
PROCÈS-VERBAL DU 11 DÉCEMBRE 2023

La séance du Conseil de concertation du patrimoine de Paris Habitat est ouverte à 17 h 04 sous la présidence de Madame Emmanuelle COPIN, directrice générale adjointe.

Étaient présents :

ASSOCIATIONS : Patrick ETCHANDY, Sylvie KARAM et Mawaheb MOUELHI, représentant le SLC-CSF ; Christian BALLERINI, Chantal CHAUCHOT et Serge POURRIOL, représentant la CNL 75 ; Samia BERRAMDANE, Éveline CHARLES et Jean-Louis GUERRERO, représentant la CLCV 75 ; Micheline UNGER et Jean CAMPINI, représentant le DAL ; Agathe MOSCHETTI et Rose-Marie SMAILLI, représentant l'AFOC ; Sandra LILA, experte invitée SLC-CSF ; Isabelle MALEPLATE et Guillaume AICHELMANN, experts invités CLCV.

PARIS HABITAT : Emmanuelle COPIN, directrice générale adjointe en charge de la proximité et de la qualité de service ; Cyrille FABRE, directeur de l'exploitation ; Emmanuelle BARBET, directrice territoriale Nord-Est ; Christine HUGUES, directrice territoriale Nord-Ouest ; Steeve VINGER, responsable charges locatives ; Renaud BERTRAND, directeur de la performance et contrôle de gestion ; Éric SALAHUD, chef de service DPCGO ; Annie TRONCHET, chef de projet modernisation, innovation et partenariats.

CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

I.	APPROBATION DU PROCÈS-VERBAL DU 16 OCTOBRE 2023	3
II.	LES CHARGES 2022 À PARIS HABITAT	3
III.	QUESTIONS DIVERSES.....	17

CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

La séance est ouverte à 17 h 04.

Emmanuelle COPIN : Je tiens à excuser Cécile BELARD DU PLANTYS, qui ne pourra participer aujourd'hui à notre séance, dont j'assurerai la présidence. Un sujet unique est inscrit à notre ordre du jour : les charges 2022. Nous pourrions ensuite évoquer des questions diverses, si vous le souhaitez.

I. APPROBATION DU PROCÈS-VERBAL DU 16 OCTOBRE 2023

Emmanuelle COPIN : Avez-vous des remarques ou des corrections à proposer ?

Le procès-verbal de la séance du 16 octobre 2023 est approuvé à l'unanimité.

II. LES CHARGES 2022 À PARIS HABITAT

Renaud BERTRAND : Nous vous présentons aujourd'hui le bilan de la régularisation des charges de l'exercice 2022. Comme chaque année, nous exposerons les principales étapes puis les résultats, notamment les soldes et les coûts au logement et au mètre carré.

Je rappelle que la neuvième vague de régularisation est en cours. La première, qui intervient en avril, est généralement la principale, sachant que cette année, le planning a été perturbé par des questions de chauffage, sur lesquelles nous reviendrons, et la prise en compte du bouclier tarifaire au fur et à mesure de la réception des budgets par Paris Habitat. Je rappelle que notre objectif ISO, sur la vague d'avril, vise à atteindre 80 % des ensembles immobiliers. En l'occurrence, nous avons régularisé 798 groupes et plus de 50 000 logements, dans des conditions délicates. Et nous avons remboursé près de 6 M€ à 34 800 locataires et rappelé 1,64 M€ pour environ 13 750 locataires.

Sur la deuxième vague, les remboursements, à hauteur de 1,08 M€, ont concerné 4 500 locataires et les rappels, pour 350 000 €, ont été effectués auprès de 2 400 locataires. En juin, 23 groupes et 3 708 logements ont été concernés et en juillet, 43 groupes et 7 016 logements. Nous avons procédé au fur et à mesure de la réception du bouclier tarifaire et de la validation des comptes de charges, en concertation avec le pôle chauffage et les directions territoriales qui les valident, ainsi que le bureau des charges locatives. Nous envoyons les décomptes au fur et à mesure de leur validation et nous effectuons les régularisations. S'agissant des vagues 5 à 8, d'août à novembre, 275 groupes et 36 771 logements ont été concernés. Au total, nous avons régularisé à date 1 190 groupes représentant 105 184 logements, soit plus de 16 M€ de remboursements et un peu moins de 4 M€ de rappels. Le solde est ainsi créditeur d'environ 12,5 M€. La neuvième vague concerne 15 groupes et 2 650 logements. Les décomptes seront envoyés dans le courant du mois de décembre et facturés en janvier sur l'échéance du 1^{er} février.

Je précise que cette année, nous avons effectué les rappels et remboursements sur la même échéance. En effet, nous avons distingué l'an dernier le remboursement et le rappel mais un tel système est trop complexe à gérer. Les circonstances ayant évolué, nous avons repris le fonctionnement normal de régularisation des charges, à savoir sur un mois donné, avec bien sûr un décalage d'un mois après le décompte.

La diapositive suivante présente la répartition des décomptes par tranche de solde. 64 % des décomptes de charges présentent un solde compris entre - 200 € et + 200 €, en incluant les consommations individuelles d'eau chaude et d'eau froide des locataires. 75 % correspondent à des remboursements et 25 % à des rappels, les premiers concernant principalement le chauffage et l'eau chaude.

Sylvie KARAM : Vous évoquez des immeubles en pleine propriété de Paris Habitat et non les copropriétés, pour lesquelles les retards remontent parfois jusqu'à 2020.

Renaud BERTRAND : Nous avons régularisé des copropriétés.

Mawaheb MOUELHI : Les régularisations des copropriétés concernent-elles 2022 ?

Emmanuelle COPIN : Nous rencontrons davantage de difficultés pour les copropriétés car nous devons attendre les données du syndic, qui sont souvent transmises en retard. Les vagues que nous vous présentons incluent des copropriétés. Toutefois, sauf miracle, il n'est pas certain que la régularisation porte sur 2022. Il s'agit d'un enjeu et nous y sommes très sensibles mais il est très compliqué de récupérer ces éléments, comme vous le savez.

Renaud BERTRAND : La diapositive suivante présente le coût des charges au logement sur trois ans, de 2020 à 2022. Les principaux postes de dépenses concernent le chauffage, les charges communes et l'eau chaude individuelle. Je souligne que les dépenses de chauffage sont à pondérer en fonction de la rigueur climatique. Ainsi, nous avons enregistré 1 757 DJU en 2020, 2 089 en 2021 et 1 705 en 2022, soit une baisse de 18 % pour une augmentation des charges de 1,5 %.

L'an dernier, nous avons comparé nos résultats avec ceux d'I3F mais ses données chiffrées ne sont pas disponibles pour 2020 et 2021. Nous n'avons donc pu présenter ces éléments cette année. Quoi qu'il en soit, le coût des charges au logement atteint 2 035 €.

S'agissant de la ventilation du coût annuel au mètre carré de surface habitable, nous l'avons calculé, à titre d'exemple, pour un appartement de 3 pièces de 60 m².

Christian BALLERINI : Les chiffres que vous présentez diffèrent de ceux figurant dans le document transmis en amont de la séance.

Renaud BERTRAND : Nous avons procédé à des corrections de dernière minute. Veuillez-nous en excuser. Nous vous adresserons la version finale. Sur le chauffage, le coût annuel atteint 9,38 €/m² SHAB en 2022, contre 9,24 € en 2021, et 46,90 € pour un T3 de 60 m², contre 46,20 €.

Concernant les montants des provisions et dépenses, nous travaillons régulièrement avec le service chauffage et les directions territoriales pour les ajuster. Cet exercice nécessite beaucoup de temps car nous essayons de fixer des montants aussi justes que possible. Pour le chauffage, le mode de calcul se base sur une référence de 2 279 DJU, correspondant à la rigueur climatique des 30 dernières années. Nous nous efforçons de fixer des provisions permettant de faire face aux évolutions du nombre de DJU pour éviter de procéder à des rappels intempestifs, notamment durant l'été. Nous calculons ainsi au plus juste le taux de couverture des dépenses par les provisions, en déclinant la rigueur climatique par poste de charges.

