes, le nettoyage et le personnel gardien représentent la plus grosse part des charges. La répartition entre les postes est stable, comparativement à 2020. En termes de ventilation par nature de dépenses, le nettoyage atteint 215 € par an et le gardiennage 123 € par an. Au total, la régularisation sera de l'ordre de 10 €. Les provisions de charges ayant légèrement diminué en 2020, nous sommes très proches de l'équilibre.

Concernant le chauffage, le coût moyen s'élève à 506 € en 2021 tandis que la provision moyenne atteint 582 €. Je rappelle qu'en 2020, deux mois d'acomptes de charges ont été suspendus, représentant 8 M€, ce qui explique l'augmentation des provisions en 2021. Pour cette même année, la régularisation moyenne représente 76 € en faveur des locataires.

Dans le détail, l'hiver de référence est calculé sur une base de 2279 degrés jours unifiés (DJU), qui est la référence trentenaire et constitue le fondement du calcul des acomptes de charges. En 2020, nous avons enregistré 1 757 DJU, contre 2 089 en 2021, soit une hausse de 19 %. Cet écart se répercute sur le coût du chauffage :

- pour le CPCU, le tarif est inchangé mais la quantité ayant augmenté, on constate une légère augmentation ;
- pour les PFI Gaz, Paris Habitat règle directement les factures, soit 90 ou 95 % du total ;
- les MCI Gaz ne concernent qu'une quinzaine de groupes avec des installations de cogénération ;
- l'électricité augmente de 9 %, sachant que 1 500 logements sont concernés ;
- le bouclier tarifaire ne concerne que les 15 groupes en MCI Gaz, les autres n'étant pas éligibles pour 2021 en raison de tarifs inférieurs au seuil.

Jean-Jacques ANDING : J'apprends que parmi les logements chauffés à l'électricité, 1 500 sont en collectif. De quel type de chauffage s'agit-il ? Le ministre délégué au logement a indiqué que le bouclier tarifaire s'appliquerait non seulement au chauffage collectif au gaz mais également au chauffage collectif à l'électricité.

Éric SALAHUD : Nous avons effectivement relevé cette information mais nous attendons d'en savoir plus. Aujourd'hui, le bouclier tarifaire exclut l'électricité. Toutefois, une décision favorable pourrait intervenir pour 2023.

Jean-Jacques ANDING : Le dispositif sera-t-il rétroactif ?

Cyrille FABRE : Les tarifs négociés dans le cadre des contrats étaient très faibles et nous ne serions de toute façon pas éligibles, comme nous ne l'avons pas été pour le gaz pendant les 6 premiers mois de l'année.

Mawaheb MOUELHI : Vous évoquez 2021.

Cyrille FABRE : C'est aussi le cas pour 2022.

Éric SALAHUD : Je rappelle les dépenses non régularisées : le service antenne, les détecteurs DAAF, les punaises de lit, la désinsectisation des parties communes, la location des compteurs et l'entretien robinetterie. Elles font l'objet d'avis d'échéance, en référence à des accords dont vous êtes signataires.

Jean-Jacques ANDING : Nous ne sommes pas tous signataires. Je constate une dérive sémantique dans la communication, signée par « des » et non « les » associations.

Cécile BELARD DU PLANTYS : C'est noté. Je vous passe la parole pour d'éventuels commentaires sur cette présentation.

Mawaheb MOUELHI : Dans votre introduction, vous indiquez que les charges locatives correspondent aux dépenses pour l'entretien de l'immeuble. Or elles correspondent en réalité aux charges d'entretien courant, conformément aux dispositions législatives, qui ont leur importance.

Nous notons que 20 % des logements ne sont pas régularisés, soit un taux élevé. Cela rejoint une préoccupation grandissante de nombre d'associations, qui nous interrogent régulièrement pour savoir pourquoi la régularisation de leur groupe a été reportée et quand elle interviendra. Nous vous demandons donc d'informer les associations sur ce point.

