
PROCÈS-VERBAL DU 16 OCTOBRE 2023

La séance du Conseil de concertation du patrimoine de Paris Habitat est ouverte à 17 h 08 sous la présidence de Madame Cécile Belard du Plantys, directrice générale.

Étaient présents :

ASSOCIATIONS : Mawaheb MOUELHI, Patrick ETCHANDY et Sylvie KARAM représentant le SLC-CSF ; Christian BALLERINI et Serge POURRIOL, représentant la CNL 75 ; Jean-Jacques ANDING et Jean-Louis GUERRERO, représentant la CLCV 75 ; Micheline UNGER, représentant le DAL ; Agathe MOSCHETTI, représentant de l'AFOC ; Sandra LILA, experte invitée SLC-CSF ; Jacques THERNIER et Patrick LOEDEL, experts invités CLCV ; Matthieu SAINTOUL, observateur AFOC.

PARIS HABITAT : Cécile BELARD DU PLANTYS, directrice générale ; Florian MAILLEBUAU, directeur des politiques sociales ; Cyrille FABRE, directeur de l'exploitation ; Éric GALIBERT, chargé de mission achats ; Emmanuelle BARBET, directrice territoriale Nord-Est ; Olivia LE DEAUT, directrice territoriale Est ; Jacques LAROUZEE, directeur territorial Sud-Ouest ; Nathalie CHASTANET, chef du service de gestion locative ; Laura PRAT, cheffe de service qualité et transformation ; Annie TRONCHET, chef de projet modernisation, innovation et partenariats.

CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

I.	APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU 19 JUIN 2023.....	4
II.	RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES LOCATAIRES 2023.....	4
III.	BILAN DE L'EVALUATION DES FOURNISSEURS.....	16
IV.	EXPLOITATION	19
IV.1	<i>Achat d'énergie.....</i>	19
IV.2	<i>Diagnostics des logements occupés depuis une longue durée (1^{ère} vague).....</i>	22
V.	PLAN DE CONCERTATION LOCATIVE 2023-2026	25
V.1	<i>Organisation du comité préparatoire chargé d'établir les thématiques annuelles du conseil de concertation du patrimoine (art. 3.1 du PCL)</i>	26
V.2	<i>Point d'étape des projets locaux 2023 des associations de locataires (art. 5. 3 du PCL).....</i>	26
VI.	QUESTIONS DIVERSES.....	27

La séance est ouverte à 17 h 08.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Bonjour à tous. En préambule, je voudrais vous présenter Florian MAILLEBAU, notre nouveau directeur des politiques sociales, arrivé il y a trois mois. Il pourra vous décrire les missions qui lui sont confiées. Il est rattaché à la direction générale adjointe en charge de la proximité et de la qualité de service. A ce propos, j'excuse l'absence d'Emmanuelle COPIN, qui dispense actuellement une formation à Dauphine.

Par ailleurs, M. ANDING souhaitait dire quelques mots.

Jean-Jacques ANDING : C'est avec une certaine émotion que j'annonce que j'assiste aujourd'hui à mon dernier conseil de concertation du patrimoine, et jeudi à mon dernier conseil d'administration, après une dizaine d'années au fidèle service des locataires. Je ne prends pas ma retraite, mais me mets en retrait de la vie parisienne. Je m'installe en Normandie, dans une cité de caractère dans le Perche.

Je voudrais vous remercier pour le travail commun que nous avons accompli pendant toutes ces années. J'espère que nous avons progressé ensemble au service des locataires, au bénéfice du service public du logement. J'espère aussi que j'ai contribué modestement à améliorer la qualité de ce service, en synergie avec Paris Habitat.

Vous m'avez dit un jour qu'il faudrait dire « nous » pour Paris Habitat et pas « vous ». Il est vrai que lorsque nous parlons de Paris Habitat, nous disons « vous ». Le « nous » est l'idéal à atteindre, mais je pense que nous avons progressé ensemble. J'ai connu trois directeurs généraux. Dans l'ensemble, j'ai senti, pendant toutes ces années, une progression de la qualité et de la synergie au niveau local, entre les associations de locataires et la direction générale. Nous allons y venir, au sujet de l'enquête de satisfaction. À certains moments, celle-ci est bonne mais il reste toujours une marge de progression. Je pense que les collègues ici présents vont s'insérer dans l'action, pour avoir la capacité de formuler un certain nombre de propositions afin d'agir sur cette marge de progression et continuer ainsi à travailler au service du bien commun.

Pour terminer, j'utiliserai une formule de botanique qui m'est chère, « *semper virens* », qui signifie « toujours vert ». Et surtout, je ne pars pas à la retraite, mais me mets en retrait pour une nouvelle vie. À l'endroit où je vais, on m'a déjà courtisé au forum des associations pour différents postes et j'espère continuer à me mettre, autant que faire se peut, au service du bien commun.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je vous remercie. Nous aurons l'occasion de vous rendre un hommage plus appuyé lors de votre dernière séance de conseil d'administration. C'était l'occasion de le faire aussi en conseil de concertation.

Jean-Jacques ANDING : Je voulais lui souhaiter bon vent.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Absolument. Vous êtes un pilier de Paris Habitat et de la représentation des locataires au sein de son conseil d'administration. Même si je ne suis pas la directrice générale avec laquelle vous avez cheminé le plus longtemps, j'ai pu mesurer votre niveau d'engagement et de préparation dans l'ensemble des instances où nous avons siégé ensemble. Nous avons un dernier jury de concours ce matin et vous êtes arrivé à chacune de ses réunions avec des arguments et un travail pesé sur l'ensemble des dossiers, alors qu'il s'agit de sujets hyper techniques.

S'agissant des interpellations, je pense que tous vos collègues ici présents partagent cette exigence, qui nous est adressée régulièrement. Cela nous fait progresser. Nous aimons bien vous rappeler tout de même que nous pouvons aussi partager les éléments de satisfaction, car cela donne envie de s'améliorer. Si nous ne faisons que du mauvais, nous renoncerions peut-être. Le fait de reconnaître ce qui fonctionne bien et de demeurer exigeant pour que le reste fonctionne mieux nous fait avancer. Merci à vous, et à tous par la même occasion, pour cette contribution importante à notre amélioration continue.

Serge POURRIOL : Je vous prie de m'excuser car je serai obligé de vous quitter à 18 h 30 pour une réunion de la mairie du XIX^e arrondissement. Deux sujets y seront discutés : la drogue et les relations avec les bailleurs. Je viens d'arriver et je ne connais pas tout le monde. J'interviens peut-être à contre-courant mais il faut savoir dire les choses de manière décontractée.

CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

Je ferai un raccourci, qui méritera peut-être d'être discuté avec ceux qui viennent d'arriver. Je note un gros décalage avec le terrain. Je vous le dis un peu crûment, mais cela ne fonctionne pas. Je ne rentrerai pas dans les détails mais il faudra tout de même en discuter ultérieurement.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous avons déjà eu cette conversation avec Mme UNGER. Nous sommes une grande maison, et comme le dit souvent la DGA en charge des ressources, il faut que la pluie touche le sol. Ce n'est pas toujours si simple. Nous en rediscuterons mais nous sommes conscients du décalage qui existe parfois entre un certain nombre de volontés que nous affirmons et que nous portons tous et la façon dont elles se mettent concrètement en œuvre. Cependant, de la même manière qu'il ne faut pas se satisfaire d'une dynamique d'ensemble pour excuser les contre-performances sur le terrain, il ne faut pas s'appuyer sur ces dernières pour remettre en cause la globalité du service rendu. Vous verrez que la satisfaction des locataires sur certains sujets est assez élevée pour que nous considérions qu'il faut aussi reconnaître le travail réalisé par les équipes et qui produit des résultats.

Serge POURRIOL : Il faut faire la part des choses.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Exactement. Même si chaque mauvais résultat nous attriste, ce n'est heureusement pas l'illustration de la grande majorité des situations.

Je laisse Florian MAILLEBUAU se présenter, avant de passer à l'examen de l'ordre du jour.

Florian MAILLEBUAU : Arrivé à Paris Habitat en juillet, j'étais auparavant engagé au sein du mouvement Emmaüs, où je dirigeai les structures immobilières. La direction des politiques sociales de Paris Habitat couvre un périmètre relativement large et intervient notamment sur les enjeux de concertation des locataires, mais aussi sur les questions de développement local, de quartiers politique de la ville relevant de la géographie prioritaire, d'accompagnement social des locataires connaissant des fragilités, de handicap et de vieillissement, d'adaptation et d'accessibilité des immeubles et des logements à la perte d'autonomie, de tranquillité résidentielle, en lien notamment avec le GPIS.

Mawaheb MOUELHI : Votre prédécesseur ne nous honorait pas de sa présence.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je vous propose de passer à l'examen de notre ordre du jour, qui est assez copieux. Merci à toutes les équipes de Paris Habitat qui s'attachent à participer à ce conseil de concertation du patrimoine, instance importante à nos yeux.

I. APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU 19 JUIN 2023

Cécile BELARD DU PLANTYS : Avez-vous des demandes de modifications ?

Annie TRONCHET : Je signale une coquille dans la transcription, en page 4, de l'intervention de Mme MOSCHETTI sur la hausse des prix de l'énergie : il faut lire 900 % et non 9 %. Le procès-verbal sera publié avec cette correction, si vous l'approuvez.

Agathe MOSCHETTI : Pour l'avenir, lorsque nous apportons des corrections suffisamment tôt, il faudrait qu'elles soient intégrées directement en vue de l'approbation. Quand ce procès-verbal sera-t-il diffusé en ligne ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : Il le sera, avec la correction mentionnée, une fois qu'il sera approuvé.

Annie TRONCHET : Il sera en ligne demain ou après-demain.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous prenons bonne note de la nécessité de prendre en compte les remarques avant la séance d'approbation, mais je pense que c'était déjà le cas auparavant. En l'absence d'autres observations, je sou mets le procès-verbal à votre approbation.

Le procès-verbal du 19 juin 2023, tel que modifié en séance, est approuvé (1 abstention).

II. RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES LOCATAIRES 2023

Laura PRAT : Comme chaque année, nous vous proposons de parcourir de façon synthétique les résultats de l'enquête de satisfaction des locataires. Je vous propose d'en aborder les principaux éléments, le document complet vous ayant été transmis dans le dossier.

Depuis 2016, nous menons cette enquête en inter-bailleurs, avec ELOGIE-SIEMP et la RIVP. Nous l'avons réalisée cette année du 9 mai au 3 juillet auprès de 10 % de nos locataires, soit 12 501 personnes. Les résultats sont restitués tant en pourcentages qu'en notes, pour refléter la diversité des positionnements :

- « tout à fait satisfait » = 10/10 ;
- « plutôt satisfait » = 7/10 ;
- « plutôt pas satisfait » = 3/10 ;
- « pas du tout satisfait » = 0/10.

S'agissant des conditions de vie dans la résidence, nous enregistrons :

- 77 % de satisfaits de la qualité de vie dans le quartier, en légère hausse depuis 2022 ;
- une consolidation du regard des locataires en termes de tranquillité et de sûreté, la sécurité étant toujours un motif de satisfaction pour 68 % des répondants, ce qui est tout à fait perfectible ;
- un résultat en légère progression concernant la tranquillité dans la résidence ;
- sur les sujets de qualité de vie dans la résidence :
 - la végétalisation en très léger repli, avec une note de 6,7 et un peu moins de trois quarts des locataires satisfaits ;
 - une stabilité sur le sujet des espaces deux-roues, emportant la satisfaction d'une très courte majorité des locataires, à 56 %.

En ce qui concerne la propreté des espaces extérieurs et parties communes, nous notons une légère hausse sur la satisfaction globale, le pourcentage dépassant très légèrement les trois quarts de locataires. Le détail par type d'espaces montre des résultats contrastés, avec une tendance qui n'est pas complètement lisible. Ils sont ainsi :

- en léger repli concernant les halls d'entrée et les ascenseurs ;
- plutôt en hausse sur les espaces extérieurs et le local poubelle ;
- confirmés sur les paliers et les cages d'escalier.

La tendance par rapport à 2022 reste ainsi à la consolidation. Quant aux motifs du manque de propreté, on retrouve classiquement :

- les incivilités, en léger repli ;
- le nettoyage mal ou pas contrôlé, en hausse, avec 30 % des avis le désignant comme premier motif ;
- la fréquence insuffisante du nettoyage ;
- la vétusté, dans une proportion bien moindre, à 3 %.

Concernant le fonctionnement des équipements collectifs et des parties communes, presque 7 locataires sur 10 en sont satisfaits, de façon globale. Ce résultat est stable par rapport à l'année dernière. Nous observons une consolidation sur l'ensemble des résultats détaillés, avec un taux :

- très satisfaisant sur les éclairages ;
- perfectible sur les portes et accès, près de 7 locataires sur 10 étant satisfaits ;
- perfectible sur les ascenseurs, avec près des deux tiers de locataires satisfaits.

Par ailleurs, près de 7 locataires sur 10 sont satisfaits des interventions réalisées et de la communication et de l'information sur la nature et les délais de travaux. Des actions sont menées sur ce résultat en repli, afin d'améliorer cette information au quotidien.

Pour ce qui concerne le logement, le résultat global se consolide cette année encore, avec 79 % des locataires satisfaits. Dans le détail, nous relevons une tendance très différente en fonction des sujets :

- une consolidation de la satisfaction quant aux portes d'entrée, aux fenêtres, aux volets et aux stores ;
- une progression continue depuis 2015 s'agissant des appareils sanitaires, de la plomberie et de la robinetterie ;
- une baisse sur le chauffage, à tout juste 70 % de satisfaits, avec une note en retrait à 6,1.