Globalement, les provisions s'élèvent à 226 M€ et les dépenses à 223 M€, soit un rapport de 101,3 %. Toutefois, ce dernier montant concerne notamment, pour 2,6 M€, des logements vacants, pour lesquels nous n'enregistrons pas de provisions et qu'il convient de soustraire, de même que les congés. Nous obtenons ainsi 203 M€ de dépenses pour 218 M€ de provisions, eau comprise, et le taux de couverture atteint 107 %. Nous devons donc continuer à ajuster les charges communes, d'eau et de chauffage au plus juste pour ne pas appeler trop de provisions. Nous nous y efforçons dans le cadre de la préparation du budget prévisionnel 2024.

Agathe MOSCHETTI : Vous évoquez le budget 2024. Qu'en est-il des locataires de logements chauffés à l'électricité ? Vous savez qu'ils ont versé une importante provision mais pas ce qu'ils devront réellement payer dans le cadre de la régularisation de charges pour 2023. 18 000 logements sont concernés. Comment comptez-vous les traiter ? Les montants ne sont pas dérisoires.

Cyrille FABRE : Je propose de répondre en présentant les évolutions et les conséquences pour les acomptes 2024.

Micheline UNGER : J'entends évoquer des logements vacants mais les locataires ne contribuent pas aux charges afférentes.

Renaud BERTRAND : Nous enregistrons des dépenses pour les logements vacants.

Micheline UNGER : Je souhaite connaître ces montants. Je me soucie de savoir ce que nous payons exactement. La vacance renvoie aux problèmes récurrents de délais entre la libération du logement et la relocation. Vous fournissez des efforts mais vous rencontrez des difficultés dans ce domaine et nous ne devons pas en être imputables, surtout si le logement vacant subit des fuites par exemple. Le temps de réalisation des travaux, nous ne voulons pas en être imputables, en tant que locataires.

Vous indiquez que l'imputation est effectuée au plus près. Je souhaiterais obtenir une évaluation. Je relève une hausse des charges et cela nous pose un vrai problème, autant pour l'eau et l'électricité, qui augmentent de plus en plus, que pour les autres postes, qui s'accroissent aussi exponentiellement. Vous nous demandez beaucoup d'efforts sur tout et partout. Or nous nous gelons, nous payons et tout augmente. Soyons réalistes entre les efforts que nous devons consentir et le résultat budgétaire.

Renaud BERTRAND : La préparation des budgets prévisionnels constitue un exercice à part entière. A cette occasion, nous évoquerons certains sujets très importants. Nous établissons, avec les directions territoriales et le pôle chauffage, un budget immeuble par immeuble. Je ne suis pas certain que tous les bailleurs sociaux en fassent de même. Pour la deuxième année consécutive, ce budget sera préparé sur la base des dépenses connues, revues et corrigées par les gestionnaires des immeubles. Un événement particulier peut survenir, par exemple une augmentation des charges de chauffage, mais tout est ajusté en conséquence. Le budget que vous recevez en début d'année est donc établi selon les dernières dépenses connues, et ajustés en fonction des derniers événements susceptibles de les avoir affectées. Les acomptes sont ensuite calculés sur cette base. Ce système va normalement dans le sens de la fiabilisation du calcul des provisions au 1^{er} janvier, portées sur les échéances du 1^{er} février. Cet exercice est en cours et vous recevrez ces éléments courant janvier. Une attention toute particulière est portée sur les copropriétés, pour que leurs locataires ne soient pas les parents pauvres de l'opération.

S'agissant des régulations, les décomptes que nous vous envoyons comprennent les dépenses de l'immeuble, le total de ses tantièmes et ceux de votre appartement. Vous payez la part correspondant aux tantièmes de votre logement par rapport à ceux de l'immeuble. La partie relative aux charges des logements vacants est bien entendu imputable à Paris Habitat.

Micheline UNGER : Je constate néanmoins 10 € supplémentaires entre 2021 et 2022.

Emmanuelle COPIN : Je répète qu'il est impossible que vous preniez en charge les logements vacants, les dépenses étant réparties en fonction des tantièmes du logement que vous occupez. Concernant la hausse, des postes évoluent en lien avec les achats que nous effectuons. Le coût des prestations baisse ou augmente. Nous pourrions transmettre un aperçu des coûts qui se sont accrus et sont répercutés sur les charges récupérables. Je suis d'accord avec vous : c'est une réalité.

Micheline UNGER : Cumulé, cela fait beaucoup.

Renaud BERTRAND : Nous sommes attentifs.

Emmanuelle COPIN : Nous nous situons au plus près de l'équilibre entre ce que nous provisionnons et ce que nous payons. De temps en temps, des marchés présentent des prix plus faibles ou plus élevés et nous essayons d'anticiper le montant de la facture à la fin de l'exercice, pour ne pas mettre nos locataires en difficultés avec d'importants rappels. C'est tout l'exercice. Et en effet, les chiffres montrent que globalement, tout augmente.

Renaud BERTRAND : Concernant la ventilation des dépenses par poste et nature de charges, elle figure la part du chauffage (22,5 % des dépenses), de l'eau chaude, de l'eau froide, du nettoyage par les entreprises, du gardiennage, des taxes, dont 15 % de TOM, ou de l'électricité pour les ascenseurs. Le bouclier tarifaire vient en déduction des dépenses.

Christian BALLERINI : Je suppose que vous évoquez le chauffage tous postes confondus, avec des différences pour les chauffages individuels.

Guillaume AICHELMANN : Vous indiquez que la répartition des charges est globalement stable par rapport à 2021. Cette stabilité s'entend-elle sur les postes totaux ou sur chacune des catégories ?

Renaud BERTRAND : Il s'agit de la répartition globale.

Guillaume AICHELMANN : Je suppose que les variations des différents postes peuvent être importantes selon les années. Avez-vous pu identifier les raisons de ces évolutions, notamment sur un poste qui peut être extrêmement fluctuant ou être l'objet de contentieux, comme les gardiens ? Avez-vous noté des variations plus ou moins importantes ou est-ce pris en compte dans le modèle ?

Éric SALAHUD : Nous avons présenté les variations des prix au mètre carré. Parmi les postes qui évoluent le plus, se trouve par exemple le nettoyage. Son coût est majoritairement composé de main d'œuvre et il subit forcément une hausse, au gré des achats réalisés par la direction de l'exploitation. Le prix de l'eau augmente également. Le mètre cube frôle 4 € pour 2024.

Serge POURRIOL : Concernant l'eau, un locataire m'a signalé que sa part 2023 augmentera en 2024. Certains vont recevoir de l'argent et d'autres vont payer. Comment cela sera-t-il régularisé et équilibré ? Un bilan de l'eau froide a été dressé. Je vous lis le message de ce locataire : « *relevés d'eau : quelles implications ? Votre consommation individuelle d'eau 2023 correspond aux deux relevés du premier et du second semestre 2023. Elle sera facturée dans le cadre de la régularisation de la charge 2024* ». Il s'agira donc de sommes importantes. La question m'a été posée et je profite de cette réunion pour la relayer.

Éric SALAHUD : Vous avez reçu une information sur la quantité vérifiée par les releveurs. Au titre de l'année 2023, des acomptes ont été versés et la régularisation interviendra en 2024. Vous paierez la totalité de la consommation moins les acomptes versés.

Mawaheb MOUELHI : En réaction aux propos de M. SALAHUD sur le poste « nettoyage entreprise » et son évolution, il n'est pas seulement influencé par les achats et les renouvellements de marchés mais aussi, dans un système de vases communicants, par la présence ou l'absence de gardiens sur site. En cas d'absence, un auto-remplacement est mis en place ou il est fait appel à des entreprises de nettoyage. Nous pouvons donc enregistrer de très importantes fluctuations du fait du gardiennage.