Sur les copropriétés, j'avais demandé l'an dernier des informations manquantes dans le document, sachant que nous ne pouvons nous satisfaire du décalage de plusieurs années sur les régularisations. D'autre part, concernant leurs charges 2022, j'aimerais avoir confirmation que Paris Habitat s'est assuré de réaliser les demandes sur le bouclier tarifaire, les locataires des copropriétés devant être traités de la même manière que les autres.

S'agissant de la justification des charges, je souhaiterais que soit repris le travail sur les documents justificatifs, en particulier concernant les gardiens. Nous considérons que les charges du personnel gardien ne sont pas régularisées. Nous n'en sommes pas à vous réclamer les contrats de travail comme le permettrait la jurisprudence mais les documents qui nous sont remis ne nous permettent pas, à date, de justifier les sommes récupérées.

Enfin, l'accord collectif sur les DAAF arrive prochainement à échéance et nous souhaitons savoir ce que vous envisagez.

Jean-Jacques ANDING : Nous ne l'avons pas signé.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Il a été signé par « des » associations de locataires.

Avant de leur passer la parole pour apporter des réponses, je souhaite remercier Renaud BERTRAND et Éric SALAHUD pour la précision des éléments apportés et la qualité de la présentation. Au travers de cette présentation générale, nous ne nous substituons pas au suivi plus précis et individualisé de contrôle des charges, qui reste à mener pour apporter l'ensemble des documents justificatifs. J'entends la question sur les gardiens et nous devons évidemment y répondre.

Renaud BERTRAND : Concernant les groupes non régularisés, nous ferons en sorte d'informer les associations via les directions territoriales concernées. De même, nous ferons un point sur les régularisations des copropriétés pour les exercices 2021 et antérieurs et nous ajouterons une slide sur cette question l'année prochaine.

S'agissant des justificatifs des charges de gardiennage, nous travaillons sur ce sujet complexe, y compris sur l'interprétation, l'idée étant d'agir au mieux tant pour les locataires que pour l'établissement et ses gardiens. Il est important de travailler ensemble pour répondre au besoin de justification au sens légal du terme.

Mawaheb MOUELHI : Vous avez bien noté que je n'en suis pas à vous demander les contrats de travail. Néanmoins, nous avons besoin d'éléments.

Renaud BERTRAND : Nous pouvons prévoir des groupes de travail sur ce sujet.

Mawaheb MOUELHI : Il faudra les réunir après les élections.

Cyrille FABRE : Concernant les copropriétés et le chauffage, à la fin du premier trimestre 2022, une communication a été diffusée auprès de tous les gestionnaires de groupes en copropriété pour qu'ils se rapprochent des conseils syndicaux et syndic afin de demander que le bouclier tarifaire soit mis en place.

Mawaheb MOUELHI : Une grosse copropriété doit renouveler son contrat de chauffage et j'ai demandé confirmation que l'on revenait vers vous.

Cyrille FABRE : Nous sommes régulièrement interrogés à ce sujet.

Concernant les détecteurs de fumée, l'accord collectif se termine en mars 2024 et plusieurs possibilités sont envisageables : leur remplacement complet ou, si le matériel a peu évolué, un remplacement à la demande en cas de dysfonctionnement. Il s'agirait alors de négocier un contrat d'entretien courant.

Jean-Jacques ANDING : Nous sommes contre l'obsolescence programmée.

Cyrille FABRE : Soit nous lançons une campagne comme il y a 10 ans, et j'y suis plutôt favorable, soit...

Christian BALLERINI : C'est le bailleur qui paie...

Cécile BELARD DU PLANTYS : Dans tous les cas, il s'agit de l'argent des locataires.

Christian BALLERINI : Je vous remercie pour les chiffres et les données. Je note que la différence entre CPCU et gaz n'est pas précisée cette année. Le CPCU est plus cher, ce qui a empêché Paris Habitat de mettre en place des chaufferies dans un certain nombre de groupes. Mais cela risque de s'inverser en 2023. Par ailleurs, vous essayez toujours d'améliorer la couverture des provisions, ce qui n'est pas simple et sera d'autant plus compliqué en 2023 avec les énergies.