S'agissant des demandes d'intervention technique, un peu moins de 3 personnes sur 10 ont répondu avoir été concernés dans les six derniers mois. Elles portaient essentiellement sur les sujets de plomberie-robinetterie et de chauffage, ainsi que sur les appareils sanitaires.

Deux résultats, que nous scrutons particulièrement chaque année, sont en hausse, en premier lieu le traitement de la demande. Il est tout à fait perfectible, mais la tendance nous semble positive sur tout ce qui se passe entre le moment du signalement du locataire et l'intervention du prestataire. Concernant la qualité de l'intervention de ce dernier, 86 % des locataires en sont satisfaits, la note globale étant de 8/10. Pour autant, vous noterez que 4 locataires sur 10 indiquent toujours qu'il est difficile d'obtenir une réponse à leur demande. Les équipes de proximité travaillent sur ce sujet afin que les locataires n'aient pas nécessairement à relancer ou en tout cas, aient le sentiment d'un traitement beaucoup plus fluide. Pour ce qui est des demandes non techniques, qui concernent un nombre encore plus réduit des locataires, soit 11 %, les trois motifs principaux portent sur :

- le changement de logement, à 29 %, en baisse significative par rapport l'année dernière ;
- les loyers et les charges, en évolution significative à la hausse, à 22 % ;
- les questions administratives, à 21 %.

Ainsi, la tendance est positive tant sur le traitement de la demande non technique que sur les explications concernant son traitement et la clarté de la réponse. Une progression est notée, même si Paris Habitat ne peut se contenter que moins de 50 % des locataires soient satisfaits des explications et 55 % du traitement.

Au global, près de 50 % des locataires indiquent que le traitement de leurs demandes non techniques est difficile, de même que l'obtention d'une réponse. Ce résultat s'améliore mais est encore trop élevé. Ce sujet fait partie des plans d'action de la proximité.

Pour ce qui est des contacts, près de trois quarts des locataires sont satisfaits de leur qualité, au global. Si l'on considère les différentes voies, le gardien est toujours plébiscité par 87 % des locataires, résultat stable, avec une note de 8,2/10. L'accueil physique en agence est également stable par rapport à l'année dernière, à 84 % de satisfaits et une note de 7,6/10. L'accueil téléphonique connaît une légère hausse, avec 83 % de satisfaits et une note de 7,6/10. Nous nous félicitons également que de plus en plus de locataires sachent qu'ils peuvent nous contacter dès qu'ils ont des inquiétudes concernant le paiement de leur loyer, sans attendre des difficultés avérées. Cela semble encore faible, mais 7 locataires sur 10 savent pouvoir nous joindre en cas problèmes, et ce en amont. C'est toujours une tendance favorable.

Quant aux différents qualificatifs de ces contacts, les résultats stagnent et il nous faut travailler pour les faire progresser, que ce soit sur la disponibilité, la réactivité ou la courtoisie. S'agissant de l'efficacité, nous savons bien que même si un dixième est difficilement gagné, nous ne pouvons nous arrêter sur un tel résultat. Ce sont donc des motifs de travaux et de plans d'action au sein des équipes.

Concernant l'information et la communication, les résultats globaux font apparaître que plus de 8 locataires sur 10 sont satisfaits de celles globalement proposées par l'Office, avec des résultats encore plus forts sur la communication sur papier, qui cumule 87 % de satisfaits. S'agissant de la communication numérique, le résultat est moins bon, à 83 %, mais néanmoins en légère hausse. L'utilisation du site extranet et de l'application de l'agence numérique progresse, 47 % de locataires indiquant avoir créé leur compte, ce qui représente une progression significative de 9 points, même si ce n'est pas le reflet du nombre réel de comptes locataires créés, qui est supérieur.

S'agissant de la satisfaction globale, nous consolidons nos résultats, avec 81,5 % de locataires satisfaits de Paris Habitat. Toutefois, le taux de recommandation reste quasi égal et enregistre même un léger repli, avec une répartition des locataires entre promoteurs passifs et détracteurs de Paris Habitat qui reste dans des proportions comparables à celle de 2022.

Tous ces résultats ne reflètent pas nécessairement le détail par groupe. Je vous invite donc à consulter les données disponibles dans le support, notamment par DT. Les équipes de proximité disposent de résultats par agence et à la résidence, qui leur permettent d'avoir un regard plus précis et de construire des plans d'action mieux orientés.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Au-delà des petites variations, les résultats de l'enquête de cette année ne font pas apparaître d'évolutions majeures. Nous nous situons plutôt dans une stabilité sur les points forts,

mais aussi sur les points faibles. Nous pouvons nous satisfaire de la première, un peu moins de la seconde. Olivia LE DEAUT et Emmanuelle BARBET pourraient peut-être apporter quelques éléments pour montrer comment nous travaillons sur l'appropriation des résultats par les équipes et la façon dont nous approfondissons les différents sujets, ce qui peut aussi nous amener à établir des plans d'action, en dynamique d'amélioration.

Olivia LE DEAUT : Nous utilisons tous les mêmes méthodologies, avec une présentation globale des résultats de l'enquête aux équipes, en rentrant dans le détail de chaque direction territoriale, puis de chaque agence. Un travail est mené de concert par le service de Laura PRAT et les chefs d'agence pour approfondir les sujets posant question. D'une année sur l'autre, nous n'avons pas les mêmes marges de progrès et selon les territoires, nous ne rencontrons pas toujours les mêmes problématiques.

Les chefs d'agence travaillent ensuite avec leurs équipes pour essayer de trouver les meilleurs ajustements, en termes de fonctionnement, afin d'améliorer la prise en compte des demandes, techniques ou non, les délais de réponse, la qualité de cette dernière, orale et écrite. Nous examinons aussi la manière de travailler avec les entreprises, notamment de nettoyage, pour améliorer les méthodes de contrôle, les produits utilisés, etc. Sur certaines résidences, nous associons les amicales qui le souhaitent à ces démarches.

Il s'agit toujours d'un moment important pour les équipes, notamment les chefs d'agence, qui attendent ces résultats chaque année pour relancer les sujets sur lesquels travailler par secteur de gérance, que ce soit avec les gardiens, le gérant, le chargé de gestion locative. Chaque membre de l'équipe a un petit bout de la réponse pour améliorer la situation.

Emmanuelle BARBET : Il est intéressant d'avoir une analyse des enjeux à traiter au niveau de l'agence, mais aussi à l'échelle de la résidence. Cela nous permet de détecter des endroits spécifiques où des résultats se distinguent et de réfléchir à la manière de travailler avec les locataires sur telle ou telle problématique.

Jacques LAROUZEE : C'est aussi un outil de management pour les équipes. Ainsi, nous considérons la note d'évaluation du gardien, ce qui nous permet de relever les différences d'une résidence à une autre. De même, nous voyons, sur l'entretien et la maintenance, les problématiques d'ascenseurs, de chauffage, etc., et les motifs de satisfaction et d'insatisfaction des locataires, pour y répondre au mieux.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous devons garder une représentativité statistique, mais il est vrai que la façon dont les résultats globaux écrasent les différences peut parfois générer des contradictions entre ce que nous restituons et le sentiment qui est le vôtre sur le terrain.

Sylvie KARAM : Pouvons-nous disposer des résultats de l'enquête par agence, pour étudier avec les associations et leurs présidents les éléments à améliorer ? Nous n'hésitons pas à vous rencontrer pour parler de ce qui va ou ne va pas.

Mawaheb MOUELHI : Nous en avons discuté l'an dernier et je note avec satisfaction que l'enquête a été complétée cette année des résultats par direction territoriale. J'avais aussi posé la question des plans d'action et il m'avait été répondu qu'ils étaient considérés de façon plus locale et qu'il était plus pertinent que l'enquête de satisfaction au niveau de l'agence soit restituée aux associations de locataires dans le cadre des conseils de résidence. Je suis satisfaite de cette évolution. Néanmoins, j'assiste à nombre d'entre eux et je dois signaler qu'une telle restitution n'a été proposée qu'une seule fois, en l'occurrence à la direction territoriale Sud-Ouest. En tout cas, ce n'est pas fait localement.

Nous entendons que les plans d'action doivent être locaux, car il peut exister des disparités. Cependant, ce n'était pas nécessairement mis en avant au niveau des résultats de l'agence.

Cécile BELARD DU PLANTYS : J'entends bien ces éléments. Toutefois, je n'opposerai pas les plans d'action locaux et globaux, car certains aspects se traitent au niveau central, s'agissant par exemple de la prise en compte des demandes d'intervention. Nous savons que des choses se jouent localement, mais se posent aussi les questions relatives à nos processus et outils, à la façon dont nous abordons ces sujets. Ils peuvent se traiter au moins avec un socle commun de réponse. Les plans d'actions globaux et locaux sont souvent complémentaires. Néanmoins, à certains moments, les sujets sont tellement spécifiques qu'il ne sert à rien d'attendre que toute la machine se mette en branle pour les traiter.

S'agissant de la bonne de restitution des résultats, nous avons cherché, en l'occurrence, à territorialiser davantage en indiquant les données par direction territoriale. Or au fond, ils ne montrent pas grand-chose de plus que les résultats globaux, même si nous pouvons voir quelques tendances se dessiner. La question peut être la même à l'échelle de l'agence et à partir du moment où il s'agit de territoires de gestion, cela montre éventuellement des éléments sur la façon dont les équipes sont managées. Le fait pour les territoires d'être rattachés à une même agence, une même DT, n'induit pas nécessairement que les sujets sur le terrain et à l'échelle des résidences sont les mêmes.

Il est vrai que beaucoup d'éléments renvoient à l'échelon le plus fin. La difficulté de l'enquête tient au fait qu'elle peut donner des indications et nous alerter mais elle présente rarement des résultats fiables à cette échelle, par manque de matière. Nous les identifions plutôt dans la globalité des résidences dont les indicateurs décrochent, pour apprécier l'opportunité de creuser le sujet. Il est rare que l'enquête nous fasse découvrir des choses que nous ne saurions pas par nos équipes, ou que vous ne sauriez pas de votre côté. Vos appels et ceux des locataires sont souvent les meilleurs indicateurs d'un dysfonctionnement au sein d'une résidence.

Cela étant dit, je n'ai pas complètement répondu concernant notre capacité à travailler vraiment avec vous et de façon très fine, dans le cadre de réunions avec les agences, lorsque nous repérons ces difficultés sur un certain nombre de résidences, que ce soit par l'enquête, à la marge, ou par vos signalements ou d'autres éléments de recueil statistique et de données. Si nous ne le faisons pas suffisamment, j'entends votre attente en la matière.

Olivia LE DEAUT : Les chefs d'agence proposent tous les ans aux amicales de locataires une séance spécifique de restitution de l'enquête. Nombre d'entre elles refusent, car cela ne les intéresse pas.

Christian BALLERINI : La raison n'est pas que cela ne les intéresse pas, mais cela n'aboutit à aucun résultat, ce qui n'est pas la même chose.

Olivia LE DEAUT : Nous reverrons cette question avec les chefs d'agence. J'entends cet intérêt pour des restitutions davantage au niveau local. Ce n'est pas la première fois que vous le soulignez, et c'est tout à fait normal. Par instances, CCL, où sera évoquée cette question de la restitution, en plus de celles relatives à la gestion au quotidien et du meilleur moyen de pointer les problèmes et trouver des solutions.

Votre remarque est totalement légitime, lorsque vous indiquez avoir assisté à une seule restitution. Mais je sais que des propositions sont formulées en ce sens par les agences.

Mawaheb MOUELHI : S'agit-il de réunions vraiment spécifiques en vue de la restitution des résultats de l'enquête de satisfaction ?

Olivia LE DEAUT : Il s'agit des premiers CCL de l'année en général.

Mawaheb MOUELHI : Des propositions sont faites aux associations lors de CCL.

Olivia LE DEAUT : C'est dans ce cadre qu'il est proposé de procéder à un retour sur l'enquête de satisfaction.

Mawaheb MOUELHI : En réalité, il est proposé aux associations, avant l'examen de l'ordre du jour, de tenir un conseil de résidence, association par association. Mais lorsque ceux-ci se tiennent, ce ailleurs, des chefs d'agence indiquent les avoir proposées aux amicales, mais certaines ne sont pas intéressées. Il convient donc de trouver le meilleur compromis entre les

retour sur l'enquête de satisfaction n'est pas proposé.

Olivia LE DEAUT : Il est certain qu'il est censé être inscrit à l'ordre du jour. S'agissant de problématiques de la résidence, qui sont connues, il n'est peut-être pas toujours nécessaire pour les amicales de passer en revue une enquête de satisfaction pour pointer des sujets d'ores et déjà abordés lors de la réunion.

Mawaheb MOUELHI : La demande de Mme KARAM vise une restitution de l'enquête au niveau de l'agence

Cécile BELARD DU PLANTYS : Il se peut que l'agence constitue un niveau statistique satisfaisant. Cependant, à l'échelle de la résidence, sachant que nous enquêtons 12 000 locataires, cela ne veut rien dire. Nous devons trouver le bon niveau, qui est sans doute celui de l'agence. Il convient d'éclaircir cette question, car chacun d'entre nous est convaincu de ce qu'il dit.

Micheline UNGER : Je signale que l'enquête de satisfaction n'est pas détaillée en ce qui concerne les propositions de rendez-vous. Par ailleurs, le plus grand défaut que j'ai constaté depuis plusieurs années

tient au problème de l'information, et non de l'action. Les informations sont données sur certains aspects et je n'entends pas nécessairement celles apportées dans l'enquête de satisfaction. Des réclamations ou des constatations sont faites par des associations mais elles ne font pas l'objet d'un suivi, et nous n'observons pas d'amélioration, ni de points pour savoir au moins où en est le traitement de ces demandes, ce qui est envisagé ou l'annonce d'une réunion future sur le sujet. Pour ma part, j'ai déposé plusieurs réclamations depuis des années. De ce point de vue, une réunion d'agence qui ne donne pas de réponse de suivi et d'amélioration a très peu d'intérêt.