Éric SALAHUD : La tendance générale, en lien avec la pyramide des âges, veut que de plus en plus de gardiens ne sont plus exemptés, pour diverses raisons. Le total des montants récupérés sur le poste de gardiennage diminue un peu chaque année.

Mawaheb MOUELHI : Avant qu'il diminue un peu, un doublon est mis en place pendant un certain temps.

Éric SALAHUD : Normalement, ce n'est pas le cas. Nous avons des procédures de dispense en cas de doublon au-delà de six mois.

Renaud BERTRAND : En 2022, le coût moyen au logement s'élevait à 2 035 €. La diapositive figure la ventilation par poste (ascenseurs, charges communes, chauffage, eau chaude, eau froide, taxes). La provision moyenne au logement s'établit à 2 172 € et la régularisation à 137 €, en faveur des locataires, dont 32 € pour l'eau chaude individuelle et 104 € pour le chauffage.

Je vous présente un zoom sur les charges communes. Le personnel gardien et le nettoyage représentent 73 % du total. Je signale le solde d'eau à répartir, qui atteint 5 %, ce qui n'est pas négligeable.

Éric SALAHUD : En 2022, la provision de charges communes au logement s'élève à 478 €, et le nettoyage et le gardiennage en représentent les plus grandes parts. Les provisions comme les dépenses augmentent donc un peu, principalement sur ces deux postes. Au total, pour les charges communes, la régularisation moyenne représente 2 € par logement en faveur de Paris Habitat. L'équilibre est ainsi presque parfait.

Renaud BERTRAND : Le montant dû au titre des charges communes s'élève à 57 M€ et les provisions sont un peu supérieures à 58 M€. Ainsi, si nous zoomons sur les locataires, nous remboursions 1 M€.

Concernant le chauffage collectif, j'ai évoqué précédemment l'évolution des DJU, qui est représentée dans l'histogramme à l'écran.

Agathe MOSCHETTI : Tout ce calcul est théorique, avec un DJU référentiel et une régularisation au réel.

Cyrille FABRE : L'exercice 2022 est clôturé et nous présentons les calculs au réel. Concernant l'énergie, le coût de l'électricité était relativement clément car le contrat n'avait pas encore changé. En revanche, pour le gaz, le renouvellement du premier marché est intervenu en juillet 2022 et a conduit à augmenter les acomptes de 15 %. En outre, les conditions climatiques ont permis un rallumage tout début novembre, ce qui explique que l'exercice 2022 est bien plus intéressant en termes de DJU que 2021.

En termes de consommation, le tarif du gaz est passé de 81 €/MWh, au moment où nous l'avons acheté, à 95 €/MWh au second semestre 2022. En contrepartie, nous avons perçu le bouclier tarifaire sur les six derniers mois de l'année, à hauteur de près de 10 M€ reçus au cours de l'exercice 2023. Ainsi, le coût moyen au logement s'élève à 537 €, soit une augmentation de 1,51 % par rapport à 2021. La provision moyenne représente 640 € car à mi-exercice, nous avons réajusté le tarif du gaz, en forte augmentation de 6,3 %. Et finalement, grâce aux conditions climatiques, la régularisation moyenne s'établit à 103 € en faveur des locataires.

Enfin, je précise que la CPCU n'a pas été l'objet d'augmentations en cours d'exercice.

Éric SALAHUD : Nous avons perçu 9,6 M€ de bouclier tarifaire, soit environ 3 €/m², qui correspondent au rapport entre le montant total perçu et la surface chauffée qui en bénéficie. Il s'agit d'une moyenne et des écarts peuvent être constatés d'un groupe à l'autre, notamment CPCU. Je ne maîtrise pas le calcul

concernant ces derniers. Les chauffagistes font la demande à l'agence qui gère le bouclier et envoient une facture d'avoir, imputée ensuite sur les charges locatives.

Agathe MOSCHETTI : C'est bien ce que je pensais. J'ai contrôlé et je m'attendais à autre chose. Nous sommes en tout cas satisfaits du remboursement.

Christian BALLERINI : Sur les groupes que je connais, l'impact du bouclier tarifaire représente 25 % à 30 % de réduction par rapport à la facture globale, ce qui n'est pas très important. Concernant les DJU, la référence trentenaire s'établit à 2 279 alors que depuis dix ans, ils sont plutôt aux alentours de 1 800 ou 1 850. Quand cette référence sera-t-elle modifiée ? Cet élément a un impact sur le calcul de l'intéressement.

Mawaheb MOUELHI : Je rejoins ces propos. Il y a 20 ans, on m'expliquait déjà que la référence trentenaire s'élevait à 2 279 DJU. Or elle n'a pas changé. Le DJU (degré jour unifié) permet de calculer la rigueur de l'hiver. Dans les marchés, avec une référence au DJU 2 279, la consommation serait exactement la même que si le DJU était à 2 000. Celle que vous précisez dans le marché se rapproche de la consommation de votre groupe. Je rejoins donc Christian BALLERINI. Cet élément a un impact sur nos intéressements.

Agathe MOSCHETTI : C'est pourquoi, je réclame depuis trois ans un remboursement de l'intéressement. J'ai fait le calcul et j'ai demandé à M. FABRE.

Cyrille FABRE : J'ai reçu votre courrier. Je n'avais pas prévu d'aborder cette question, que je n'ai pas préparée, et je ne ferai donc pas semblant de vous répondre. Je note ce point. Je ne maîtrise pas les calculs d'intéressement mais je ne suis pas certain que le fonctionnement soit aussi simple. Nous changeons la cible.

Mawaheb MOUELHI : Comment déterminez-vous la consommation dans vos marchés si elle se rapproche du DJU que vous inscrivez ? Si en revanche, elle se rapproche au plus près de la consommation du groupe...

Christian BALLERINI : Les prévisions ne sont pas établies en fonction du DJU. Le problème réside dans le différentiel entre le DJU prévu et la consommation rectifiée en fonction de ce dernier. Plus il est important et plus le remboursement...

Mawaheb MOUELHI : Il s'agit de la formule d'intéressement.

Cyrille FABRE : Je pense que la logique est la même que pour les acomptes et budgets. Nous nous replaçons dans une situation à 2 279. Nous utilisons ce chiffre comme une sorte de valeur de référence, comme si nous avions cette cible à chaque fois. Ainsi, d'une année sur l'autre, nous avons toujours le même référentiel.

Mawaheb MOUELHI : Je suis d'accord mais d'où vient la consommation que vous mettez en référence de vos 2 279 DJU dans vos marchés, quand vous les renouvelez ? Elle est basée sur le réel.

Cyrille FABRE : Elle varie d'une année sur l'autre. Nous la recalculons chaque année et la cible change. Lorsque nous relançons les marchés, nous ne prenons pas la consommation cible d'il y a six ans. Nous établissons autant d'avenants que de marchés de chauffage collectif. Tel est le principe de l'intéressement. Le prestataire fixe une fourchette de consommation. Si nous nous y inscrivons, nous le challengeons, cherchons une consommation encore plus faible et modifions la cible. Nous menons cet exercice chaque année.

Micheline UNGER : Nous avons donc 17°C dans les appartements pour cette raison.

Agathe MOSCHETTI : La consommation baisse.

Cyrille FABRE : Elle a diminué en 2022 parce que nous avons rallumé le chauffage le 2 novembre, et non autour du 15 octobre comme habituellement. Nous avons ainsi gagné trois semaines. Nous n'enregistrerons pas cette économie cette année.