Quoi qu'il en soit, je voudrais revenir sur d'autres éléments, qui ne figurent pas dans le rapport mais représentent un véritable sujet pour nous, en tant qu'association de locataires. Cet après-midi, nous avons entendu un locataire expliquer que les comptes rendus sur les charges étaient envoyés aux agences mais qu'il fallait attendre 3 ou 4 mois pour obtenir les réponses de Paris Habitat. De même, quand l'amicale CNL envoie un compte rendu à l'agence et lui demande un rendez-vous, celui-ci a lieu 3, 4 ou 5 mois plus tard sans que l'agence ait étudié le dossier. Je voudrais donc rappeler que nous avons demandé que la rencontre entre l'association et l'agence se déroule dans les deux mois.

En outre, je constate une dérive de plus en plus inquiétante sur les factures de la Régie Paris Habitat. Le montant ne représente pas grand-chose, autour de 2 à 3 €, mais cela semble étrange. J'enverrai une note à ce sujet à Monsieur BERTRAND, avec le détail. Le temps passé pour les prestations nous pose problème, par exemple une heure pour changer une ampoule dans une loge. Par ailleurs, certaines prestations de la Régie, telles que celles en partie privative ou suite à du vandalisme, ne sont pas récupérables. Cependant, elles sont imputées aux locataires qui, en l'absence de contrôle, paient. Nous devons nous accorder avec la Régie de façon à exclure d'emblée ce qui n'est pas récupérable car cela oblige l'amicale à tout vérifier. Il en va de même pour Paris Habitat lorsque nous signalons une erreur. Il s'agit donc de temps perdu pour tous.

De même, j'ai pu constater 3 prestations la même semaine pour le même motif sur un même groupe. Dans ce cas, soit la réparation est mal réalisée, soit il faut changer. Je fournirai des exemples aux services compétents et aux DT.

Pour finir, concernant la taxe sur les ordures ménagères, elle est facturée aussi bien sur les logements que sur les commerces et les parties non locatives. Dans les petits groupes, cela ne fait pas beaucoup de différence mais sur certains grands groupes comptant de nombreux commerces, la taxe est mutualisée au profit de ces derniers et ce n'est pas normal. En 2018, lors de la revalorisation des valeurs locatives des commerces, certains groupes ont vu une augmentation jusqu'à 8 000 €. C'est un véritable problème. D'autre part, concernant les tantièmes, les documents de Paris Habitat figurent 3 chiffres différents qui ne correspondent pas. Vous avez en général un nombre inférieur concernant les charges communes mais dans certains groupes, celui relatif à la taxe sur les ordures ménagères est supérieur et je n'arrive pas à comprendre la différence. J'enverrai un document à Renaud BERTRAND à ce sujet.

Renaud BERTRAND : La direction des services financiers a acquis un nouveau logiciel qui permettra à l'avenir d'imputer les montants de la taxe d'enlèvement des ordures ménagères et la taxe foncière directement à chaque lot. Il n'y aura plus de répartition.

Stéphane BETTIOL : Je rappelle que la base est la valeur locative sur l'assiette. Or les commerçants estiment que leur taxe est surestimée dans l'assiette de répartition, chacun tirant la couverture de son côté. Ainsi, il sera impossible d'utiliser un logiciel puisque l'assiette est globalisée dans le rôle transmis par les impôts. En outre, il importe de prendre en compte le fait que 60 % à 70 % des parkings sont occupés par des locataires de logements. Je rappelle également que les locataires ont besoin de commerces à proximité. Or le jour où les commerces aborderont le sujet du paiement des charges générales de parties communes auxquelles ils n'ont pas accès, plus personne ne s'amusera. Aujourd'hui, ce dispositif représente une moindre facture pour les locataires de logements.

Au sujet de la Régie, certaines questions sont itératives, l'exemple de l'ampoule revenant chaque année. Si trois interventions sont nécessaires, il faut vérifier la prestation demandée car il est possible qu'elle ne puisse s'effectuer en une seule fois. Une mauvaise réparation ne constitue pas nécessairement l'explication, celle-ci pouvant être liée à la façon dont la commande a été passée.