D'autre part, il est fait part d'une satisfaction quant aux réponses aux courriers. Nous-mêmes en tant qu'associations, mais aussi les locataires, devons attendre très longtemps une telle réponse. Parfois, nous n'en recevons pas ou avons un retour bien après avoir reçu l'information du terrain, comme si la réponse était simplement un acte de confirmation de ce que nous constatons visuellement. Nous avons du mal à obtenir un suivi nous permettant de transmettre des éléments aux locataires concernant les problèmes qu'ils rencontrent.

Enfin, j'ai constaté que des SMS sont envoyés concernant des rendez-vous individuels chez les personnes pour signaler que la demande a bien été reçue. Cependant, il y est indiqué uniquement des codes, des numéros, sans préciser si cela concerne la plomberie, l'électricité, etc. Certains locataires peuvent avoir formulé plusieurs demandes d'intervention et reçoivent plusieurs SMS avec des numéros. Ils ne savent pas qui est concerné par quoi. Ce n'est pas donc pas si facile. En outre, il arrive que nous posions une question, en tant qu'individus locataires, pour un problème donné mais nous ne savons pas si la demande a été traitée et nous ne recevons pas de suite. C'est vraiment un mystère, car on dirait qu'elle est partie dans les nimbes.

Christian BALLERINI : Pour la première fois, les logements en QPV et hors QPV ont été séparés.

Laura PRAT : Ce n'est pas la première fois qu'ils sont distingués.

Christian BALLERINI : J'ai tout de même été surpris par les chiffres de plusieurs agences, en particulier sur la DTSE, où j'habite et agis, car dans certains quartiers avec un grand nombre de QPV, le prestataire a eu beaucoup de difficultés à obtenir des réponses. Je pense en particulier à Courat, qui cumule 80 % de QPV. En revanche, j'ai constaté que des compensations ont été faites au niveau des enquêtes, hors QPV, pour obtenir un chiffre global au niveau de la DT, en particulier sur Fécamp. J'ignore quel en est l'impact, les chiffres étant relativement réduits, mais cela me semble un peu bizarre. Je l'ai aussi constaté sur la DT Nord-Est et je vous enverrai les chiffres, si vous le souhaitez.

Il serait utile de disposer des résultats par agence, avec un taux de QPV à 0 % et à 70 ou 80 %, sur quelques points spécifiques, comme la tranquillité ou la propreté. Cela peut varier considérablement et il faudrait que nous puissions observer l'impact en QPV et hors QPV. Ainsi, face à l'insatisfaction concernant la propreté, le sur-entretien serait une bonne idée. Théoriquement, la TFPB sert à cela, mais beaucoup d'argent passe dans les animations et pas dans le sur-entretien, que l'on fait même payer aux locataires. J'ai quelques exemples à ce sujet, que je peux mettre à votre disposition.

Enfin, mon dernier point porte sur le questionnaire, où sous la question « pouvez-vous préciser la nature de votre dernière demande ? », la partie « demande d'adaptation du logement pour handicap ou vieillissement » comporte une mention entre parenthèses « ne pas citer ». Il en est de même sur les « demandes d'embellissement simple » ou « une question relative au Covid ». Je voudrais savoir ce que signifie cette mention.

Laura PRAT : Cela indique simplement que l'enquêteur citera uniquement les principaux motifs, et pas le reste, car cela prendrait trop de temps. En revanche, le locataire est libre de le faire, s'il le souhaite.

Christian BALLERINI : Je pense que vu l'âge avancé de certains de nos locataires, ces questions pourraient être considérées comme assez prioritaires et importantes pour ne pas indiquer à l'enquêteur de ne pas citer les motifs. Sinon, cela donne l'impression d'un biais.

Laura PRAT : Je vous assure que cela n'a pas été pensé ainsi. Les premières années, nous ne citons rien et avons constaté de gros paquets concernant les demandes de mutation, les loyers et les charges, les troubles de voisinages, etc. Pour cette raison, nous avons continué les années suivantes à citer les principaux motifs, tout en laissant les questions ouvertes. Cependant, rien ne nous empêche de modifier ces mentions « ne pas citer ».

Christian BALLERINI : Ne pas mettre en avant l'adaptation au vieillissement me semble tout de même bizarre.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous faisons toujours évoluer le questionnaire en lien avec vous. Si nous devons modifier la méthode, nous serons amenés à en rediscuter.

Agathe MOSCHETTI : Je vous avoue que dès le départ, je n'ai pas eu grande confiance en ce questionnaire, du fait que d'année en année, tout va bien, les réponses sont formidables et positives. Sa fiabilité n'est pas avérée, en premier lieu parce que l'échantillon n'est constitué que de 12 500 locataires. Le nombre de personnes ayant répondu n'est que 224 sur les 1 095 contactées dans la DTSE. Sur d'autres, sur 2 188 locataires contactés, 363 ont répondu, ou sur 1194, 321, comme cela est montré dans le tableau en page 3 de l'enquête avis locataire.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Il ne s'agit pas du document relatif à l'enquête de satisfaction.

Agathe MOSCHETTI : Je pense que c'est révélateur.

Cécile BELARD DU PLANTYS : S'agissant du taux, les 12 500 locataires sont ceux qui ont effectivement répondu. Nous discuterons plus tard de l'enquête « avis locataire », qui relève d'un autre exercice.

Agathe MOSCHETTI : Les deux sont intimement liés.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je veux dire que l'enquête de satisfaction vise un objectif en nombre de réponses. Les 12 500 locataires constituent un objectif à atteindre et si les enquêteurs doivent pour cela passer 50 000 coups de fil, ils le feront. Les résultats portent donc sur un gros échantillon, en comparaison avec nombre d'autres enquêtes et sondages. Il se situe dans ce qui se fait de mieux, en termes de fiabilité et de représentativité pour mesurer la satisfaction réelle des locataires, même si on peut parler de limites et si j'ai aussi des interrogations sur le sujet.

Serge POURRIOL : Considérant les quelques réunions annuelles que j'ai organisées à la résidence, je suis un mauvais élève. En effet, nous n'avons pas abordé l'enquête de satisfaction, car en fonction des sujets à l'ordre du jour, sans réponse ou réaction suffisante aux remarques que nous avons formulées, nous ne pouvions pas discuter d'une enquête mesurant la satisfaction alors que des problèmes ne sont pas résolus.

Jean-Jacques ANDING : Au risque de me répéter année après année, la répétition ayant peut-être des vertus pédagogiques, je le réitère. Lorsqu'on mène une enquête appelée de satisfaction, on ne peut avoir que des résultats satisfaisants. Pour cette raison, nous avons demandé depuis des années d'appeler cet exercice de manière plus neutre par exemple « enquête qualité de service ». Cela permettrait peut-être d'éviter cette pression sémantique que recèle l'intitulé « enquête de satisfaction ».

Par ailleurs, un autre élément se retrouve bon an, mal an, à savoir les quatre notes, qui font que souvent les avis sont un peu moyens. Comme je l'ai toujours indiqué, si la notation était sur 20, nous n'aurions pas de note entre 12 et 8. Elle serait soit de 12, soit de 8, ce qui est un peu délicat. En termes de sondage, on ne peut affiner plus. Cependant, si une personne ne veut pas décevoir, elle répondra « *plutôt satisfait* » et pas « *plutôt pas satisfait* ».

Ainsi, s'agissant du nettoyage mal fait ou mal contrôlé, le taux est de 30 %, en hausse de 1,1 %, ce qui est une proportion énorme. Il conviendrait de s'interroger sur ce sujet. Certes, les incivilités restent à 46 % des causes du manque de propreté mais concernant la qualité de service, la question doit se poser de la façon dont le bailleur peut réduire les incivilités. J'ai organisé une réunion de coordination des associations CLCV Paris Habitat il y a une semaine, et beaucoup ont indiqué, concernant la question des incivilités, que le contrôle est mal réalisé. Par ailleurs, si les ordures ménagères sont sorties à midi ou à 14 heures, alors qu'elles sont ramassées à 17 heures, il ne faut pas s'étonner que des sacs traînent par terre ou que les locaux soient souillés. Cela arrive malheureusement trop souvent, sachant qu'en général, la propreté appelle la propreté.

En outre, il faut souligner que 40 % des locataires ont du mal à obtenir une réponse à leur demande. Nous rencontrons très souvent un problème d'interlocuteur, car nous ne savons pas lequel est le bon, les coordonnées sont souvent mal affichées ou aucune réponse ne nous parvient. En outre, le premier interlocuteur, qui est le gardien, nous répond souvent qu'il s'agit d'un sujet « locatif », terme qui revient extrêmement souvent. Nous avons défendu, il y a 10 ans, un gardien qui avait été licencié car il n'acceptait pas que l'agence lui dise que les revendications des locataires en matière de réparation étaient « locatives », car elles ne l'étaient pas. Comme il était remplaçant, il avait été licencié assez vivement et

nous avons mené une campagne de réintégration. Nous avons ainsi réussi à obtenir une condamnation de Paris Habitat aux Prud'hommes.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Ne digressons pas, M. ANDING.

Jean-Jacques ANDING : Je voulais seulement en venir au fait que nous avons une position objective par rapport à la question cruciale des gardiens. Le score de leur travail met en avant le contact avec eux. Le locataire ne peut dire qu'il a un mauvais contact avec son gardien et indiquera qu'il est bon. Mais il ne dit rien sur le reste. Nous souhaiterions que soit posée la question objective de la qualité de service rendu par le gardien et les entreprises chargées du nettoyage. Nous ne sommes pas des employeurs, mais des clients, des locataires, et nous avons droit à une qualité de service.

Là encore, je reviens à la réunion que j'ai mentionnée à l'instant, où une cinquantaine d'associations étaient présentes, dont une dizaine de nouvelles. La question abordée de manière spontanée par ces dernières était celle des gardiens. Je n'affirme pas qu'ils font tous un mauvais travail, mais nous avons toujours l'impression que c'est une sorte de tabou que de parler de leurs prestations, qui parfois ne donnent pas satisfaction.

Certains affirment que leur gardien est excellent, d'autres en disent de même de leur gardien remplaçant, qu'ils veulent maintenir définitivement. Cependant, il faut tout de même se poser les questions une fois pour toutes. Les DT mettent en avant la difficulté de recruter des gardiens, ce qui les amène à garder ceux qui sont présents et à qui on ne peut rien dire de crainte qu'ils partent, ce qui n'est pas une réponse satisfaisante à nos yeux.

En ce qui concerne le taux global de satisfaction, il se situe à son meilleur niveau depuis 2015. Cela pose à nouveau le sujet du questionnaire lui-même. Je rappelle que les locataires ont 13 minutes pour répondre à 60 questions, ce qui est très peu. Moi-même, je m'interrogeais à certains moments sur celles qui m'étaient posées. Le locataire lambda comprend-il toujours celles auxquelles il répond, lorsqu'il s'agit de demandes techniques, non techniques, etc. ? Lorsqu'on ne comprend pas, on a tendance à dire oui.

Enfin, je crois que cette enquête annuelle avait coûté 180 000 euros l'an dernier. Est-il utile de la reconduire tous les ans pour disposer véritablement d'un état des lieux ? Une montée en puissance des associations de locataires, comme interlocuteurs qui pourraient être un thermomètre intéressant, n'est-elle pas préférable ?

Et je termine sur le dernier Mag, qui était très beau et contenait de nombreuses belles photographies, mais pas un mot sur la concertation locative, ni sur les associations de locataires. Je partirai à la fin du mois mais je pense que mes collègues pourront reprendre le flambeau. Nous souhaiterions que dans cette synergie dont je parlais en début de séance, nous soyons plus présents, plus soutenus, plus écoutés mais aussi plus entendus.

Patrick LOEDEL : Je participe pour la première fois à cette instance et j'ai été immédiatement choqué par le critère chauffage en forte baisse, en plus avec le ratio le moins bon des trois bailleurs parisiens. Nous entendons parler tous les jours d'économie d'énergie, de coût d'énergie, de diagnostic DPE. Quel est votre commentaire sur ce critère, sur lequel l'enquête indique moins de satisfaction chez vous par rapport aux autres bailleurs, car ce sujet préoccupe tout le monde ?

Matthieu SAINTOUL : Je sais que les sondages et les indicateurs sont toujours intéressants pour les entreprises, bailleurs ou autres, ce qui est tout à fait légitime. Pour autant, nous nous posons la question de l'efficacité de ce type de méthode. Même si l'échantillonnage est assez conséquent, nous voyons bien que l'une des difficultés tient à ce que l'on en fait du point de vue opérationnel. Quelle est la fiabilité de ce type de sondage sur un maillage beaucoup plus fin et pourrais-je en tirer quelque chose à l'échelle de l'agence ou de l'immeuble ? Un sondage sur la base de quota ne permet pas cela, car il se peut que seule une personne ait répondu sur un établissement ou un immeuble. Il n'en ressort donc aucune efficacité d'un point de vue strictement local. Aussi, comment souhaitez-vous procéder à l'avenir, ou peut-être mettez-vous déjà à disposition de vos agences des outils pour évaluer de façon un peu plus précise la satisfaction dans les immeubles, pour reprendre vos propos, ou l'insatisfaction, pour reprendre les miens ?