Agathe MOSCHETTI : Je formule une proposition. Puisque nous nous posons tous la question de ce que nous devons vraiment en intéressement, je souhaiterais qu'une réunion soit organisée afin d'expliciter le calcul final, sur la base de documents officiels, factures, consommations réelles et contrats, sur deux ou trois sites. Je l'ai fait sur notre groupe et je réclame le remboursement des intéressements car je considère qu'ils ne correspondent pas à ce que nous devrions payer et même qu'ils devraient être annulés. Ce serait l'occasion pour toutes les associations de travailler sur un document commun afin d'en avoir une idée concrète.

Cyrille FABRE : Nous le ferons sans aucune difficulté dans le courant du premier trimestre 2024.

Christian BALLERINI : Le DJU concerne-t-il Montsouris ou Le Bourget ? Certains bailleurs se basent sur ce dernier.

Emmanuelle COPIN : Les bailleurs du 93 se fondent sur le DJU du Bourget.

Agathe MOSCHETTI : D'après les documents qui nous sont transmis, nous nous basons sur le DJU de Montsouris.

Éric SALAHUD : Concernant les dépenses non régularisées, la diapositive rappelle les montants de tous les postes ne faisant pas l'objet d'une régularisation : service antenne, détecteurs, punaises de lit, désinsectisation, compteurs, etc. À cet égard, je précise que près de 61 % des compteurs sont télé-relevés.

Guillaume AICHELMANN : Concernant les punaises de lit en parties privatives et la désinsectisation, est-ce à titre préventif ou dans le cadre d'une intervention ? Il serait bon de faire la distinction entre préventif et curatif pour éviter toute confusion. Comme vous le savez, concernant le curatif, nous n'avons pas la même vision, compte tenu de la jurisprudence récente.

Cyrille FABRE : Les 3D (désinfection, désinsectisation, dératation) s'effectuent à titre préventif, avec la visite annuelle. Concernant les punaises de lit, il s'agit de traitements curatifs, qui font l'objet d'un accord collectif sur lequel nous échangeons actuellement. Il permet de capitaliser l'ensemble des dépenses sur l'année précédente, plafonnées à 4 € par an et par logement.

Micheline UNGER : Vous avez évoqué le gaz mais pas l'électricité. Je voudrais donc des précisions. Par ailleurs, cette histoire de chauffagiste qui définit les éléments pour la CPCU me pose question. Est-il autonome pour effectuer les démarches ? J'aimerais savoir comment cela fonctionne.

Cyrille FABRE : Concernant la CPCU, pour toutes les communes disposant d'un réseau de chaleur, un classement détermine les obligations de raccordement. A Paris, tout immeuble faisant l'objet d'une réhabilitation dans le cadre du plan climat ou d'une rénovation des chaufferies collectives, et dont le compteur est situé à moins de 60 mètres, nous avons l'obligation de basculer sur le réseau de chaleur. Ce n'est pas le chauffagiste qui nous l'impose. Nous pouvons y déroger si nous sommes capables de démontrer que le maintien au gaz collectif est plus intéressant, sur une durée de 20 ans, en prenant en compte le coût d'investissement et les charges, selon le prix de l'énergie de l'année en cours. La concession actuelle de la CPCU aurait dû se terminer fin 2024 mais l'appel d'offres pour le renouvellement a pris du retard. Il est donc probable qu'elle arrive à terme dans 3 ou 4 ans. Je rappelle que l'engagement a été pris d'informer les associations de locataires sur les sites dont nous envisageons la conversion.

Christian BALLERINI : Combien sont prévues ?

Cyrille FABRE : Trois ou quatre sont prévues l'année prochaine.

Concernant les opérations menées par la direction de l'exploitation, il s'agit uniquement de chauffage collectif mais les plans Climat peuvent s'y ajouter, sur une échelle un peu plus grande.

Pour répondre aux questions sur 2023 et 2024, la régularisation des charges pour cette année démarrera au 1^{er} janvier. Nous serons confrontés à la même difficulté, avec un bouclier tarifaire électrique perçu sur toute l'année 2024 pour les dépenses 2023. Attendez-vous donc, sur le prochain exercice, à une régularisation à compter de septembre puisque les versements n'interviendront qu'à la fin du premier semestre 2024, soit six mois de gel, comme cela a été le cas pour le bouclier tarifaire gaz.

Micheline UNGER : Comme pour le gaz, une évaluation préalable est-elle prévue afin d'éviter une charge exponentielle pour les locataires ?

Cyrille FABRE : Nous maintiendrons le même dispositif que les autres années. Les acomptes seront calculés en déduisant le bouclier tarifaire.

Agathe MOSCHETTI : Le tarif est bloqué à un certain montant et un surplus devrait être à la charge du locataire. Comment avez-vous l'intention de mettre en œuvre ce système ?

Cyrille FABRE : Sauf erreur de ma part, vous évoquez le périmètre des 1 600 logements en chauffage électrique collectif. Nous maintiendrons les acomptes 2024 au même niveau que ceux de 2023. Lorsque nous connaîtrons le bouclier tarifaire obtenu, nous pourrions déterminer le reste à charge définitif de ces familles et nous prendrons contact, courant 2024, avec les associations et les locataires de ces 1 600 logements pour envisager les suites à donner.

J'en profite pour vous indiquer que les deux procédures d'achat d'énergie sont terminées, ce qui nous permettra de calculer les acomptes 2024 le plus précisément possible.

Pour l'électricité, l'achat a été effectué le 19 octobre. Le tarif est réduit d'environ 40 % par rapport à celui de 2023. Il restera évidemment supérieur au prix historique mais nous revenons à une épure correspondant au marché actuel. Nous passons ainsi de 260 € HT/MWh à environ 140 € HT/MWh.

Pour le gaz, je rappelle que nous avons acheté la partie fixe en juin dernier à hauteur de 63 € HT/MWh. Paris Habitat a fait le choix, le 30 novembre, de bloquer les 30 % indexés car le prix est descendu à 41,40 € HT/MWh, soit inférieur à la cible d'achat. Nous calculons le tarif fixe qui en découlera. En 2024, il restera identique tout au long de l'année, sans variation mensuelle.

Agathe MOSCHETTI : La cible de 42 € HT/MWh veut-elle pour toute l'année 2024 ? Pourriez-vous nous indiquer dans un mois le tarif du MWh ?

Cyrille FABRE : Cette cible concerne la part variable et nous avons contractualisé à un tarif inférieur, de 41,40 € HT/MWh. Nous devons recalculer le prix du MWh pour établir les acomptes de charges.

Emmanuelle COPIN : Il suffit de faire une moyenne pondérée.

Mawaheb MOUELHI : Sur les 572 groupes chauffés collectivement, régulariserez-vous 2023 et 2024 concomitamment ?

Cyrille FABRE : En tout cas, nous maintenons le niveau des acomptes sur 2024 et nous verrons comment procéder. Nous voulons vérifier le retour réel des premiers boucliers tarifaires sur ces groupes.

Mawaheb MOUELHI : Combien de groupes restent-ils à régulariser, hors copropriétés, et à quelle échéance ? Il me semblait avoir compris qu'à un certain moment de l'année, vous arrêtez toute régularisation et régularisez alors deux exercices en même temps.

Steeve VINGER : Il nous reste une centaine de groupes à régulariser, dont environ 25 copropriétés, avec des sujets de bouclier, de relevés d'eau et de consommations non finalisés. Une quinzaine de groupes est passée en validation la semaine dernière et ils seront traités en décembre pour une facturation le mois prochain. Une nouvelle vague est prévue en janvier. Ensuite, nous commencerons à établir les dossiers pour 2024, pour les autres postes de dépenses.

Mawaheb MOUELHI : Ce qui n'a pas été régularisé en janvier ne le sera donc pas avant la prochaine vague. Localement, nous sommes interrogés. Toutes les semaines, des associations nous indiquent que les régularisations ne sont pas effectuées.