Quant au caractère récupérable ou pas des dépenses, il démarre au moment de la commande. Il y a peut-être matière à amélioration, notamment en termes de contrôle.

Mawaheb MOUELHI : Le gardien doit remplacer les ampoules se situant en dessous d'une certaine hauteur. Nous faisons un sujet de plaisanterie des factures de la Régie en termes d'heures passées à les changer mais il y a de quoi se poser des questions.

Stéphane BETTIOL : Certains ouvriers de la Régie ont un vrai métier et faire changer une ampoule par un électricien parce qu'il en a la qualification ne m'intéresse pas du tout. Il s'agit d'un sujet de fond car un changement d'ampoule au plafond coûte 120 €.

Mawaheb MOUELHI : Cela ne justifie pas les dérives en termes de temps passé, que ce soit pour une ampoule ou autre chose. Cela nous interroge.

Stéphane BETTIOL : Nous changeons plusieurs milliers d'ampoules par an. Pour ma part, je souhaite une analyse afin de savoir combien d'ampoules nous avons changé et combien cela a coûté.

Mawaheb MOUELHI : Ce sont les dérives qui nous préoccupent.

Stéphane BETTIOL : Je ne sais pas s'il s'agit de dérives. Le service rendu avec la Régie n'est peut-être pas adapté mais il peut s'agir du temps réellement passé.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je voudrais que nous nous en tenions au périmètre du rôle des uns et des autres. Les contrôles sont légitimes dans le moindre détail mais vos remarques comportent des aspects relevant du management des équipes ou de la qualité du service rendu, et non de la régularité de la facturation ou de la refacturation. Je veux bien que nous travaillions sur ces sujets en lien avec la qualité du service rendu mais ne laissons pas entendre, à l'occasion du débat, que ce qui vous est refacturé dans les charges locatives ne correspondrait pas à une dépense ou à une activité réelle.

Majean SÖDERSTRÖM : J'habite sur un site de 380 logements et les compteurs d'eau ont été changés dernièrement alors qu'ils étaient en bon état. Je voudrais savoir qui en fait la demande, qui facture cette opération, qui paiera, comment ce sera réparti au niveau des charges et ce que vous entendez faire de ces compteurs qui fonctionnent.

Cyrille FABRE : Il s'agit du renouvellement régulier des compteurs d'eau individuels dans le cadre d'un contrat de 10 ans minimum, l'objectif visant la certitude que le relevé de consommation est fiable et efficace. Nous sommes ainsi passés en radio relais en temps réel, ce qui permet de ne plus intervenir dans les logements. Paris Habitat n'est pas propriétaire de ces compteurs, qui appartiennent au prestataire d'origine. L'entreprise qui les a déposés les redonnera à ce dernier, s'agissant d'un cycle régulier.

Majean SÖDERSTRÖM : J'habite sur ce site depuis 28 ans et c'est la première fois que les compteurs ont été changés. Cette opération n'intervient donc pas tous les 10 ans. Ces compteurs fonctionnaient encore malgré leur vétusté.

Cyrille FABRE : Je vérifierai l'historique.

Stéphane BETTIOL : Le contrat que nous passons avec le prestataire s'intitule : « Location, entretien et relève ». Nous ne sommes propriétaires de rien. Ces 3 prestations sont imputées dans les charges qui vous sont facturées

Majean SÖDERSTRÖM : Les compteurs sont-ils rendus au prestataire ?

Stéphane BETTIOL : Oui car il s'agit de sa propriété. Il nous les loue.

Jean-Jacques ANDING : La CLCV souscrit à la demande concernant les charges liées aux gardiens car c'est un pataquès d'assurer un contrôle sans documents fiables.

S'agissant de la Régie, nous mettons en cause le fait que certains travaux nous sont facturés sans être effectués. Ainsi, certains sites se voient facturer un entretien d'espaces verts alors qu'ils n'en ont pas du tout. C'est par exemple le cas avenue Victor Hugo dans le 16^e arrondissement. Par ailleurs, la facturation des espaces verts par la Régie est calculée sur la base du nombre de mètres carrés, quel que soit le nombre d'interventions ou d'absences d'interventions. Nous ne pouvons pas le contrôler. Et lorsque des associations ont des jardins partagés, il faut se bagarrer pour faire supprimer ces mètres carrés...