Par ailleurs, nous avons un panorama global mais quels sont les plans d'action mis en place par Paris Habitat pour avancer sur les différents sujets ? Ils sont certes nombreux, et je ne vous demanderai pas de

répondre à toutes les difficultés rencontrées au sein de l'Office, mais en tout cas, comptez-vous, à l'avenir, établir un plan d'action précis et détaillé, que vous nous présenterez ?

Jacques THERNIER : Je voudrais savoir si l'échantillonnage est systématiquement renouvelé tous les ans.

Laura PRAT : L'échantillonnage est revu chaque année, mais il se peut que des personnes soient enquêtées plusieurs années de suite.

Cécile BELARD DU PLANTYS : En tout cas, c'est aléatoire.

Jacques THERNIER : Je ne rentrerai pas dans des problèmes de statistiques et de mathématiques, mais alors que je suis malheureusement locataire depuis 43 ans, je n'ai jamais été interrogé.

Cécile BELARD DU PLANTYS : L'enquête n'existe pas depuis 43 ans.

Jacques THERNIER : Je retire cet argument. En revanche, concernant la méthodologie, 10 % du parc donne une appréciation de confiance sur les estimations réalisées. Toutefois, un élément me semble choquant. Vous partez de 4 critères qualitatifs, à savoir « *je ne suis pas content* », « *content* », « *moyennement content* » et « *assez content* ». Ensuite, vous établissez des statistiques en pourcentage, que vous transposez en une notation de 0 à 10. Je crois sincèrement qu'il y a un problème de raisonnement et de méthodologie. En somme, vous faites des mesures avec un mètre et vous sortez des résultats au centimètre. Je n'ai sûrement pas compris.

Cécile BELARD DU PLANTYS : En réalité, vous avez parfaitement compris, mais un résultat ne découle pas de l'autre. Ce sont deux façons de les présenter. La notation repose sur une méthode de points allant de 0 à 10, en fonction du niveau de satisfaction exprimé. Quant au pourcentage, il résulte de l'addition de tous ceux qui se sont déclarés plutôt satisfaits ou satisfaits.

Jacques THERNIER : Globalement, cette note est le barycentre des pourcentages de satisfaction, affectés des différents poids 0, 3, 7 et 10. Cette correspondance n'est pas linéaire.

Cécile BELARD DU PLANTYS : En effet, elle ne l'est pas. Je propose que nous tenions une réunion sur la méthode.

Jacques THERNIER : Ce système abaisse le nombre des peu satisfaits et augmente celui des plutôt satisfaits. Aussi, quand on me parle de résultats au dixième de point, cela me fait rire. En outre, en passant de cette classification en 4 cases à une note, vous perdez une information essentielle, qui est la distribution sur l'ensemble des locataires, que la moyenne ne reflète pas. Ainsi, celle entre les notes 0 d'une majorité de locataires extrêmement mécontents et 10 d'une autre catégorie de très satisfaits est de 5. Si les locataires très mécontents et les très satisfaits sont à 5 %, ils sont regroupés dans le centre, dans cette espèce de marais, où l'on ne sait trop où l'on va tomber. Ce n'est pas du tout la même physiologie.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je ne conteste pas du tout, car vous paraissez tout à fait sachant sur ces notions. Comme nous ne le sommes pas tous, je vous propose de nous concentrer sur les sujets opérationnels de service rendu et d'aborder les questions de méthodologie dans un autre cadre. Nous pouvons tout à fait organiser une réunion à cette fin, si vous le souhaitez. De fait, nous aurons du mal à vous suivre sur la méthode.

Jacques THERNIER : La question de la méthodologie est tout de même essentielle.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je ne le nie pas. Je dis simplement que nous n'avons pas la compétence pour en débattre.

Jacques THERNIER : On peut contester, par exemple, le deuxième volet, qui est la NPS, dont nous n'avons pas débattu. Si l'on applique un outil non approprié, on fait ce qu'on veut des résultats. Et se battre pour des dixièmes de points ne veut rien dire.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous sommes bien d'accord.

Jean-Louis GUERRERO : J'avais déjà soulevé le problème de la sécurité l'année dernière. Nous ne défendons pas une politique sécuritaire. Néanmoins, Paris Habitat continue d'être le dernier. Pour deux immeubles côte à côte, gérés respectivement par la RIVP et Paris Habitat, j'ai obtenu des mesures de la première, mais ai beaucoup de mal à les obtenir de l'Office. De grâce, ne soyons plus les derniers.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Excusez-moi si je n'ai pas réponse à tout, et ce ne serait peut-être pas une bonne chose que ce soit le cas. Par ailleurs, si certaines questions semblent traitées à la serpe, nous pourrions prolonger ces échanges éventuellement dans le cadre de réunions d'agences, de DT ou d'une

séance extra-CCP, consacrée à ces sujets de qualité de service, qui me paraissent vraiment mériter que nous en débattions au fond.

Je reprendrai les différents points, en premier lieu sur la nécessité de passer de l'information à l'action. En effet, si restituer les résultats de l'enquête, quelle que soit l'échelle, ne débouche pas sur des engagements à faire, je comprends que vous considérez cela insuffisant. Il faut que nous travaillions sur le bon mode de restitution, adapté à des réalités territoriales sans doute différentes, mais nous devons assurer un socle commun minimum de retour vers les associations de locataires, tant sur les enquêtes que les plans d'action. Ces derniers peuvent se jouer à différentes échelles.

De ce point de vue, cela ne répond pas à tout, mais je vous invite à consulter le document sur les 15 projets repères, que nous vous avons adressé fin septembre. Ils déclinent notre projet stratégique PH 2030. C'est une façon de lui donner de la chair. Vous verrez que parmi nos priorités figure la propreté, avec le travail que nous devons mener ensemble sur l'élaboration d'un référentiel commun en la matière. En effet, nous savons bien que cela véhicule de nombreuses notions et la nécessité de se mettre tous d'accord sur ce que sont les éléments essentiels de la propreté des parties communes mérite que nous en discutions. La volonté est de mettre en place des expérimentations à l'échelle locale, en concertation avec les locataires, car entretenir un grand ensemble des années 1970 ou x cages d'escalier sur un HBM n'implique pas les mêmes façons d'intervenir. Se pose aussi la question de la maîtrise des coûts.

En outre, même si les locataires mentionnent l'incivilité comme étant le premier élément de contrariété, cela ne nous dédouane pas de notre responsabilité dans la prévention et en matière de réparation et de traitement.

S'agissant du travail mal fait, même s'il est réalisé par des entreprises de ménage, la responsabilité que nous portons, en tant que vos intermédiaires auprès de celles-ci, est première. De toute façon, ce résultat nous évalue. Ces questions de propreté sont centrales et nous en avons fait le premier sujet de la qualité de service. Il est aussi nécessaire d'apporter des réponses adaptées au territoire et de travailler avec les locataires et leurs associations.

Concernant les demandes d'intervention et l'obtention de réponses, communiquer sur la prise en compte de la demande est déjà un gros progrès. Cependant, nous entendons votre remarque sur les numéros de commandes qui vous sont transmis et la difficulté qu'ils posent, surtout si vous en avez plusieurs en cours et que vous ne savez pas laquelle ils concernent. Nous travaillerons sur le sujet. Cela renvoie à un autre élément, à savoir la façon d'améliorer nos accueils et notre joignabilité, ainsi que les premiers niveaux de réponse qui peuvent être apportés par téléphone. Tout cela fait partie d'un autre projet repère de PH 2030, et constitue une priorité.

Je fais le lien avec le magazine des locataires. Il faut que nous parvenions à communiquer en assurant ces derniers qu'ils sont d'abord chez eux avant d'être chez nous. Ce premier élément peut parfois demander à retourner un peu la logique d'approche des sujets. Par ailleurs, il faut que notre communication, mais surtout nos actions, permette aux locataires d'être convaincus qu'ils peuvent compter sur nous et que lorsque l'attente est longue, ce n'est pas parce que nous faisons autre chose mais parce que les actions prennent du temps. Nous devons être capables de le dire, mais il faut qu'à un moment donné, les locataires ne doutent pas du fait que nous nous occupons de sujets dont nous avons à nous occuper, et qu'ils peuvent compter sur nous.

Je prends ainsi comme élément positif le sujet du contact avec les équipes. Sa qualité est la première façon d'assurer les locataires qu'ils peuvent compter sur nous. Il faut de l'écoute, de la compréhension des demandes et du relais, pour tenir les personnes au courant de la manière dont les choses se passent au fur et à mesure. Cela ne suffit pas, car il faut résoudre les problèmes, mais il s'agit déjà d'un premier point important. Nous savons que nous avons à retrouver, dans la forme, des éléments incarnant un peu plus notre état d'esprit, qui soient moins institutionnels, moins descendants, moins « monologues ». Il faut que les associations de locataires puissent également en être parties prenantes. Pour ce qui est du magazine des locataires, nous sommes en train de le réinterroger.

Mawaheb MOUELHI : Il serait bon qu'il arrive jusqu'aux locataires.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous en sommes bien d'accord. J'en viens à la question des gardiens, qui avait déjà été évoquée avec les premiers sujets. J'entends que leur évaluation ne se résume pas au contact

avec eux. En revanche, j'insiste beaucoup sur le fait qu'il ne faut pas faire des gardiens les seuls qui seraient évalués. Tous les autres métiers de Paris Habitat le sont par rapport à la propreté, la joignabilité, sans poser la question de savoir si les personnes font bien leur travail. Si on le fait pour les gardiens, cela devient un peu compliqué, en tout cas sur le plan managérial. En tant qu'employeur, je me suis engagée à ce que cela ne se passe pas de cette façon. Le jour où ce serait le cas, nous ne mènerions plus d'enquête de satisfaction ou d'évaluation.

Le sujet est d'élargir l'enquête d'évaluation de l'ensemble de la qualité de service rendu à la régie. Mais si cela est transformé en évaluation de chaque ouvrier ou de chaque gardien, je pense que les syndicalistes que vous êtes parfois dans d'autres compartiments de vos vies viendraient nous chatouiller, et vous auriez bien raison. Il est nécessaire de trouver le bon moyen d'évaluer ce que sont les missions du gardien, ce que nous en attendons, en termes de résultats, sans que cela passe par une évaluation individuelle, qui ne serait pas conforme.

S'agissant des termes « clients » et « fournisseurs », j'assume totalement le fait d'affirmer que la relation qui nous unit va un peu au-delà de relations client-fournisseur. Le contrat entre nous est de locataire à bailleur, et nous nous devons mutuellement des choses. L'important est qu'il soit mis en œuvre, dans son acception la plus large possible.

Concernant la satisfaction à l'échelle de l'immeuble, j'ai indiqué que je n'étais pas certaine que l'évaluation de la qualité de service rendu à ce niveau passe par une enquête de satisfaction. Nous sommes en train de travailler à un élargissement de sa fréquence. Vous l'avez déjà souligné, mais nous pouvons avoir une petite force d'inertie. Il s'agit d'utiliser une telle évolution, non pour faire des économies, ce qui serait déjà une motivation en soi, mais surtout pour voir comment éviter que l'enquête de satisfaction soit l'alpha et l'oméga de l'évaluation de la qualité des services rendus et comment utiliser les périodes intermédiaires pour travailler davantage au fond les sujets, de façon plus fine et avec vous.

En ce qui concerne Paris Habitat 2030 et les projets repères, ils visent les sujets traités à l'échelle globale. Se pose ensuite la question de la façon dont nous pourrions en parler dans les réunions d'agence.

Par ailleurs, le vivre ensemble est le troisième élément, après la propreté et le traitement des demandes, et je ne le résumerai pas à la question de sécurité, car il est beaucoup plus large. Nous travaillons à avoir notre propre regard pour rappeler ensemble ce qu'est la responsabilité d'un bailleur. Nous le ferons probablement avec la RIVP et ELOGIE-SIEMP, et peut-être nous mettrons-nous d'accord, ou peut-être pas. Nous voulons avoir notre propre histoire, en nous interrogeant sur la sécurité que Paris Habitat doit aux locataires, d'une part, conformément aux termes du contrat qui nous unit, dans la vie des résidences et en vertu de ce sur quoi ces derniers doivent pouvoir compter sur nous, et sur ce qui ne relève clairement pas de nous, d'autre part. Les locataires paient des impôts et à ce titre, ont le droit d'attendre d'être traités comme tous les autres citoyens et de bénéficier de la même sécurité publique que tous. Je ne pense pas qu'il faille continuer ce transfert subtil de charges qui s'est opéré ces 20 dernières années et jouer la surenchère, quand bien même, à court terme, cela pourrait apporter une réponse satisfaisante.

Les solutions satisfaisantes durent environ trois semaines, comme l'attestent les études. Ainsi, la pose d'une nouvelle caméra rassure tout le monde pendant trois semaines, au terme desquelles on se rend compte que rien n'a changé. Et en général, les locataires commencent à s'interroger sur ce qu'elle leur coûte, car évidemment, c'est bien le cas. Encore faut-il que cela réponde réellement à l'enjeu et que cela ne fasse pas le travail à la place d'une personne qui ne le ferait pas. Nous aurons l'occasion d'en rediscuter, mais avec les limites que j'évoquais à l'instant.

Mawaheb MOUELHI : Je comprends que l'élargissement de la fréquence de l'enquête doit être pris en compte dans le cadre du renouvellement du marché, qui en prévoit une chaque année.

Laura PRAT : Tout à fait. De fait, nous entamons les discussions avec ELOGIE-SIEMP et la RIVP pour établir le prochain marché, sachant que nos collègues ne sont pas, a priori, favorables à relâcher la fréquence immédiatement. Il est très probable que la position médiane de l'inter-bailleurs consiste à réaliser encore une fois une enquête annuelle en 2024, tout en posant toutes les conditions pour la ramener à un rythme triennal obligatoire et voir si des enquêtes plus légères, sous d'autres formes, voire pas d'enquête du tout, sont à envisager pour les autres années.