Par ailleurs, nous vous demandons de nous indiquer les groupes pour les contrôles de charges. Il nous est indiqué que les directions territoriales nous enverront les éléments mais ce n'est pas automatique. Vous devriez créer un lien entre le siège et les équipes en charge en DT pour que nous disposions des dossiers quand ils sont régularisés.

Christian BALLERINI : Il suffit de les demander à la DT.

Agathe MOSCHETTI : Je les ai obtenus il y a un mois.

Micheline UNGER : Il est nécessaire de les réclamer tous les ans. Ce n'est pas automatique.

Éric SALAHUD : Traditionnellement, nous vous transmettons les données quand la première vague est terminée. Et je confirme qu'aucun autre envoi n'est prévu par la suite.

Mawaheb MOUELHI : Ne pourriez-vous pas demander aux DT d'envoyer les dossiers une fois régularisés ?

Éric SALAHUD : Cela se fait ensuite au compte-gouttes, parfois pour 50 groupes.

Mawaheb MOUELHI : J'ai encore de nombreuses remarques. Je voudrais évoquer les contrôles de charges. Ces dernières années, nous avons d'énormes difficultés à obtenir des réponses des agences en proximité. Ce n'est pas satisfaisant. Il nous a été expliqué qu'elles sont en responsabilité parce qu'elles engagent en partie les dépenses. Je voudrais remercier MM. Favresse, Gimalac, Delalande et Secq, chargés de budgets et charges, ainsi que leurs assistantes, sans lesquels nous n'aurions vraiment aucune réponse. Parfois, les chefs d'agence n'ouvrent même pas le compte rendu de contrôle de charges et ce n'est pas acceptable. Il nous a été indiqué que les agences sont nos interlocutrices et doivent nous apporter des réponses dans le mois qui suit l'envoi du compte rendu. Or ce n'est pas du tout le cas. Les équipes elles-mêmes ont parfois des difficultés à obtenir des informations pour pouvoir nous les transmettre.

Emmanuelle COPIN : Le système fonctionne par binôme. Les agences sont garantes. Elles ont engagé la commande et vérifié la réalisation de la prestation. Elles connaissent le terrain et savent ce qui s'est passé, s'il y a eu des fuites par exemple. Les chargés de budget et charges (CBC) récupèrent les données transférées par les équipes de Renaud Bertrand et accompagnent les chefs d'agence pour vous expliquer les bases de calcul, les répartitions financières, toutes ces données techniques qu'ils maîtrisent parfaitement. Ce sont les deux interlocuteurs en charge. Ensuite, selon le fonctionnement local, soit vous sollicitez le chef d'agence, soit le CBC vous propose des dates de réunion. Les directions territoriales s'organisent comme elles le souhaitent. Il est certain que nous devons absolument vous fournir ces informations dans une temporalité correcte. Et ce binôme est vraiment pertinent dans ce cadre. Certains chefs d'agence sont habitués de cet exercice et il est peut-être un peu plus complexe pour d'autres.

Mawaheb MOUELHI : Vous indiquez que les CBC accompagnent mais certains chefs d'agence me renvoient vers eux.

Emmanuelle COPIN : C'est un abus de langage. Ce duo est en charge. En cas de blocage ou de manque de réunions, demandez au directeur territorial. Il lui appartient de réguler le fonctionnement de ses équipes.

Mawaheb MOUELHI : J'ai fini par le faire et je vous ai mise en copie.

Micheline UNGER : Pour compléter ces propos, j'ai une réelle difficulté avec la production de documents. Nous découvrons à chaque fois qu'une partie d'entre eux n'est pas transmise et nous relançons pour les obtenir. Je préfère avoir tous les documents pour pouvoir faire des comparaisons. Or nous découvrons au fur et à mesure qu'il en manque. Je trouve cela incorrect. Cela nous prend du temps et les personnes qui travaillent avec nous ne peuvent être toujours présentes. Il serait bon que vous soyez vigilants afin que nous ayons tous les documents en même temps. Cela m'est arrivé plusieurs fois.

Mawaheb MOUELHI : En complément, il est vrai que depuis deux ou trois ans, nous constatons d'importantes difficultés de génération des dossiers. Avec GED, il manque souvent des factures. Et c'est récurrent.

Emmanuelle BARBET : Sur les gros dossiers de charges, nous avons rencontré, à un moment donné, un problème de dématérialisation des factures. Il n'est pas simple de les compiler dans un seul fichier et des éléments peuvent être oubliés, surtout lorsque les documents sont multiples. Les Chargés de budget et charges y travaillent et sont très vigilants mais nous avons connu un problème informatique, qui semble réglé.

Steeve VINGER : Nous avons changé de logiciel pour l'édition des factures. Nous travaillons désormais sous Youdoc, un outil permettant de générer les dossiers de charges, avec la liasse des factures, les états de charges, les régularisations et l'eau. Pour les éditions 2022, 2021 et 2020, il nous manquait des factures. La direction des usages numériques travaille avec un prestataire, T2I, et le problème a été rectifié courant novembre. Or nous vous avons adressé les dossiers de charges en intégrant les éléments. Aujourd'hui, quand les directions territoriales sortent un dossier, ce problème devrait être résolu.

Mawaheb MOUELHI : J'ai écrit à M. Bertrand sur les problématiques d'édition ou de réception des décomptes de régularisation de charges de certains groupes. J'ai été alertée sur trois d'entre eux mais peut-être sont-ils plus nombreux.

Steeve VINGER : Pour deux des trois groupes que vous avez mentionnés, le fichier a été adressé à Docaposte, qui édite et envoie les décomptes de charges par courrier. Le troisième groupe faisait partie de la première vague, avec une distribution par les gardiens. Je suppose que les documents sont arrivés en agence. J'ai récupéré les fichiers PDF et je vous les transmettrai.

Mawaheb MOUELHI : Je suis saisie pour la première fois cette année par des locataires qui ne reçoivent pas leurs décomptes de régularisation de charges.

Steeve VINGER : Le process fonctionne plutôt bien. Nous obtenons la confirmation que le dossier est traité. Sur le 119SI, à la suite de nos problèmes informatiques, la responsable de Docaposte a indiqué que le dossier avait été validé et transmis à l'éditique.

Éveline CHARLES : Une agence de Paris a facturé 5 206 € de rappel à une locataire, qui en perd complètement la santé, sans aucun justificatif. Les télé-relevés présentent des erreurs à cause de compteurs qui n'ont pas fonctionné. Ils ont été remplacés deux fois. Je ne cite qu'un exemple mais j'en connais d'autres, à 3 500 €, 900 €, 850 €, toujours sur la même agence. Imaginez la situation de la dame

concernée par le rappel de 5 200 €. Je m'occupe de ce dossier et j'ai lutté autant que possible pour obtenir un rabais à 1 975 €, avec une évaluation forfaitaire que je ne comprends pas, à 82 m³/an sur trois ans. Pourquoi et sur quelle base ? Je n'ai reçu aucune explication. Ce cas concerne le 15^e arrondissement.

Emmanuelle COPIN : Nous ne pouvons pas traiter ici de cas particuliers mais vous pouvez contacter votre chef d'agence ou le directeur territorial.

Éveline CHARLES : Je l'ai fait. Je suis bénévole et je me heurte à un mur. Je veux bien mener toutes les démarches nécessaires. Il y a un monde entre le panorama idéal, avec environ 2 000 € par an de provisions, et ce que vivent certaines personnes, qui sont pratiquement hospitalisées. Vous ne pouvez pas répondre que nous ne traitons pas de cas particuliers. Nous devons aussi les évoquer.

Emmanuelle COPIN : Vous devez prendre rendez-vous avec le directeur territorial du secteur de résidence de la locataire concernée. Je ne connais pas son dossier et ne peux apporter aucune réponse.

Éveline CHARLES : Les cas particuliers sont nombreux. Nous, les associations, recevons tous les jours des doléances. Il ne s'agit pas de ma chapelle.