Stéphane BETTIOL : La facturation au mètre carré est usuelle, y compris dans les appels d'offres. L'équipe espaces verts de la Régie est attentive et si des erreurs sont signalées et remontées, elles sont prises en compte. Reconnaissez tout de même que, majoritairement, nous ne nous trompons pas.

Concernant les jardins partagés, nous faisons le point chaque année pour les retirer. Dans le cadre des réhabilitations, lorsque des espaces extérieurs sont mobilisés pour du baraquement notamment, les directions territoriales ou la direction de la maîtrise d'ouvrage le signalent et nous faisons le nécessaire.

Majean SÖDERSTRÖM : Comment est-il possible de dissocier le jardin partagé du reste et comment pouvons-nous vérifier que cet espace a été réellement décompté ?

Stéphane BETTIOL : Nous pouvons montrer, au niveau de l'agence, la quantité d'espaces verts pris en compte et vous verrez la surface défalquée au titre du jardin partagé.

Majean SÖDERSTRÖM : Y compris pour l'arrivée d'eau ?

Stéphane BETTIOL : L'arrivée d'eau est un autre sujet. Je ne connais pas votre cas particulier mais en général, nous posons un compteur spécifique pour le jardin partagé. Je pense qu'ensuite, nous le prenons en charge en récupérable non récupéré.

Jean-Jacques ANDING : Un forfait est appliqué.

Nous demandons depuis longtemps les moyens d'assurer un contrôle des charges concernant les prestations de la Régie en termes d'espaces verts. Ce n'est pas possible avec les documents actuels car ils figurent uniquement la surface et nous ne connaissons pas les interventions. Nous avons demandé une facturation en interne mais il nous a été répondu que ce n'était pas possible et qu'une externalisation serait plus coûteuse. Ainsi, nous ne pouvons pas vraiment contrôler.

Mawaheb MOUELHI : Il faut aller à la Régie.

Jean-Jacques ANDING : Ce n'est pas possible. Concernant la nécessité d'affiner le différentiel entre les provisions et les dépenses, nous pensons qu'il faut y procéder encore davantage. Il est certes difficile de prévoir mais il faut faire au mieux et je pense que vous y travaillez.

S'agissant du contrôle des charges, nous en avons un peu assez de ce tonneau des Danaïdes des OD ou opérations diverses. Des semaines sont nécessaires pour les identifier précisément. Il faudrait essayer de diminuer leur nombre.

Concernant les charges des gardiens, nous avons demandé et obtenu que leurs congés pour formations, pour les pots de Paris Habitat, etc., soient systématiquement retirés. Nous ne sommes pas contre mais nous ne voulons pas les payer. Nous demandons que ce soit fait.

Je relève dans le document, page 7, que le solde d'eau résiduel est multiplié par 6 entre 2019 et 2021. En tant qu'association, des locataires nous expliquent que pour remplir le seau des personnes qui nettoient, il faut l'équivalent du contenu d'une piscine olympique.

Éric SALAHUD : Le solde d'eau résiduel ne correspond pas à celle utilisée pour remplir les seaux. Il s'agit de la différence entre l'eau de la première prise et la somme des compteurs individuels des locataires. Mécaniquement, il n'est pas possible d'éviter un écart car les normes métrologiques des compteurs individuels sont plus souples. La somme de ces derniers ne peut tout à fait correspondre au relevé du compteur général, notamment en raison des périodicités.

Mawaheb MOUELHI : Je rappelle que seule l'eau nécessaire à l'entretien du groupe est récupérable. Il en va de même pour le solde d'eau, même s'il existe un décalage. D'ailleurs, nous devons le retrouver d'année en année.

Éric SALAHUD : Un débit peut être enregistré une année et un crédit l'année suivante. Il faut apprécier le solde d'eau sur plusieurs années.