Nous devrions donc vous présenter des résultats à peu près à la même période l'an prochain, mais ensuite, ce ne sera pas le cas avant une enquête triennale. Nous vous tiendrons au courant si toutefois nous nous mettons d'accord avec nos collègues, dès cette année, sur un calendrier différent. Pour autant, je pense que les négociations entamées militent pour une année de transition, avant de basculer sur un nouveau marché à fréquence élargie.

Mawaheb MOUELHI : Une enquête triennale permettrait une économie considérable.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Cette économie doit permettre de faire autre chose.

Micheline UNGER : Il serait également opportun que le marché ne soit pas lancé avant que nous discussions de l'enquête, pour que les bailleurs puissent y réfléchir ensemble avec les locataires. Par ailleurs, je voudrais évoquer un élément fondamental, à savoir que les locataires participent financièrement à des aspects tels que le nettoyage ou le salaire des gardiens. Cela commence à leur coûter considérablement, alors qu'ils ne sont pas satisfaits. A un moment donné, leur regard sur le sujet n'est plus le même, compte tenu des problèmes qu'ils rencontrent et de l'augmentation de tous les frais. Nous rappelons constamment et partout qu'il faut veiller à ce que la volonté de mener des actions se concrétise non pas un jour à l'avenir mais immédiatement, en tout cas pour nous qui participons. En effet, les locataires en ont assez de contribuer alors qu'ils ne reçoivent pas une réponse adéquate. J'entends dire de plus en plus que le ménage n'est pas fait alors que les locataires paient, comme ils le font plus ou moins pour le gardien, en fonction du travail effectué. Et cela entraîne des conséquences sur leurs réactions.

Enfin, je suis favorable non seulement à cibler les gardiens, mais aussi les différentes strates de Paris Habitat dans la réflexion sur le sujet, car mon problème est le contrôle du travail fait ou non fait, où je note un véritable défaut. Nous le subissons pour les travaux, pour le quotidien. Le contrôle doit s'effectuer à différents niveaux, celui du gardien, de l'agence, de la DT. Nous avons l'impression que le travail n'est pas effectué à certains endroits. Il faut que le plan soit actif, lorsque des interpellations communes sont formulées et qu'il y a des problèmes de votre part. Et des réponses en retour doivent être apportées.

S'agissant de la sécurité, Paris Habitat doit commencer par fermer les portes. S'il ne le fait pas, elle ne sera pas assurée dans les cités. Souvent, les portes sont mal fermées et c'est « *open bar* » pour n'importe quoi.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Parfois, les portes ne sont pas fermées par les locataires.

Micheline UNGER : Je ne fais pas cette remarque pour rien.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je sais à quoi vous faites référence, à une sorte de portail, plus que de porte.

Micheline UNGER : Je fais référence aux deux.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Tout ce que nous faisons est, de toute façon, payé par les locataires, directement à travers leurs charges ou indirectement à travers leur loyer. Votre légitimité à interpellier sur la qualité du service réellement obtenu est totale. Il est vrai qu'on tolère certaines choses quand on a les moyens, et quand on ne les a plus, on ne le fait plus. Nous devons être capables de réinterroger un certain nombre de pratiques, au regard de la nécessité de maintenir les coûts, si ce n'est de les réduire. Ces questions sont devant nous.

Par ailleurs, s'agissant du choix entre entretien et animation, je ne pense pas que nous soyons actuellement en déséquilibre au regard des exonérations TFPB, mais c'est une vraie question. Cela renvoie aux remarques de Mme UNGER, dans le sens où à certains moments, nous pouvons nous permettre de faire de l'animation, ce qui n'est pas le cas à d'autres. En tout cas, nous devons être sûrs d'être à notre niveau maximum sur le cœur de mission, avant d'investir pleinement les autres champs. Ces derniers sont parfois aussi des éléments déterminants. En tout cas, cela fait partie des questionnements permanents et nous avons encore quelques beaux jours devant nous pour discuter de tout cela. Nous entendons bien l'impatience à ne pas nous limiter à le partager lors des séances de restitution, pour le traduire sur le plan opérationnel.

Je propose d'en rester là pour l'enquête.

Patrick LOEDEL : Excusez-moi, mais qu'en est-il de ma question sur le chauffage ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je propose de faire le lien avec le sujet de l'achat d'énergie, que nous aborderons plus tard dans la séance. Nous pourrions aussi évoquer les éléments d'objectivation du fonctionnement de nos équipements en matière de chauffage. En effet, il ne s'agit pas uniquement de satisfaction à ce sujet, mais également de faits objectifs.

III. BILAN DE L'ÉVALUATION DES FOURNISSEURS

Éric GALIBERT : Nous avons mis en place la solution avis-locataires en mars 2022 sur deux DT en test, puis sur toutes les DT à partir d'octobre. Dans ce cadre, nous interrogeons les locataires sur les travaux des parties privatives effectués par les trois corps d'état suivants : plomberie, électricité et chaudières individuelles. Nous envoyons un mail et un SMS pour leur demander de noter leur satisfaction sur deux thèmes : le traitement par Paris Habitat et la qualité de l'intervention de l'entreprise. Ils sont invités à attribuer une note de 0 à 10. Si elle est inférieure à cinq, ils peuvent répondre à deux ou trois questions subsidiaires.

À ce jour, nous avons enquêté près de 7 800 locataires. Un quart d'entre eux a répondu au questionnaire et il en ressort un taux de satisfaction global de 68 %. Pour le traitement de la demande par Paris Habitat, il atteint 67 % et 69 % pour l'intervention de l'entreprise.

Les camemberts à l'écran montrent le nombre de locataires contactés et le nombre de ceux ayant répondu par direction territoriale, et le graphique du slide suivant, le taux de satisfaction pour le traitement allant de 60 % à 72 % selon la direction territoriale, et de 65 % à 74 % pour l'intervention.

Le taux de satisfaction par corps d'état et entreprise apparaît dans le graphique suivant, sachant que la plomberie, qui recueille un taux de 68 % et 69 %, représente 80 % des interventions.

Agathe MOSCHETTI : Je suppose que les dégâts des eaux ne sont pas inclus dans ces chiffres.

Micheline UNGER : Nous payons une partie de la plomberie pour les dégâts des eaux.

Éric GALIBERT : Ces chiffres concernent uniquement certains travaux du corps d'état plomberie, mais pas tous.

Christian BALLERINI : Je note qu'Acorus est mentionné à deux reprises.

Éric GALIBERT : En effet. Acorus effectue des interventions sur l'électricité et la plomberie. Par ailleurs, les locataires ayant répondu ont indiqué les principaux motifs d'insatisfaction suivants pour le traitement de la demande par Paris Habitat :

- pour 21 % : je ne suis pas satisfait(e) du délai de traitement de ma demande ;
- pour 11 % : j'ai eu des difficultés à joindre mon interlocuteur ;
- pour 11 % : je ne suis pas satisfait(e) de la réponse à ma demande

Pour ce qui concerne les principaux motifs d'insatisfaction pour l'intervention de l'entreprise, ils ont donné les réponses suivantes :

- pour 19 % : je ne suis pas satisfait(e) de la qualité de l'intervention ;
- pour 10 % : la résolution ne correspond pas à ma demande ;
- pour 9 % : je ne suis pas satisfait(e) du respect des dates, horaires de rendez-vous.

Enfin, en dernière page du document de présentation figure la synthèse du nombre de locataires ayant répondu, ainsi que le taux satisfaction par arrondissement ou département.

Micheline UNGER : Comment avez-vous constitué l'échantillon ? Inclut-il tous les locataires ayant eu une intervention chez eux ?

Éric GALIBERT : Il s'agit de personnes ayant eu des travaux en parties privatives sur bon de commande sur trois corps d'état, à savoir l'électricité, la plomberie et le chauffage individuel.

Micheline UNGER : Je voudrais savoir comment vous avez obtenu cet échantillon.

Éric GALIBERT : Nous relevons dans le système d'information les bons de commande qui ont été établis, avec une date de fin de travaux, puis envoyons le fichier à la solution avis-locataires.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Il s'agit de tous les sujets sur lesquels nous avons passé un bon de commande.

Micheline UNGER : J'ai eu une intervention chez moi, mais je n'ai jamais été interrogée. Je voudrais savoir comment vous avez ciblé les personnes enquêtées. En avez-vous choisi 10 ou 20 dans une agence ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous prenons tout le monde.

Micheline UNGER : Dans ce cas, il y a un problème et je me pose des questions.

Cécile BELARD DU PLANTYS : En effet, nous étudierons ce point précisément pour vérifier d'éventuels biais. Il faut aussi savoir qu'il s'agit ici de travaux d'entretien et non de travaux de garantie de parfait achèvement ou de réhabilitation.

Micheline UNGER : Je me posais la question, car j'ai eu l'expérience de deux interventions, sur lesquelles je n'ai pas eu de demande particulière dans le cadre d'une évaluation de satisfaction, alors que cela est tellement à la mode pour les entreprises dans n'importe quel endroit. Par ailleurs, je suis intervenue pour d'autres personnes, qui ont aussi eu des travaux internes, mais qui n'ont pas indiqué avoir été enquêtées.

Éric GALIBERT : Je précise que cela ne concerne pas tous les travaux, mais ceux sur bon de commande.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Et il s'agit de travaux sur les corps d'état signalés. Par ailleurs, comment le questionnaire est-il envoyé ?

Éric GALIBERT : Nous l'envoyons par mail et SMS, dès lors que le locataire dispose d'une adresse mail valide et d'un numéro de téléphone.

Agathe MOSCHETTI : Je note, pour la DTSE, 321 locataires ayant répondu sur 1 194 locataires contactés.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Cela correspond à un quart de taux de réponse.

Agathe MOSCHETTI : Pour la DT Est, 224 locataires ont répondu sur les 1 095 contactés. Sur le 20^e arrondissement, 93 personnes ont répondu, ce qui est très peu par rapport à la masse de logements du secteur.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je précise que cela concerne des personnes ayant eu des interventions sur bon de commande, en plomberie, électricité ou chauffage individuel. Parmi elles, nous avons obtenu un taux de réponse de 25 %, qui est plutôt bon mais n'est pas exhaustif. Nous pouvons aussi travailler sur le recueil de la satisfaction en direct, et cela fait partie des pistes sur lesquelles nous essayons d'avancer. C'est le meilleur moyen d'atteindre 100 % de réponses.

Mawaheb MOUELHI : Les locataires ne diront pas à l'intervenant qu'ils ne sont pas satisfaits de son travail.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Il ne s'agit pas de l'indiquer à l'intervenant en direct, mais à travers un système de quitus, que nous demandons au locataire. Nous pouvons identifier des solutions beaucoup plus réactives que celle que nous utilisons. Mais cela demande quelques développements d'outils. Nous ne vous le promettons pas pour demain matin mais en tout cas, améliorer cette démarche fait partie de nos pistes de travail.

Christian BALLERINI : Je suppose que les groupes où un changement de toutes les chaudières individuelles a été effectué ne sont pas concernés par cette enquête.

Éric GALIBERT : En effet.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Par rapport aux logements QPV et hors QPV, nous ne conduisons pas d'enquêtes de satisfaction en pleins travaux de réhabilitation, mais post-réhabilitation.

Christian BALLERINI : En l'occurrence, seules les chaudières ont été changées.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je l'entends, mais je fais simplement le lien avec la question précédente.

Mawaheb MOUELHI : Il me semble que le contenu du bilan de l'évaluation des fournisseurs était différent les années précédentes, dans un autre format, plus développé.

Par ailleurs, il ne faudrait pas que ce type d'enquête se substitue à la vérification de la bonne exécution de la prestation qui doit être réalisée par Paris Habitat.

S'agissant des motifs d'insatisfaction, et je reboucle ici avec l'enquête sur la qualité de service, que faire si plus de 20 % des locataires enquêtés ne sont pas satisfaits des délais de traitement, ont des difficultés à joindre l'interlocuteur ou ne sont pas satisfaits de la qualité de l'intervention de l'entreprise ? Quelle suite Paris Habitat donne-t-il et quelles actions entreprend-il sur l'intervention et sur la prestation ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : La formulation du bilan de l'évaluation des fournisseurs est très globale, alors que l'objet est bien plus réduit. Cela ne se substitue pas à l'évaluation des fournisseurs que nous menons. Ce dispositif que nous avons expérimenté complète un certain nombre d'autres indicateurs et nous vous en livrons les résultats en ayant bien conscience de son caractère limité et de la nécessaire articulation entre nos différentes actions en la matière. Nous travaillons aussi sur ce sujet, pour être sûrs de poser les bonnes questions aux bons endroits et aux bonnes personnes, au bon rythme et au bon coût, afin de ne pas obtenir des résultats au mieux redondants, au pire divergents.

La question de l'évaluation des fournisseurs ne repose pas exclusivement sur cette enquête, qui en revanche, peut être un bon outil en complément du reste, notamment du suivi de l'exécution des prestations. Le fait de pouvoir croiser ces données avec des éléments globaux dans le suivi des marchés peut aussi représenter une émulation pour les fournisseurs, en leur montrant ce qu'en disent les locataires. Pour ce qui est des actions au vu des résultats, nous ne nous contentons pas de considérer que cela donne la vérité de la qualité de la prestation des entreprises. Il faut que cela serve nos dispositifs d'évaluation de la qualité de service, mais aussi des prestations des fournisseurs, avec tout ce qui est fait en termes de suivi de l'exécution des marchés. Cependant, nous ne pouvons, par exemple, appliquer des pénalités sur cette base. En revanche, cela nous est également utile si un certain nombre d'éléments convergents permettent de démontrer à une entreprise qu'elle n'était pas rendez-vous du marché.