Micheline UNGER : Il s'agit des dysfonctionnements globaux et de la réalité de terrain. Votre réponse ne me satisfait pas. Nous n'arrêtons pas de contacter les directeurs territoriaux. Peut-être devons-nous écrire directement à la directrice générale ? Peut-être répondra-t-elle à chaque fois ? Nous en arriverons peut-être à cela.

Jean-Louis GUERRERO : Nous nous heurtons à des murs.

Emmanuelle COPIN : Vous pouvez tous énumérer des anomalies. Elles existent évidemment. Je répète que ces cas individuels ne peuvent être réglés que localement. Nous savons très bien que les problèmes sont nombreux et je ne peux pas répondre autrement. Ce n'est pas de la maltraitance.

Agathe MOSCHETTI : Des responsables au niveau de la direction doivent prendre en charge les dossiers.

Éveline CHARLES : S'il ne s'agissait que d'un cas, je ne me serais pas permis de l'évoquer.

Emmanuelle COPIN : Je vous propose de prendre rendez-vous avec le responsable habitat de l'agence en question.

Jean-Louis GUERRERO : Nous n'obtenons pas les rendez-vous.

Éveline CHARLES : Je l'ai fait et on ne me répond pas. J'envoie des mails et des dossiers entiers.

Emmanuelle COPIN : Qui ne vous répond pas ? Un seul chef d'agence ou tous ?

Éveline CHARLES : J'ai évoqué l'exemple d'une seule agence qui est concernée par quatre cas. J'en connais d'autres. Je n'ai cité qu'un exemple.

Emmanuelle COPIN : Je vous suggère d'adresser la liste des cas individuels au directeur territorial. Je vous propose des solutions. Que puis-je faire de plus ?

Agathe MOSCHETTI : Vous avez un pouvoir plus important que les directeurs territoriaux, qui ne veulent pas faire le travail et dont certains couvrent leurs agences. La direction doit régler ces cas.

Emmanuelle COPIN : Je suis responsable de tout et je l'assume tout à fait mais des collaborateurs sont en charge de leurs équipes et le font très bien.

Emmanuelle BARBET : Je pense qu'effectivement, les directeurs territoriaux peuvent être sollicités lorsque vous n'obtenez pas de réponse de l'agence. Il doit pouvoir vous répondre sur ces questions.

Agathe MOSCHETTI : Certains font leur travail mais pas tous.

Évelyne CHARLES : Je les mets toujours en copie.

Serge POURRIOL : Un directeur adjoint s'occupe des amicales.

Emmanuelle COPIN : Il s'occupe des politiques sociales. Il ne gère pas les charges.

Samia BERRAMDANE : Cela va vite devenir un problème social. Ce sera le dérapage. C'est parfois très laborieux. Ce n'est pas tant que nous ne voulons pas respecter les étapes mais nous ne parvenons pas à communiquer avec les personnes concernées. Nous nous sentons parfois en terrain d'hostilité, comme si nous travaillions les uns contre les autres. Votre direction peut intervenir et répondre à nos demandes. Nous pouvons aussi écrire à Mme BELARD DU PLANTYS.

Emmanuelle COPIN : Je répète que vous devez vous adresser à la hiérarchie de la personne concernée, si vous rencontrez un blocage. Si le directeur ne vous répond pas, écrivez-moi. Mais je ne pourrai pas vous recevoir, vous expliquer et vous aider à gérer cette situation individuelle, pas plus que la directrice

générale. Nous gérons 125 000 logements et Mme BELARD DU PLANTYS ne répond pas à chacun des locataires.

Éveline CHARLES : Bien sûr mais vous ne pouvez pas prendre rendez-vous avec le service concerné s'agissant des dysfonctionnements de l'entreprise Techem, si vous n'êtes pas alertée. Il n'est pas normal que 532 m³ n'aient jamais été signalés. À partir du moment où il s'agit d'une erreur de cette société, cela ne devrait donner lieu à aucune pénalité pour les locataires. Vous devriez faire table rase du passé. Vous ne pouvez pas imposer 82 m³ forfaitaires par an. L'interlocuteur, le responsable de l'agence, donne l'impression de défendre son propre porte-monnaie alors qu'il est face à une situation de détresse qui mène à l'hospitalisation. Et il s'agit d'un cas parmi d'autres.

Emmanuelle COPIN : J'ai bien entendu. Mettez-moi en copie de votre sollicitation au directeur territorial concerné et nous regarderons.

Guillaume AICHELMANN : La répartition des décomptes par plage de solde m'a frappé. 8 % des logements ayant fait l'objet d'une régularisation présentent un solde de plus ou moins 500 €. Compte tenu des possibles problématiques de communication, je voulais savoir quelle démarche proactive est prévue au sein des différentes directions territoriales pour localiser ces résidences. Il serait facile d'identifier les immeubles qui posent problème et les raisons de ces dysfonctionnements. Je sais que ce n'est pas valable pour tous et que cela évolue selon les années. Compte tenu de l'ancienneté du bâti de certaines résidences, il doit être possible d'identifier les problématiques qui reviennent souvent. Je comprends la difficulté concernant la vérification de certains postes qui paraissent aberrants dans de nombreux cas mais cette responsabilité appartient au bailleur. Je ferai ici un cours de droit en évoquant une décision de la Cour de cassation de 2012, qui veut qu'un cas arriéré très important ou une dépense qui sortirait de l'ordinaire puisse occasionner des dommages et intérêts. Il serait donc préférable de trouver des solutions proactives pour éviter des problématiques contentieuses ou des interrogations, comme c'est le cas sur cette agence, sur beaucoup d'autres ou sur l'ensemble du patrimoine, certes rarement.

Emmanuelle COPIN : Nous n'avons aucun intérêt à ce que les situations s'enlisent. Quand Madame CHARLES prend rendez-vous, n'est pas entendue, reprend rendez-vous, etc., ce n'est pas acceptable. Les collaborateurs perdent autant de temps qu'elle et ce n'est pas du tout satisfaisant. Nous essayons bien entendu d'y remédier mais des difficultés surviennent parfois. En revanche, concernant les analyses des consommations, les CBC et les équipes du siège assurent un suivi de l'évolution, poste par poste, HP2 par HP2. Il s'agit aussi d'un outil de détection de la sinistralité, qui permet des programmations, des transformations et des résiliations de marchés. Le dossier de charges est un véritable monitoring de l'activité, sachant que nous devons tenir une comptabilité très précise et avons une responsabilité, s'agissant de l'argent du locataire. On peut toujours faire mieux mais nous vérifions en temps réel. Votre chef d'agence ou le CBC d'une direction territoriale pourra vous montrer les analyses qui sont menées sur certaines résidences.

Guillaume AICHELMANN : Vous analysez sans doute les prestations mais la problématique concerne plutôt le bâti.

Emmanuelle COPIN : Nous examinons le bâti et la prestation. Nous connaissons les surconsommations sur certains bâtiments, les problèmes thermiques, de réseau, de revêtements de sol qui ne peuvent être nettoyés... Le bâti, le contrat et le fonctionnement des bâtiments sont observés.

Guillaume AICHELMANN : Quels sont les seuils d'alerte par rapport à ces résidences ? Quand vous constatez par exemple une surconsommation des fluides de 300 %, je pense que vous vous interrogez.

Renaud BERTRAND : Nous avons une alerte « surconsommation ».

Christian BALLERINI : Nous avons parfois des régularisations de charges avec des surconsommations d'eau et de gaz, sans que personne n'alerte, et nous aboutissons à des factures très importantes.

Renaud BERTRAND : Emmanuelle COPIN nous a demandé de regarder comment exploiter, de la façon la plus pertinente et la plus efficace possible, les informations communiquées par Eau de Paris. Un correspondant en direction territoriale est alerté des surconsommations d'eau, en fonction d'une référence existante. Nous mettons en œuvre un process aussi précis que possible. L'alerte est reçue par le CBC, qui la communique à la personne qui doit intervenir afin de confirmer, dans les meilleurs délais,

que le problème a été identifié, traité et réglé et, si ce n'est pas le cas, pourquoi et comment. Nous menons donc un suivi centralisé. Ces informations nous sont communiquées par Eau de Paris et nous devons nous améliorer collectivement pour les traiter.