Jean-Jacques ANDING : Vous indiquez qu'il s'agit de sommes minimales mais c'est important. Il faut un peu plus de rigueur au niveau des charges.

Renaud BERTRAND : Je voudrais apporter une précision concernant les justificatifs des charges de gardiennage. Je préférerais que l'on indique que les documents sont complexes mais fiables.

Jean-Jacques ANDING : Nous avons constaté que les gardiens étaient libérés pour participer à des pots et nous n'avons pas à payer pour ces journées.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Il y a des limites à respecter. Vous considérez que vous n'avez pas à payer tout ce qui contribue au management des gardiens mais je vous rappelle que celui-ci est inscrit dans les charges récupérables. La façon dont nous l'assurons, que ce soit à travers des temps de réunion, de convivialité ou toutes mesures qui nous paraissent adaptées, fait l'objet d'une récupération dans les limites posées par les textes.

Mawaheb MOUELHI : Nous n'avons pas à payer l'entreprise qui remplace le gardien quand il est en journée du personnel.

Éric SALAHUD : Il s'agit la plupart du temps de courtes périodes qui ne nécessitent pas de remplacement. Le service des OM peut attendre un jour ou deux car la capacité de stockage est suffisante.

Cécile BELARD DU PLANTYS : La question de la récupération des charges renvoie au sujet de la répartition d'une prestation qui est rendue et a un coût. Celui-ci est au bout du compte assumé par les locataires et le sera de toute façon, soit dans le cadre des charges générales et donc des loyers, soit parmi les charges récupérées. Nous devons travailler conformément aux textes, le plus sérieusement possible. Vous en assurez le contrôle et vous contribuez à la fiabilisation du système et à la correction des erreurs qui peuvent accompagner ce type d'opérations chaque année, à l'échelle du patrimoine de Paris Habitat. Cependant, il ne faut pas verser dans le commentaire sans limite sur la façon dont nous sommes organisés en interne. Nous avons un rôle de management et de direction des équipes et vous avez un rôle de contrôle des charges. Chacun doit rester dans la limite de sa légitimité.

Majean SÖDERSTRÖM : Concernant la pose de caméras dites discrètes, de nombreux locataires la contestent, considérant qu'il s'agit d'une atteinte à la liberté si aucune information n'est affichée. Par ailleurs, je souhaiterais savoir qui paiera leur installation.

Micheline UNGER : Nous avons constaté des dérives de la Régie par le passé et il faut se montrer très vigilants sur les facturations. Le doute est légitime. La Régie n'a pas été condamnée mais des dérives ont été observées.

Stéphane BETTIOL : Vous utilisez le terme « condamner » mais les mots ont un sens. Pour ceux qui ignorent l'histoire, je ne peux pas vous laisser dire n'importe quoi. Si vous évoquez l'audit, il faut avoir la correction d'indiquer l'année de sa réalisation, à savoir lors de l'arrivée de Monsieur DAUPHIN. Il faut également avoir la correction de mentionner les faits et les conclusions. Je vous écoute.

Micheline UNGER : Il s'agissait de peintures et de matériaux pour des causes personnelles.

Stéphane BETTIOL : C'est absolument faux. L'activité de travaux de remise en état à la relocation des logements était mise en cause. Elle n'était pas gérée avec une charge suffisante car lorsque les ouvriers avaient terminé un chantier et n'avaient pas d'autre logement à traiter, ils continuaient à facturer des heures. Quant à la quantité de matériaux, des erreurs de facturation ont été clairement démontrées, des bobines complètes de fil électrique ayant été décomptées au lieu de mètres. Ces éléments figurent dans le rapport d'audit. Indiquer que de l'argent a été détourné est donc erroné. Ce n'était pas le sujet et ce n'était pas au détriment des locataires puisque ce n'était pas refacturé. Ce rapport a été présenté au Conseil d'administration, auquel vous participiez.