Patrick LOEDEL : Allez-vous jusqu'à la dénonciation d'un contrat ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je laisserai Cyril FABRE répondre à la question.

Micheline UNGER : Des bons de commande sont-ils établis pour les interventions de la régie de Paris Habitat, car elle ne figure pas dans le bilan ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : La régie intervient dans les parties communes.

Micheline UNGER : Non, car une intervention sur une prise à mon domicile a été effectuée par la régie, sur bon de commande.

Éric GALIBERT : C'est très rare.

Cécile BELARD DU PLANTYS : La question peut se poser mais normalement, cela ne constitue pas l'essentiel des travaux de la régie.

Cyril FABRE : En réponse à l'interrogation sur l'action à la suite de la prestation réalisée ou l'attente éventuelle du retour de ce complément d'enquête, ne sont contactés que les locataires pour lesquels une date de fin de travaux a été indiquée. Cela signifie que le gardien a signalé dans notre système d'information que la prestation a été réalisée et que le contrôle a été mené. Il s'agit d'un complément dans le suivi des interventions de nos fournisseurs. Lorsque la synthèse est réalisée, ceux-ci en sont informés et ils reçoivent le même type de résultats qui vous ont été présentés. Cela est valable aussi bien pour le complément avis-locataires que pour les enquêtes que nous avons pu vous présenter, notamment sur la remise en état des logements. Globalement, les prestataires sont informés annuellement de leur situation en la matière.

S'agissant de la résiliation de contrats, cet outil nous donne des tendances. Cependant, s'agissant du suivi des entreprises dans la remise en état des logements, nous n'attendons pas l'enquête de satisfaction pour l'assurer. Nous utilisons notamment un dispositif appelé Locapacte, avec des contrôles réalisés par des personnels de Paris Habitat et un prestataire extérieur, qui nous permet tous les trimestres d'avoir une idée du positionnement des prestataires sur certains items. Le cas échéant, des sanctions financières sont appliquées et cela peut aller jusqu'à des plans de redressement visant à améliorer ce qui peut l'être. Si ces derniers restent malheureusement vains, nous allons jusqu'à la résiliation.

Mawaheb MOUELHI : Le fait que le gardien mentionne que l'intervention est terminée ne signifie pas qu'il l'a vérifiée.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous sommes obligés de faire confiance à nos gardiens. Lorsqu'ils nous indiquent qu'ils ont vérifié l'intervention, nous les croyons *a priori*, jusqu'à ce que quelqu'un nous dise le contraire.

Mawaheb MOUELHI : Je suis très étonnée que vous partiez du principe que le gardien a vérifié, dès lors qu'il vous a indiqué que la prestation est terminée.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Normalement, il nous indique que la prestation est terminée uniquement si sa réalisation est vérifiée.

Christian BALLERINI : Il faut que le locataire signe.

Mawaheb MOUELHI : Je ne pensais pas ouvrir ce type de discussion.

Cécile BELARD DU PLANTYS : C'est effectivement un sujet, que nous vérifierons très précisément.

Mawaheb MOUELHI : Le rendu auquel vous faisiez référence aurait pu être un complément de l'avis-locataires. Pourquoi avez-vous décidé de changer de format ?

Annie TRONCHET : L'enquête de satisfaction était assez longue et nous avons voulu l'illustrer avec cet avis-locataires. Si vous insistez pour obtenir une présentation de l'évaluation des fournisseurs, telle qu'auparavant, nous y reviendrons.

Mawaheb MOUELHI : L'une ne se substitue pas à l'autre.

Annie TRONCHET : En effet. Nous avons simplement voulu alléger la séance de ce soir avec quelque chose de cohérent.

Agathe MOSCHETTI : Je voudrais souligner que nous ne voyons jamais le contrôle des gardiens. La question se pose aussi du matériel installé par les prestataires. Ainsi, ils sont venus à trois reprises chez moi, parce qu'ils appliquent mal les joints sur les canalisations ou ne les appliquent pas du tout. Le prestataire m'a installé un robinet il y a un an et si le débit d'eau est important, il me reste dans la main. L'intervenant s'en est étonné, car il s'agit d'un matériel de marque, ce qui est vrai. Cependant, certaines marques fabriquent des sous-produits pour les bailleurs peut-être. Le matériel est parfois changé à trois reprises. J'avais des robinets datant de 34 ans et ces cinq dernières années, on nous en installe qui durent très peu de temps. Je pense qu'il est nécessaire d'assurer un contrôle plus important et un suivi de la qualité du matériel, car il est préférable d'installer des équipements plus chers dès le départ pour éviter d'y revenir trois fois.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je vous remercie. Nous sentons bien que cela ouvre un certain nombre de sujets, que nous ne pourrions pas traiter ce soir. Nous entendons la nécessité d'aller au bout de cet exercice. Je vous propose de passer au sujet suivant.

IV. EXPLOITATION

IV.1 ACHAT D'ENERGIE

Cyril FABRE : Je présenterai très brièvement ce point, puisque nous l'avons abordé en groupe de travail la semaine dernière. Bien entendu, je répondrai aux questions qu'il pourra susciter. Concernant l'achat du gaz, je rappelle que jusqu'au 30 juin 2022, les prix fixes étaient de l'ordre de 17 € HT par MWh. De juillet 2022 au 31 décembre 2023, notre contrat prévoit une partie fixe, à 82 € HT par MWh lors de l'achat, et un prix indexé au marché à hauteur de 40 %. Cela signifie qu'il varie tous les mois. En début d'année, le tarif résultant du prix fixe à hauteur de 60 % et du prix indexé à hauteur de 40 %, était de l'ordre de 71,43 € HT. Nous avons fini le mois de septembre avec un prix du MWh à 62,69 €.

Je rappelle également que depuis la fin du mois de juin 2023, l'aide gouvernementale bouclier tarifaire a cessé. Comme vous pouvez le constater, les prix d'achat de 2023 n'y sont quasiment pas éligibles, sauf éventuellement quelques jours de janvier, et encore. En tout cas, le dispositif ne s'appliquera pas majoritairement lors de la régularisation de charges.

Concernant le futur à partir de janvier prochain, et pour une période de deux ans, nous avons constitué lors de la CAO de juin un prix à 70 % fixe et à 30 % indexé au marché. Le premier a été retenu à hauteur de 63,29 € HT, soit quasiment 20 € inférieur à celui fixé un an auparavant. En revanche, le choix a été fait de ne pas affermir les 30 % restants. En effet, à l'époque, nous envisagions, et nous continuons d'envisager un achat sur ce volume pour la durée totale du contrat, afin de revenir à une configuration de prix fixe sur 2024 et 2025. Nous nous étions approchés de la cible que nous nous étions fixée à 42 € par MWh. Toutefois, je ne vous cacherai pas que les événements internationaux récents ont fait que pour l'instant, les cours, notamment celui du 12 octobre, nous en éloignent puisque nous avons atteint quasiment 52 € sur l'année 2024 et 46,95 € sur l'année 2025.

En tout cas, nous continuons à surveiller le marché et si par malheur, nous ne parvenons pas à récupérer cet élément, nous verrons d'ici la fin de l'année comment repartir sur une forme du contrat, qui sera alors à un prix à 30 % indexé mensuellement.

S'agissant de l'électricité, je rappelle que la composante de prix est beaucoup plus compliquée que sur le gaz, avec des éléments issus :

- du prix du MWh lors de l'achat direct de Paris Habitat ;

- d'une part réglementée par l'État ;
- du dispositif ARENH, avec une répartition figée en novembre de chaque année, issue des cours de l'électricité.

Jusqu'au 31 décembre 2022, le MWh était de l'ordre de 45 €, tous types de puissance confondus. Sur l'année 2023, ce prix a été multiplié par 10, soit aux alentours de 450 € par MWh. Malgré une multiplicité de procédures d'achat, nous rencontrons un vrai problème d'absence de concurrence entre fournisseurs. Par ailleurs, une segmentation des besoins nous a conduits à relancer plusieurs fois notre procédure et notre stratégie d'achat.

Pour essayer de repartir sur une situation un peu plus saine, nous avons positionné début septembre 2023 une CAO, avec le choix d'un seul et unique allotissement pour rechercher un seul et unique fournisseur d'électricité, quelles que soient les puissances concernées. Notre appel a été infructueux pour absence d'offres. Une prochaine CAO est fixée jeudi après-midi, où nous chercherons à garantir l'achat et avons repris l'allotissement actuel, avec :

- un lot pour les fortes puissances C2/C4, représentant environ 450 points de comptage ;
- un lot pour les petites puissances, les anciens tarifs bleus C5, pour 4 500 points ;
- un achat groupé pour notre filiale Aximo.

Les prix seront fixes sur un an ou deux, en fonction de ce que nous obtiendrons dans l'appel d'offres.

Agathe MOSCHETTI : Pourriez-vous nous expliquer comment un prix à 82 € HT aboutit à un prix moyen de 71,43 €, soit inférieur ? Par ailleurs, dans quelle mesure ce prix à 40 % est tombé en dessous du prix fixe de 82 €, qui est négocié ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : La question s'était déjà posée lors la précédente réunion. Ce sujet est un peu complexe. Le prix fixe et le prix indexé portent sur des parts du prix total, respectivement de 60 % et de 40 %. Ainsi, 60 % à 82 € plus 40 % à 50 € amènent à une moyenne de 71 €.

Agathe MOSCHETTI : J'ai étudié les factures réelles de notre groupe. Ayant demandé une étude, je l'ai anticipée. Le prix réel que nous avons payé entre juillet 2022 et décembre 2022 est supérieur à 140-150 €. Il a commencé à baisser en janvier 2023. J'aimerais que vous nous expliquiez avec un exemple précis comment le prix à l'achat aboutit au prix final que nous constatons, car je n'ai pas observé le montant mentionné.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Il faut en effet analyser des exemples précis pour décomposer le prix.

Agathe MOSCHETTI : Il faut que nous puissions vérifier le prix mathématiquement.

Micheline UNGER : Le bouclier tarifaire n'était-il pas appliqué ?

Agathe MOSCHETTI : Le calcul était fait hors bouclier tarifaire. Malheureusement, pour aboutir à ce prix, il y a une usine à gaz au départ, qu'il faut comprendre.

S'agissant de l'électricité, nous savions que le prix à partir de janvier était de 450 € par MWh. Les locataires sont très angoissés, car le tarif réglementé sera bloqué à un certain niveau. Qu'est-ce qui sera vraiment à la charge des locataires, notamment de Saint-Blaise, qui vont déboursier un montant certainement très important, à moins que par miracle, une étude ou autre se mette en place leur permettant d'être moins impactés par ces prix ? Pour ma part, j'en doute mais j'aimerais savoir comment vous comptez arriver à des prix « acceptables » pour les locataires, car ce sont eux qui paient en fin de compte.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Cela soulève un sujet politique et un sujet technique.

Agathe MOSCHETTI : Côté politique, j'espérais entendre du congrès de l'USH une volonté des bailleurs des six fédérations de se battre pour ne plus être parmi les professionnels et pour bénéficier au moins du tarif réglementé, comme auparavant. En effet, actuellement, ils sont obligés d'acheter comme dans le privé.

Cécile BELARD DU PLANTYS : De toute façon, il n'existe plus du tout de tarif réglementé, même pour les particuliers.

Agathe MOSCHETTI : Si les prix sont à 400 €, cela est encore possible. Je voudrais savoir ce que vous, bailleurs, discutez en ce moment sur le sujet.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je rappelle que nous avons conservé le surcoût lié à l'électricité collective pour le chauffage à la charge de Paris Habitat, donc de tous les locataires, puisque nous disposons de trésorerie grâce aux loyers. Ce mode de chauffage est tout de même assez rare, mais il a subi

l'augmentation la plus importante. Cela a été fait, le temps que nous négocions des solutions, en espérant attirer l'attention de tous sur l'aberration de cette situation. Néanmoins, nous ne pouvons conserver cette charge. Soit nous sommes en capacité de négocier avec un fournisseur, qui penserait avoir les moyens d'éviter cette situation catastrophique, mais cela n'a pas été très concluant, soit nous nous adressons à d'autres parties avec lesquelles nous pouvons négocier, à savoir les pouvoirs publics. Je vous avais parlé du tarif social de l'énergie, qui n'est pas le tarif réglementé. Pour l'instant, nous avons suscité un intérêt poli des pouvoirs public, sans que cela n'aille au-delà.

Concernant le congrès, nous avons manqué un peu l'occasion d'en faire un sujet de plénière. Toutefois, si cela n'est pas traité à ce niveau mais aboutit, ce n'est pas bien grave. Nous avons profité du congrès pour relancer le sujet, à quelques-uns. Nous organisons une petite mobilisation. J'y crois encore, sinon je ne serais pas repartie à la charge. Vous êtes militants depuis si longtemps parce que vous continuez à y croire, ou alors, il faut arrêter. 9 fois sur 10, nous repartons déçus. Et pour la fois sur 10 où nous obtenons un petit quelque chose, nous nous disons que nous allons y retourner.

Je peux simplement vous dire que nous n'avons pas lâché l'affaire avec Eric PLIEZ. Nous avons rencontré des élus de territoires divers et variés au congrès, et sommes en train de préparer une position commune sur cette question, avec un axe consistant à définir que le « tarif social du logement = un tarif social de l'énergie ». En effet, sans énergie, il manque tout de même un bout au logement. Nous travaillons sur la possibilité d'intégrer au service d'intérêt économique général (SIEG) les charges d'énergie en plus du logement.