Christian BALLERINI : Ce processus est nouveau.

Renaud BERTRAND : Il est en cours. Le principe ISO d'amélioration continue demande à exploiter ces informations, qui sont déjà communiquées et traitées, le plus efficacement possible, par les directions territoriales. Et nous traitons aussi beaucoup de fuites locatives.

Emmanuelle COPIN : Il faut distinguer la consommation individuelle, qui appelle un défaut de comptage, un problème de fuite, etc., et le fonctionnement du bâtiment, tous les locataires rencontrant le même problème. L'exercice des charges est très complexe et tous les bailleurs y sont confrontés. Nous essayons d'être le plus performant possible. Nous avons encore des marges de progrès à tous les niveaux mais j'ai le sentiment que nous ne sommes pas complètement défaits. J'évoquerai à cet égard notre exercice annuel de partage des données et de transparence, pour avoir vos retours sur ce qui dysfonctionne et nous améliorer en continu. L'exercice est très complexe. Avec Renaud BERTRAND, nous participons à une enquête nationale de l'USH sur les charges. Nous avons expliqué notre fonctionnement, notre organisation et nos modes de calcul. Une restitution est prévue, avec les pistes d'amélioration proposées par d'autres bailleurs confrontés à ces sujets. Nous ne nous reposons donc pas sur nos lauriers. Nous ne traitons pas le sujet à la petite semaine. Il est central pour nous, soyez-en convaincus. Cependant, il peut arriver que localement, quelqu'un ne sache pas comment répondre. Nous devons donc avoir plus d'attention, de bienveillance dans nos propos et prendre conscience de ce que signifient des factures aussi importantes pour une personne. Nous sommes tout à fait perfectibles mais soyez assurés que nous faisons notre maximum et tous les collaborateurs y sont sensibles. Vous pouvez ne pas être d'accord mais je tenais à vous le dire.

Éveline CHARLES : Ils ont envoyé des lettres de relance en continu aux locataires concernés.

Emmanuelle COPIN : En effet, à un moment donné, il faut bien expliquer aux locataires ce qui se passe.

Jean-Louis GUERRERO : Quel est le seuil d'alerte quand une surconsommation est repérée ? Je suis témoin de plusieurs cas dramatiques similaires, d'acharnement vis-à-vis d'une vieille dame qui est envoyée à l'hôpital. Est-il possible de déclencher des moratoires dans les cas litigieux, en attendant que le problème se règle ? Paris Habitat pourrait-il nous accorder une telle solution ?

Emmanuelle COPIN : Qu'entendez-vous par moratoire ? De toute façon, si la personne ne paie pas, tout est suspendu. Toutefois, je vous accorde que ce n'est pas bien.

Éveline CHARLES : Elle ne paie pas mais elle se trouve en état de stress.

Micheline UNGER : Elle est angoissée. Lui expliquer que le prélèvement sera suspendu le temps d'examiner son dossier de plus près est rassurant.

Rose-Marie SMAILLI : Plus rassurant que de lui expliquer que ses allocations familiales sont suspendues.

Emmanuelle COPIN : Ce n'est pas moi, en l'occurrence.

Jean-Louis GUERRERO : Tel est le problème. Nous comptons sur Paris Habitat pour déclencher ce moratoire.

Emmanuelle COPIN : Je suis tout à fait d'accord pour rassurer les personnes concernées, leur expliquer qu'aucune saisie sur salaire ne sera engagée et trouver une solution ensemble. Mais je ne suis pas sûre que cela s'appelle un moratoire.

Éveline CHARLES : Les quatre dysfonctionnements que j'évoque concernent la même agence.

Emmanuelle COPIN : J'ai bien entendu que nous avons un problème local. Nous regarderons.

Mawaheb MOUELHI : Vous savez que nous avons un problème avec Eau de Paris, qui édite des factures sans index alors qu'il s'agit de comptage télé-relevé. Nous le rencontrons sur plusieurs groupes. Ce n'est pas un sujet d'agence, ni de direction territoriale. Je voudrais donc savoir ce qu'entreprend la direction de Paris Habitat à cet égard. Ce n'est pas acceptable. Nous ne pouvons pas considérer ces factures comme justifiées. Nous pouvons contester mais le sujet doit, à mon sens, être réglé de direction à direction. J'ai cru comprendre qu'Eau de Paris fait de la résistance. Vous le confirmez. Ce n'est pas acceptable et nous ne pouvons pas continuer ainsi, sur trois exercices, à contester. Si la direction ne mène pas encore d'actions dans ce cadre, je demande à ce que ce soit le cas, quitte à impliquer la Directrice générale.

Ma deuxième question concerne la mensualisation de l'eau. L'association d'un groupe ne comprend pas. Personne n'a su expliquer comment cela fonctionne. Les mensualités font le yo-yo. Quel est votre retour d'expérience sur ce processus, qui n'a apparemment pas été généralisée ?

Christian BALLERINI : 22 000 logements fonctionnent ainsi.

Cyrille FABRE : La mensualisation fonctionne avec un mois de décalage. Le 5 de chaque mois, le releveur nous envoie les consommations du mois qui vient de s'achever et elles sont imputées sur la quittance suivante. Nous l'avons fait pour moins de 20 000 logements et le déploiement est pour l'instant bloqué pour des raisons informatiques et de fonctionnement. Ainsi, depuis quelques mois voire années, des groupes pourraient être embarqués dans la mensualisation des acomptes d'eau mais nous ne sommes pas en capacité de le faire et je n'ai aucune visibilité sur une date de déploiement à grande échelle.

Mawaheb MOUELHI : Le dispositif fonctionne-t-il correctement, de votre point de vue ? Selon mes retours, les locataires n'y comprennent rien et ne cessent de saisir l'agence, sans obtenir forcément de réponse.

Cyrille FABRE : On ne m'a pas remonté de difficultés. Cette mensualisation est en place depuis des années sur les groupes considérés. Nous n'avons pas changé le périmètre.

Renaud BERTRAND : Une locataire du 12^e arrondissement s'est manifestée parce qu'elle avait une provision d'eau alors qu'elle était absente depuis plusieurs mois. Il lui a été répondu qu'une consommation d'un mètre cube par mois était maintenue.

Mawaheb MOUELHI : Et qu'en est-il de la facturation d'Eau de Paris ?

Éric SALAHUD : Nous l'avons constaté sur quelques factures, mais pas de manière systématique ou chronologique. Auparavant, nous n'avions aucun problème avec Eau Paris et je pense que le problème est d'ordre informatique.

Mawaheb MOUELHI : Une action doit être menée au niveau de la direction générale. Les agences ou DT ne le feront pas. Nous attendons donc votre réponse.

Emmanuelle COPIN : Nous verrons si nous avons la capacité de les faire évoluer ou pas. En tout cas, nous nous en occupons.

Micheline UNGER : Mon inquiétude concernant la mensualisation porte sur les acomptes. Vous affirmez que cela se passe bien mais je n'en suis pas très sûre. Les locataires n'ont pas forcément les informations sur leurs consommations et ils devraient avoir un retour, avec les vrais chiffres.

Steeve VINGER : Un contrôle de la facturation mensualisée des provisions d'eau est effectué tous les mois sur le périmètre. Avec les équipes de Cyrille FABRE, nous repérons tous les montants supérieurs à 300 € et nous recherchons une éventuelle problématique. Je reçois des informations portant sur les montants de provisions et le cubage mensuel, avec une mise à jour de la base d'eau froide et d'eau chaude, selon un calcul de notre prestataire IKOS SOPRA. Et je ne vois pas de problème à ce niveau.