Depuis lors, nous avons complètement réorganisé le service. Une centaine de personnes ont changé de chef et de lieu d'affectation. L'activité a été fermée sur ces chantiers. Aujourd'hui, dans cette même salle, les organisations syndicales évoquent le « flicage » des ouvriers de la Régie. Une transformation a eu lieu

et j'ai suffisamment œuvré avec les collaborateurs pour ce changement afin d'éviter la pérennisation d'images faussées issues du passé. Chacun a consenti un important effort. Je ne peux tout simplement pas supporter qu'on ne dise pas la vérité. Aucun fait n'aurait pu justifier une condamnation. Ce n'était pas une question judiciaire mais de mauvaise gestion.

Christian BALLERINI : Je suis d'accord avec Monsieur BETTIOL.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Il ne faut pas laisser entendre que toute personne contrôlée est coupable, surtout lorsque sont apportées les corrections attendues aux dysfonctionnements, ni rester ancrés dans le passé.

Micheline UNGER : Je souhaitais également connaître l'intéressement des chauffagistes et les pénalités appliquées car des dérives sont là aussi constatées.

Cyrille FABRE : J'expliquerai rapidement le fonctionnement des factures d'intéressement sur le chauffage collectif. Nous fixons au prestataire un objectif de consommation cible annuelle fournie site par site, chaufferie par chaufferie. Chaque année à l'été, nous comparons cet objectif avec la consommation effective. Les pénalités sont liées au différentiel, si le prestataire n'a pas respecté cette cible. Dans le cas où il a permis une économie, nous sommes redevables. En contrepartie, nous lui fixons un nouvel objectif, qui est de nouveau contraignant.

Je rappelle que 19°C reste la consigne. Il ne s'agit pas réduire la consommation d'énergie en diminuant la température dans les logements mais d'obtenir 19°C avec une économie d'énergie la plus optimale possible. Ce fonctionnement vaut pour tous les marchés de chauffage collectif.

Olivia le DEAUT : J'apporte une réponse concernant les caméras. Elles ont été renouvelées dans votre résidence et posées à des endroits différents en raison des problèmes concernant le parking.

Majean SÖDERSTRÖM : J'évoquais les caméras situées dans les parties communes, au premier sous-sol.

Olivia LE DEAUT : En parlant de parking, j'entendais l'ensemble des sous-sols. Nous avons disposé les caméras différemment et certaines sont fausses, servant de leurre. Elles sont vraiment discrètes. Je peux vous assurer que ce type de dispositif a été efficace par le passé.

Majean SÖDERSTRÖM : Je ne le conteste pas. Cependant, les locataires n'ont pas été prévenus. Il n'y a pas d'affichage indiquant que ce lieu est sous caméra de surveillance.

Olivia LE DEAUT : Je me renseignerai à ce sujet. Des règles sont à respecter en termes d'information. Je vérifierai où elle a été affichée.

Majean SÖDERSTRÖM : Qui paiera la pose de ces caméras et comment ce coût sera-t-il réparti ?

Olivia LE DEAUT : Il est pris en charge par le collectif des locataires.

Christian BALLERINI : Suite à l'intervention de Cyrille FABRE, que se passe-t-il quand des travaux sont menés sur les chaufferies ?

Cyrille FABRE : Quand une chaufferie est modernisée, la consommation cible est réactualisée. Nous établissons chaque année des avenants pour sanctionner la cible de consommation selon qu'elle a été atteinte ou pas.

Micheline UNGER : Pourrions-nous obtenir copie de ces avenants ?

Cyrille FABRE : Je peux vous les transmettre sans difficulté.

IV. QUESTIONS DIVERSES

IV. 1 DEPLOIEMENT DU TRIPLE PLAY SOCIAL

Cyrille FABRE : Le document transmis est une actualisation du point d'étape réalisé en décembre 2020. Depuis la mise en place du nouveau marché, 1 642 modems supplémentaires ont été distribués, passant de 16 700 en juillet 2020 à 18 356 en août 2022.

En juillet 2020, le service était éligible pour un peu plus de 106 000 logements et la cible globale du triple play est passée à 109 602, soit 3 416 logements supplémentaires.

Ces logements éligibles se situent à Paris intra-muros uniquement. En effet, alors que le déploiement de ce service en banlieue avait été envisagé dans le cadre du nouveau contrat, SFR l'a suspendu depuis 2021.