Nous sommes en train d'expertiser cette proposition, pour nous assurer qu'elle permet de contourner un peu l'obstacle au niveau du droit européen. Nous nous efforçons aussi de mobiliser le plus largement possible, pour avoir le maximum de chances d'obtenir quelque chose à l'arrivée, et ce en passant par les parlementaires et pas simplement dans une négociation avec le gouvernement, dont nous savons que ses marges de manœuvre sont sans doute étroites. Mais tout cela prend du temps.

Mawaheb MOUELHI : Qu'en est-il de la ville de Paris ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : La ville de Paris fait partie du collectif.

Mawaheb MOUELHI : Je pensais aux 1 500 logements chauffés collectivement à l'électricité, et dont vous avez maintenu les acomptes au niveau de ceux du gaz. Il n'empêche que nous arrivons à fin 2023 et que vous allez procéder aux régularisations pour l'année. Le bouclier permettra de faire x3 au lieu de x5, ce qui fera tout de même très mal.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Ce n'est pas encore le cas pour l'instant.

Cyril FABRE : La difficulté est que nous ne sommes pas encore en capacité de chiffrer le réel apport du bouclier tarifaire. Nous percevrons la globalité de celui électrique plutôt à la fin du premier semestre 2024, voire un peu au-delà. Nous aurons alors une visibilité sur ce qu'aura coûté 2023 dans sa globalité, ainsi que sur ce que coûtera 2024. Nous aurons tous les tenants et aboutissants et reviendrons vers vous avec des propositions. À un moment ou à un autre, il faudra nous revoir pour finir d'examiner la façon de gérer ces 1 500 logements et les difficultés rencontrées.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Pour l'instant, nous poussons nos sujets de façon parallèle, et cela aidera aussi au positionnement à l'arrivée. J'ai tout de même bon espoir. Par ailleurs, si nous commençons par demander à la ville de Paris, le gouvernement se satisfait du fait que nous trouvions des solutions locales.

Micheline UNGER : Il faudrait peut-être demander aussi aux fournisseurs eux-mêmes, tels que Total Energies.

Mawaheb MOUELHI : Ils ne veulent pas se positionner.

Micheline UNGER : Tous ont entendu les nombreuses interventions tout au long de l'année, pour dire que cela suffit.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Certes, mais les fournisseurs ne répondent pas.

Micheline UNGER : Et EDF est devenue étatique

Mawaheb MOUELHI : Notre conseil comporte quelques élus.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Absolument, et ils font partie des premiers mobilisés et mobilisables. Nous allons fonctionner par cercles concentriques et agréger un maximum de personnes.

Agathe MOSCHETTI : Vous pourriez agréger 5 millions de logements.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous en sommes bien d'accord.

Micheline UNGER : Je l'avais également souligné.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous pouvons essayer modestement d'en agréger 130 000.

Agathe MOSCHETTI : Je pensais à la mobilisation de toutes les fédérations.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Pour l'instant, nous en sommes au stade de Paris Habitat, et pas à celui des 5 millions de logements.

Agathe MOSCHETTI : Je l'entends, et vous n'y parviendrez pas, sauf si vous établissez une communication inter-bailleurs.

Cécile BELARD DU PLANTYS : En effet, à un moment, cette position sera celle de tous les bailleurs et de toutes les fédérations. Mais il convient de procéder par étapes.

Micheline UNGER : Sur un sujet aussi délicat, qui occasionnera des dépenses excessives, il serait judicieux d'envoyer avec les quittances un courrier d'explication et d'interpellation aux locataires, sachant que nous ne sommes pas encore dans une bonne logique climatique pour évaluer les impacts dans peu de temps. C'est ainsi qu'ils prendront conscience de la problématique que nous rencontrons.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Vous pourrez reparler à Michel GUERIN de la dernière fois où nous nous sommes sentis tout à fait libres d'exposer un problème politique aux locataires avec la quittance. Cela a coûté 30 000 € à Archipel Habitat. Je suis à présent un peu échaudée dans la communication aux locataires, et je pense que cela coûterait beaucoup plus cher à Paris Habitat. En tout cas, nous continuons à nous mobiliser sur ces questions.

Patrick LOEDEL : Je relève la mention de 48 000 et 1 500 logements. Cela signifie-t-il que le reste est CPCU ?

Cyril FABRE : Non, car il existe 35 000 chaudières individuelles au gaz.

Patrick LOEDEL : Vous n'avez pas établi de fiche sur la CPCU. Cela signifie-t-il que ce n'est pas un sujet pour l'instant ?

Cyril FABRE : C'est un sujet, mais pas dans la mesure de ce que nous rencontrons. Et surtout, notre convention avec la CPCU se base sur une grille tarifaire votée au conseil de Paris, qui s'impose à tous les clients.

Patrick LOEDEL : Je suppose que vous pouvez tout de même réaliser des projections approximatives

Cyril FABRE : La grille tarifaire votée en décembre 2022 a fixé une augmentation de 15 % pour 2023. Pour l'instant, nous ne savons pas quelle évolution est prévue pour 2024, et comme l'appel d'offres vient d'être publié, j'ignore si la grille sera modifiée entre aujourd'hui et la fin de concession, dont nous n'avons pas la date définitive, pour l'instant. Normalement, elle était fixée à fin 2025, mais il y a de grandes chances qu'elle soit reportée à mi-2026.

Mawaheb MOUELHI : Le courrier était-il d'Archipel Habitat ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : Le courrier sur la RLS à tous les locataires l'était en effet.

Mawaheb MOUELHI : Vous aviez utilisé les fichiers des locataires.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Il s'agissait de fichiers d'adresses.

Mawaheb MOUELHI : Tout le monde voulait agir de même, à l'époque, mais s'est retenu.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous avons considéré qu'il était plus poli et plus respectueux d'écrire individuellement aux locataires, plutôt que d'afficher des notes dans des parties communes. Mais cela a coûté 30 000 €.

IV.2 DIAGNOSTICS DES LOGEMENTS OCCUPES DEPUIS UNE LONGUE DUREE (1^{ERE} VAGUE)

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je vous propose de ne pas ouvrir le débat aujourd'hui mais de présenter brièvement les éléments sur ce point pour que vous puissiez y réfléchir tranquillement, en vue d'une réunion que nous organiserons sur le sujet.

Mawaheb MOUELHI : Il me semble que la présentation Power Point est celle déjà transmise à la précédente réunion.

Cyril FABRE : Nous l'avons présenté en groupe de travail.

Micheline UNGER : Nous avons déjà formulé des interpellations sur ce point.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Dans ce cas, nous pourrions entamer directement les questions éventuelles.

Mawaheb MOUELHI : Je réitère mes propos à ce sujet : le dispositif des diagnostics des logements en longue occupation ne répond pas à la demande unanime des organisations de locataires. Celle-ci porte sur les équipements devenus ou susceptibles d'être devenus vétustes en cours de bail. Notre proposition vise à ce que ce dispositif ne se substitue pas à l'autre, mais le complète. Aussi, nous vous proposons de réaliser un test sur un périmètre géographique restreint.

Micheline UNGER : Depuis le début, nous évoquons la grille de vétusté.

Mawaheb MOUELHI : Il nous a été indiqué qu'il ne faut pas dire « grille de vétusté ».

Micheline UNGER : Qu'importe le nom. Une grille de vétusté a été demandée à plusieurs reprises. Elle avait été établie par Paris Habitat, avec un prix et un temps d'usure sur le matériel, mais cela s'est arrêté. Plus cela va, plus les locataires paient, car cela s'ajoute sur les quittances, s'agissant notamment de la plomberie.

Pour ma part, je ne fais pas confiance aux expérimentations, car si la volonté est que ce soit positif, il est fait en sorte que ce le soit. Généralement, cela revient à affirmer que ce que vous dites est correct et ce n'est pas ce qui me convient le plus. Entreprendre une démarche du domaine de l'égalitaire me convient davantage. Le problème tient au fait que lorsque les locataires entrent dans des logements, des matériels ne sont pas changés, car étant considérés comme encore en état. Je pense notamment aux baignoires sabots, qui datent de Matusalem et qui dureront un certain temps, sans pour autant que le locataire ne soit ancien dans le logement. Or la méthode par grille permet tout de même d'évaluer le matériel, sans se limiter à la durée de la présence dans le logement. À un moment donné, quand le matériel est vétuste, il est vétuste et n'est plus adapté.

J'avais aussi évoqué l'absence dans le plan climat de la mention de remise en état complet des matériels. Même s'il est procédé à une mise en conformité de quelques prises ou autre, rien n'est prévu pour l'électricité ou la plomberie. Vous ne les prenez pas en compte, mais cela n'empêchera pas la plomberie des locataires de poser des problèmes, parce qu'elle n'est pas changée. Cette absence de mention dans le plan climat fait que le matériel n'est pas examiné de près. De fait, une partie des locataires ne sera pas concernée par la remise en état de son équipement.

Mawaheb MOUELHI : Il me semblait, M. FABRE, que vous étiez tout à fait ouvert à étudier la question.

Agathe MOSCHETTI : Micheline UNGER a soulevé le vrai débat. L'AFOC n'est pas favorable à des tests à un endroit. Rappelez-vous, en 2017, tout le monde en CCP était d'accord sur les expérimentations. J'interrogeais constamment sur les résultats et au bout de deux ans, il nous a été indiqué qu'il n'y aurait pas de vétusté en cours de bail.

Cécile BELARD DU PLANTYS : J'ai bien compris l'allusion, et je ne peux valider le fait que nous menons les expérimentations dans l'idée de manipuler l'évaluation, pour qu'elle apporte les conclusions que nous attendons depuis le début, car ce n'est pas vrai. Je prendrai un exemple d'expérimentation : la métropolisation de l'intervention, que nous menons à l'échelle du GPIS. Si à un moment donné, nous nous engageons dans un exercice en étant prêts à continuer mais à ne jamais être prêts à affirmer que cela ne marche pas, ce serait une fausse expérimentation. Et cela vaut dans les deux sens. Il faut se laisser toutes les portes ouvertes. Cela signifie généraliser ou arrêter. Mais il ne faut pas se lier les mains dans la façon de mener l'expérimentation.

Et je reviens au sujet qui est le vôtre, à savoir la vétusté en cours de bail. Il est toujours embarrassant de mobiliser une notion réglementaire, qui s'accompagne d'un certain nombre d'obligations, pour l'appliquer dans un cadre qui dépasse la réglementation.

Agathe MOSCHETTI : Pourquoi dites-vous que cela la dépasse ? Vétusté est un terme réglementaire.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Certes, mais si on l'applique en cours de bail, cela n'est plus conforme à la réglementation.

Agathe MOSCHETTI : La vétusté présente tout au long de l'existence de l'immeuble et du matériel. Je ne parle pas de la grille de vétusté.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je vous explique tout de même mon raisonnement sur le sujet. Si vous appliquez la notion de grille de vétusté, qui est réglementaire, à un cadre non réglementaire, nous nous retrouverons chacun à camper sur nos positions et à préserver les intérêts qu'il estime prioritaires, et

nous n'y arriverons pas. Aujourd'hui, le sujet pour nous et de ne pas mettre le doigt dans un dispositif que nous ne serions pas capables de suivre. L'argent, qui n'est pas celui de nos actionnaires, que nous n'avons pas, et encore moins le nôtre à titre individuel, est le vôtre. Nous devons maîtriser la façon d'utiliser les loyers de tous les locataires au bénéfice de certains d'entre eux, en situation de longue occupation ou avec des équipements dont la vétusté est avérée. Nous parlons d'expérimentation pour cette raison, pour voir où nous mettons le pied. L'idée de démarrer par ces logements en longue occupation est que nous avons là un angle d'attaque, permettant de cibler ceux qui en ont le plus besoin. Nous savons que s'ils sont dans le logement depuis longtemps, ils n'ont sans doute pas les moyens techniques de faire face à des besoins de changement d'équipement. On ne change pas avec la même facilité un papier peint à 45 ans qu'à 85 ans.

Aussi, nous avons envisagé de cibler notre première action sur les locataires en ayant réellement besoin et n'ayant pas les moyens de le faire par eux-mêmes, puisque l'on sort du cadre réglementaire. Et nous essayons d'éviter des éléments qui seraient de l'ordre de l'iniquité et de l'inégalité, à savoir changer des équipements à la charge de tous les locataires pour ceux qui ont les moyens de se les payer eux-mêmes.

Agathe MOSCHETTI : Notre problème est lié plutôt aux canalisations.

Cécile BELARD DU PLANTYS : J'avais à l'esprit le papier peint, et pas les canalisations. D'ailleurs, la réparation de ces dernières incombe au propriétaire et il n'y a même pas de sujet. J'entends ici plutôt les embellissements du logement. Nous vous proposons de démarrer ainsi.

Mawaheb MOUELHI : Nous ne parlons pas des embellissements. Il nous a bien été précisé la semaine dernière que les revêtements muraux ne sont pas inclus dans le périmètre.

Cyril FABRE : En effet, ils ne constituent pas une priorité.

Micheline UNGER : Les priorités étaient l'électricité, le gaz, la ventilation et les équipements sanitaires.

Mawaheb MOUELHI : Il faut éviter les malentendus. Notre demande ne porte pas sur les locataires qui auraient ou pas les moyens de changer les équipements. À l'origine, elle vient du fait que systématiquement, des discussions interviennent au niveau local sur l'opposition entre vétuste et locatif. Sur le plan réglementaire, en cas de vétusté, le changement des équipements est à la charge du bailleur. Le sujet tient au fait que l'on nous oppose toujours l'argument selon lequel l'équipement n'est pas vétuste. Notre demande vise à ce type de dispositif. Nous avons discuté pendant des mois sur le sujet et nous pensions pouvoir aboutir. Cela n'a pas été le cas. Essayons donc maintenant, pour voir ce que cela donne.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous avons déjà tenu cette discussion.