En contrepartie, nous avons accéléré le déploiement de la fibre optique, qui ne comporte pas le triple play mais permet à nos locataires de banlieue de souscrire des offres individuelles. 85 % des logements sont concernés et les travaux sont en cours pour les 15 % restants.

Micheline UNGER : Que peuvent faire les nouveaux locataires qui n'ont accès ni à la fibre optique, ni au TPS ?

Cyrille FABRE : Ils ont forcément accès à une prise coaxiale pour la télévision. Il doit exister quelques cas minimes.

Micheline UNGER : Une voisine m'a indiqué qu'elle n'avait pas accès à la fibre alors qu'il est indiqué qu'elle est déployée dans l'immeuble.

Cyrille FABRE : Si la fibre est dans l'immeuble, il faut simplement organiser un raccordement individuel. La personne doit pouvoir accéder au service. Quand nous avons déployé la fibre il y a une vingtaine d'années, la prise à terminal optique n'a pu être posée dans les logements des locataires qui n'ont pas ouvert la porte. Elle est à la charge de l'opérateur commercial SFR, Orange ou autre. La personne doit demander à son opérateur de poser la prise à terminal optique dans le logement.

Micheline UNGER : Cette personne s'est vue répondre qu'elle pouvait avoir accès à l'ADSL et cela pose problème.

Cyrille FABRE : Je suis étonné.

Micheline UNGER : Ce n'est pas la seule.

Christian BALLERINI : Quand un technicien intervient sur la fibre et les câbles, il doit prendre une photo avant et après.

Cyrille FABRE : Paris Habitat n'a pas à se positionner sur le mode opératoire des opérateurs de téléphonie et n'aura de toute façon pas accès à ces photos.

Christian BALLERINI : Il faut expliquer aux amicales que Paris Habitat n'est pas responsable si la fibre ne fonctionne pas.

Jean-Jacques ANDING : Par rapport au TPS, nous vous avons alertés sur la communication très partielle et tendancieuse de SFR-Numericable, qui expliquait aux locataires qu'ils seraient privés du service sous peu et qu'il fallait souscrire un abonnement privé. Vous avez indiqué qu'il s'agissait d'une erreur. Ce problème a-t-il été réglé ? Les personnes concernées s'inquiètent.

Enfin, lors d'un CCP, nous avons évoqué l'éclairage des parties communes et vous vous êtes engagés à nous fournir la liste de tous les sites éclairés 24h/24 et à installer des détecteurs à double détection. Qu'en est-il ?

Cyrille FABRE : Concernant votre deuxième question, je n'ai toujours pas fait ce travail et je ne pourrai pas vous répondre aujourd'hui.

Quant à votre première question, vous connaissez la réponse. Le courrier de SFR correspondait à des modems du tout premier service de triple play, qui était sur la fibre optique et a été arrêté en 2010, de mémoire. L'opérateur était contraint d'envoyer ce rappel pour récupérer ses modems et préciser que ce service était supprimé. Cela signifie que certains locataires ont continué à en bénéficier sur la fibre optique pendant des années. Quand nous avons lancé les campagnes de bascule, ils n'ont pas souhaité y être intégrés. À votre demande et à juste titre, SFR a envoyé un second mail fin septembre pour préciser la démarche, rappeler la date d'échéance et préciser que le triple play social sur le réseau câblé était également disponible. Ce rappel a été envoyé aux 2 000 logements ayant reçu le premier courrier.

Jean-Jacques ANDING : Le nombre de logements concernés n'était donc pas négligeable.

Cyrille FABRE : Je vous rejoins sur ce sujet.

Annie SZUFA : Cela a créé beaucoup d'émotions, notamment chez les personnes âgées qui ne maîtrisent pas ces aspects techniques.

Cyrille FABRE : Je ne le conteste pas et j'ai d'ailleurs eu une vive discussion avec SFR à ce sujet.

Micheline UNGER : Des câbles ont été abîmés par SFR.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Merci à tous. Je vous souhaite une bonne soirée.

La séance est levée à 20 h 15.