Jean-Jacques ANDING : Je qualifierais, de manière un peu cruelle, ce dispositif de « machin », qui ne me semble pas très opportun et constitue une sorte de cache-sexe de la réalité et du refus systématique de déployer une grille de vétusté en cours de bail. Il y est mentionné des logements de 50 ans, ce qui est énorme. Vu la durée, la somme très modique mobilisée, le fait que le diagnostic devrait être effectué par les gardiens et les gérants, qui ne sont absolument pas compétents en la matière, et le fait que nous évaluions ensemble la qualité d'usage ressenti, terme vague et pas du tout factuel, je voudrais rappeler qu'il était d'usage, lors de changements de locataires, de refaire les logements d'une durée d'occupation de plus de 20 ans. Celle-ci correspond d'ailleurs à la limite de la vétusté en général.

Or, j'ai l'impression que nous régressons, et il nous est toujours signifié que c'est locatif. La question n'est pas de savoir si le locataire est en mesure de payer ou pas. Si le matériel est vétuste, ce n'est pas locatif, et c'est clair. La question de savoir s'il faut payer au locataire fortuné des rénovations qui n'ont pas lieu d'être prises en charge est un faux problème. Le véritable sujet se pose pour les locataires en place depuis longtemps. Dans nos permanences, certains se plaignent souvent de tel ou tel équipement à bout de souffle. Il leur est répondu qu'il est impossible pour Paris Habitat de s'en occuper car c'est du locatif. Nous ne sommes évidemment pas d'accord, car on nous doit une qualité de service. Et nous savons qu'un certain nombre de réparations relève du locatif, quand on casse quelque chose, par exemple.

Une solution a donc été trouvée, qui consiste en une expérimentation très localisée, sur des bases sérieuses.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je retiens de ces observations deux sujets différents. Nous avons peut-être pensé trouver une voie un peu intermédiaire à travers la proposition qui vous a été présentée. Or j'entends qu'il manque un certain nombre de clarifications. En tout cas, dans l'esprit, un équipement vétuste, et

surtout qui présente un danger, est bien compris comme tel. Toutefois, en l'occurrence, nous évoquons le fait d'aller dans les logements, qui n'ont pas fait l'objet d'une réhabilitation récente et sont occupés depuis longtemps, à savoir ceux dans lesquels nous savons que nous ne sommes pas intervenus, que ce soit au gré des locations ou des travaux de réhabilitation ou de GERC. Ils sont susceptibles d'avoir des équipements datant de Mathusalem. Il me semble que cette question est traitée avec ce dispositif. Il est proposé des vérifications de sécurité. Nous pourrions d'ailleurs le compléter, au-delà du propre diagnostic que nous nous apprêtons à réaliser, par des relais que vous pourriez établir à partir de situations que vous connaissez.

Nous avons ainsi pensé que nous pourrions traiter les autres sujets du logement, qui sont moins à caractère technique et renvoient moins à la notion de vétusté, avec le danger qu'il peut y avoir derrière, mais aussi des éléments qui, au bout de 50 ans, sont de toute façon un peu dans leur jus et méritent d'être remplacés. J'étais allée jusqu'à penser au papier peint. Mais l'idée est de ne pas réaliser seulement la moitié du travail.

Il faudra confronter ces propositions avec le caractère intrusif des travaux envisagés, l'obligation de reloger les personnes le temps d'effectuer les travaux, etc. Ce n'est pas si simple et les dommages collatéraux sont presque plus importants que les bénéfices attendus. Nous souhaitons étudier tout cela subtilement et imaginions entreprendre cette démarche dans le cadre d'un dialogue avec les locataires, en essayant de voir comment optimiser ce qui existe par ailleurs, en termes de contrat d'entretien, de portage pour des personnes durablement dans un logement qui n'est pas complètement adapté à leur situation, de difficultés de mobilité qu'elles pourraient rencontrer, etc.

J'entends que cela ne vous paraît pas suffisant pour traiter la totalité de la question et que vous préféreriez que nous menions un travail plus « théorique », avec une application pratique. Il porterait sur ce que sont les critères de la vétusté et sur ce que donnerait l'intervention de Paris Habitat pour tout ce qui remplit ces derniers, y compris si les équipements ont moins de 50 ans. Pour ma part, je suis d'accord pour procéder ainsi, surtout si Cyril FABRE vous a indiqué qu'il l'était. J'invite tout de même à la plus grande précaution, car les ressources de Paris Habitat sont les vôtres et celles de tous les locataires, et nous devons les gérer avec prudence.

Agathe MOSCHETTI : Je suis d'accord avec vous, car l'argent est le nerf de la guerre. Cependant, notre loyer comporte une part qui devrait être intégrée dans l'entretien et les équipements qui doivent être refaits. Par ailleurs, vous pourriez peut-être contracter un emprunt occasionnel.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Vous savez que la façon dont Paris Habitat emprunte est tout à fait encadrée et il ne peut le faire pour ce genre de dépenses.

Agathe MOSCHETTI : Il faut réfléchir à la question. En tout cas, il est nécessaire de disposer d'un budget. C'est d'ailleurs l'une des raisons pour lesquelles l'AFOC s'est prononcée contre la convention d'utilité sociale (CUS).

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous entendons qu'il nous faut rechercher d'autres sources de financement, dans le cadre réglementaire qui nous est imposé.

Mawaheb MOUELHI : Notre demande consiste à ne pas rendre ce dispositif exclusif d'autres.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Ce dispositif permet de traiter une partie des situations que vous avez évoquées, certes pas toutes.

Mawaheb MOUELHI : Les différents dispositifs peuvent être complémentaires.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous pourrions examiner l'opportunité de mener deux expérimentations complémentaires parallèles.

Jean-Louis GUERRERO : Ce point sera-t-il porté à l'ordre du jour d'un groupe de travail prochainement ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : De toute façon, ce travail sera mené dans le cadre d'un groupe de travail.

Micheline UNGER : Évitions de procéder comme les services d'hygiène et de salubrité à Paris, qui affirment que l'insalubrité existe lorsque le plafond tombe. Il ne faut pas attendre que le danger soit tellement imminent que les personnes risquent un accident.

V. PLAN DE CONCERTATION LOCATIVE 2023-2026

CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

V.1 ORGANISATION DU COMITE PREPARATOIRE CHARGE D'ETABLIR LES THEMATIQUES ANNUELLES DU CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE (ART. 3.1 DU PCL)

Annie TRONCHET : Deux changements sont apportés au plan de concertation locative que vous avez élaboré au printemps et qui a été validé au mois de juin par le conseil d'administration :

- les projets locaux sont à présent gérés directement par les directions territoriales ;
- un comité préparatoire chargé de définir les thématiques à aborder se réunirait pour fixer ces dernières pour l'année, avant qu'elles ne soient soumises au conseil d'administration.

Nous n'ouvrons pas le débat ce soir, mais nous vous proposons un rendez-vous avec Mme COPIN en groupe de travail, pour définir la façon de travailler ces thématiques.

Christian BALLERINI : Cela nous convient, s'il s'agit d'un comité restreint. Il ne servirait à rien de réunir tous les membres du conseil de concertation du patrimoine.

Annie TRONCHET : Les associations sont responsables de leurs représentants, pour travailler en leur nom en proposant des thématiques. Une première réunion au mois de novembre ou décembre vous conviendrait-elle ?

Mawaheb MOUELHI : Je comprends que nous sommes censés venir à la réunion avec une proposition de thématique que nous souhaitons voir développer en CCP.

Annie TRONCHET : En effet, et elle se pencherait en premier lieu sur la méthode.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous pourrions vous communiquer par mail un certain nombre de propositions sur la date de réunion, ainsi sur des sujets que nous avons notamment abordés en groupe de travail. Nous en choisirons parmi la liste que nous proposons ou celle que vous suggérez. Par ailleurs, pour être pratique, nous pourrions décider que notre prochain groupe de travail se réunira à nouveau sur le sujet des travaux en cours de bail.

Mawaheb MOUELHI Il se réunira plutôt sur la programmation des thématiques de concertation.

Annie TRONCHET : Nous avons proposé une réunion du comité préparatoire, dont M. BALLERINI suggère qu'il ne soit pas trop élargi. Je vous invite donc à vous exprimer sur sa composition. L'essentiel est que la personne désignée représente l'association.

Micheline UNGER : Je propose de laisser la possibilité à tous d'y assister, mais qu'une personne par association soit désignée pour exposer les sujets.

Annie TRONCHET : Il faut que cette personne représente l'association et il faudrait que vous veniez à deux, pas à 15.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Un à deux représentants par association pourraient convenir à tous.

Annie TRONCHET : Ce serait suffisant pour suggérer des thèmes. Il faudra s'assurer que les représentants indiquent ceux que leur organisation souhaite aborder et ne demande pas à consulter avant de revenir à la prochaine réunion avec le sujet validé.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je propose que chaque association désigne une ou deux personnes, et communique les noms par mail.

V.2 POINT D'ETAPE DES PROJETS LOCAUX 2023 DES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES (ART. 5. 3 DU PCL)

Annie TRONCHET : J'ai transmis les éléments concernant la modification de la gestion des projets locaux par les directions territoriales. Il faut être patients, car les changements dans une maison comme Paris Habitat prennent du temps. Comme vous le noterez, des projets sont tout de même mis en place et gérés. J'imagine que les retards observés sont en voie d'être résorbés. Ce premier bilan d'étape devrait être consolidé tous les trimestres, comme inscrit dans le PCL. Je peux d'ores et déjà vous indiquer que je ne suis pas en mesure, pour l'instant, de vous faire un retour à cette périodicité. Nous le ferons deux fois par an, si nous le pouvons.

Mawaheb MOUELHI : Il ne s'agit pas uniquement de projets des associations de locataires.

Annie TRONCHET : Si, tel est bien le cas.

Christian BALLERINI : J'ai constaté que le délai des paiements dans le cadre de la nouvelle procédure est trop long par rapport à ce qui existait auparavant. Je suis heureux d'apprendre que Jacques LAROUZEE a signé le chèque pour un atelier qui a eu lieu au mois de juin.

Jean-Louis GUERRERO : Je trouve que Mme TRONCHET gérait très bien ces sujets. Pour une fois, je suis conservateur et j'estime que quand quelque chose fonctionne, il ne faut pas le changer. J'avais demandé quels devaient être les délais pour la procédure et Mme COPIN m'a répondu qu'il fallait donner du temps à Paris Habitat.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Nous referons un point sur le sujet, car il ne faudrait pas que les délais soient trop longs.

Jean-Louis GUERRERO Je constate que cela se passait très bien auparavant. Pourquoi avoir changé ?

Annie TRONCHET : Les changements de ce type demandent un peu de patience.

VI. QUESTIONS DIVERSES

Matthieu SAINTOUL : Nous avons été informés que l'association Aurore donnait en gestion la totalité ou une partie de son patrimoine à Paris Habitat.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Il faut que vous nous précisiez un cas particulier, car nous avons des partenariats réguliers avec Aurore, notamment dans le cadre de projets intercalaires ou plus durables. Cependant, nous n'envisageons pas de projet de transfert durable général du patrimoine d'Aurore vers Paris Habitat.

Matthieu SAINTOUL : Dans le cas de la gestion d'un patrimoine d'une association, je suppose qu'une convention est signée entre celle-ci et Paris Habitat. Le cas échéant, que se passe-t-il avec les locataires ou des personnes en place dans ces logements ? Ont-ils vocation à y rester ou leur occupation est-elle remise en question ?

Cécile BELARD DU PLANTYS : Pour moi, le sujet se passe plutôt dans l'autre sens. Il peut arriver que nous ayons des projets de réhabilitation qui nécessitent de vider une partie des logements pour réaliser des opérations tiroirs. Avant que les travaux ne démarrent, nous proposons à des associations de prendre en gestion des logements sur cette période. Cela ne peut se faire que pour des logements dans lesquels les locataires n'ont pas prévu de revenir. Si leur bail se poursuit, nous ne pouvons pas prévoir un autre occupant. Lorsqu'un locataire part, un autre prendra le logement avec un nouveau contrat. Nous pouvons éventuellement mettre à disposition ce type de logements.

Nous procédons de la même manière dans le cadre d'acquisitions, par préemption réalisée par la ville de Paris. Je pense à la rue de Saint-Denis, par exemple. L'immeuble acquis par la ville est vide et mis à disposition de Paris Habitat. Le temps de bâtir le programme de travaux, l'occupation est assurée par une association.

Enfin, une partie du patrimoine de Paris Habitat ou de L'Habitation Confortable, notre filiale spécialisée, est à destination et d'emblée fléchée pour un EHPAD, des logements étudiants, un centre d'hébergement, etc. Dans ces cas, nous sommes propriétaires et il y a toujours un gestionnaire spécialiste de l'hébergement.

Telles sont les cas de figure que je connais, mais celui que vous évoquez ne me dit rien. Cependant, il n'est pas impossible qu'à un moment donné, nous ayons été appelés à la cause par Aurore ou une autre association pour réaliser les travaux et nous substituer à elles le temps de les réaliser. De toute façon, ce ne pourrait être que temporaire.

Matthieu SAINTOUL : Je reviendrai vers vous lorsque je disposerai de davantage d'éléments concernant le sujet que j'ai en tête.

Cécile BELARD DU PLANTYS : Je vous souhaite une bonne fin de journée.

La séance est levée à 20 h 06.