Renaud BERTRAND : Le traitement des décomptes individuels d'eau est un sujet que nous prenons tellement au sérieux que nous avons préparé, avec une direction territoriale, une fiche technique intitulée : « Le traitement d'une réclamation locataire des charges d'eau ». Elle précise qui fait quoi, aussi bien en agence que dans les services et au bureau des émissions locatives. Le but est de constater, de régulariser, d'informer le locataire de telle sorte que la dame évoquée précédemment ne reste pas stressée pendant des semaines. Nous examinerons le cas et envisagerons de compléter le processus concerné. Entre le gardien, le gérant et les équipes du siège qui régularisent et corrigent les provisions, nous devons être efficaces tous ensemble. Je ne vois pas de raison que ce genre de situation perdure.

Christian BALLERINI : Eau de Paris présente encore des relevés de consommation estimés mais je n'ai vu aucune facture sans index, alors que j'effectue de nombreux contrôles. Une seule année, la consommation relevée par Eau de Paris s'étendait du 1^{er} décembre au 30 novembre de l'année suivante, ce qui est pratique pour stabiliser les soldes d'eau des parties communes, qui font perpétuellement du yo-yo.

Agathe MOSCHETTI : Je suis du même avis. Je soulève la question depuis au moins cinq ans. Nous avons régulièrement, en fin d'année, des factures estimées d'Eau de Paris. Finalement, nous n'arrivons jamais à savoir exactement ce qu'il en est de la consommation. Je pense que vous devez l'imposer. Il faut savoir construire des rapports de force. Nous sommes tous prêts à vous soutenir parce que nous avons le même

problème. Nous ne voulons pas passer des heures à effectuer des contrôles pour retrouver les mêmes questions l'année suivante. Si nous exigeons tous ensemble les arrêtés au 30 novembre ou au 31 décembre, aussi bien pour Paris Habitat que pour Eau de Paris, nous aurions un suivi clair. Ce n'est pas le cas aujourd'hui. Je participe à ces réunions depuis 10 ans et nous discutons toujours des mêmes problèmes. Peut-être pouvons-nous créer les conditions pour que cela change.

Emmanuelle COPIN : Nous allons y travailler. Je ne vous garantis rien mais nous allons essayer.

Agathe MOSCHETTI : Nous vous accompagnons.

Mawaheb MOUELHI : Je pose toutes mes questions en même temps. Vous savez que les dépenses doivent être justifiées. Nous avons vu apparaître les factures Chorus, qui ne permettent pas de vérifier si la charge est récupérable ou pas. Les prestataires placent leur facture dématérialisée sur la plateforme Chorus et il en ressort un document avec les montants totaux. Je ne sais pas comment est conçu le système informatique mais je vous demande de nous communiquer soit le tableau informatique qui est censé être avec la facture, soit la facture elle-même pour que nous puissions vérifier que ce qui est récupéré est bien récupérable.

Sur les contrats EDF, je suis toujours étonnée de voir des tarifications heures pleines/heures creuses et été/hiver pour les ascenseurs. Vous m'avez expliqué que vous étiez assistés d'un AMO en la matière et que vous vérifieriez tous les contrats. Quand pourrions-nous changer ces contrats qui ne cessent de m'étonner ?

En outre, nous avons pointé dans le cadre des contrôles de charges une double facturation liée à certains accords collectifs et en partie à la robinetterie, où Paris Habitat récupère les dépenses afférentes dans l'avis d'échéance. Sur la robinetterie, nous voyons passer des factures dans les charges locatives. J'ai entendu la réponse selon laquelle aucun problème de double facturation n'est rapporté sur 2021 et 2022 mais nous en avons constaté sur 2023. Au-delà des cas que nous vous avons signalés, je vous demande, à l'échelle de Paris Habitat, de vérifier l'absence de double facturation des contrats de robinetterie, à la fois sur l'avis d'échéance et dans les charges. Sinon, je vous demande de procéder à un remboursement pour tous les groupes et pas seulement pour ceux que nous contrôlons.

Enfin, comme chaque année, nous demandons le lancement d'un groupe de travail sur la justification des charges de gardien. Et nous attendons une réponse.

Christian BALLERINI : Nous attendons tous une réponse.

Agathe MOSCHETTI : Nous participons à des réunions de travail mais il ne se passe rien ensuite.

Emmanuelle COPIN : Vous imaginez bien que les sujets les plus compliqués avancent le moins vite.

Mawaheb MOUELHI : Mais encore faut-il les initier.

Christian BALLERINI : Sur certaines factures, en particulier des sociétés de nettoyage, nous n'avons pas le détail des prestations mais le montant global. Nous ne savons pas si ce sont des ordures ménagères, des encombrants ou des parkings. Par ailleurs, des factures d'Engie ne mentionnent pas la localisation du compteur mais seulement la rue, où Paris Habitat compte cinq groupes. Nous devrions avoir plus de précisions pour pouvoir situer et attribuer la facture à un groupe donné.

Emmanuelle COPIN : Nous notons la question sur les factures Chorus et vous répondrons. Qu'en est-il de l'électricité des ascenseurs ?

Cyrille FABRE : Le marché avec l'AMO a été notifié et nous examinerons ces éléments début 2024. Historiquement, les contrats étaient signés à 36 kVA, sur toutes les catégories, heures creuses et heures pleines. Nous avons assuré une première optimisation lors de la première mise en concurrence, il y a quelques années, et nous en examinerons une nouvelle avec l'AMO.

Mawaheb MOUELHI : Est-elle effective en cours de marché ou devons-nous attendre le renouvellement ?

Cyrille FABRE : Dans notre malheur, nous n'avons plus qu'un seul fournisseur, Total Direct Énergies, et cela permettra de travailler sur toutes les puissances. Nous regarderons si, techniquement et financièrement, il est intéressant de les réduire. Cela nécessite des travaux et passer sur un tarif bleu n'est pas forcément synonyme de gain économique. Nous vérifierons si nous pouvons optimiser les tranches de puissance.

Christian BALLERINI : Sur mon groupe, nous avons un seul compteur de 140 kVA pour 650 logements, et nous avons automatiquement des heures pleines et des heures creuses, qui sont sans doute plus économiques.

Emmanuelle COPIN : Qu'en est-il de la double facturation des accords collectifs sur 2023 ?

Steeve VINGER : Quand le problème concernant l'accord robinetterie est remonté, j'ai comparé le nombre de groupes concernés par cet accord et la facturation par le bureau des émissions locatives et j'ai signalé ceux qui rencontraient cette difficulté. Cela concerne effectivement 2023. Aucune double facturation n'a eu lieu et ils procéderont aux rectifications d'usage sur les groupes concernés par cette anomalie.

Mawaheb MOUELHI : Combien de groupes étaient-ils concernés ?

Steeve VINGER : Je ne sais plus. Quelques-uns.

Micheline UNGER : Je vous conseille de regarder aussi les autres contrats de robinetterie car comme Paris Habitat échange avec les autres bailleurs, les plombiers discutent entre eux. J'ai une inquiétude et je vérifierai.

Emmanuelle COPIN : Le groupe de travail sur la justification est dans la to-do list. Nous devons avoir une approche plus globale sur le sujet.

Mawaheb MOUELHI : Nous avons un problème de justification des charges de gardien.

Emmanuelle COPIN : Je connais le sujet de fond et le blocage sur la présentation de certains documents mais nous pouvons nous réunir et en reparler. J'ai en tout cas noté la question.

Mawaheb MOUELHI : Peut-être nous déciderons-nous un jour mais nous considérons que ce n'est pas totalement justifié.

Micheline UNGER : Nous n'avons pas le détail.

Renaud BERTRAND : La problématique est partagée par l'ensemble des bailleurs parisiens et validée par l'USH.

Mawaheb MOUELHI : Les gardiens de Paris Habitat ont la particularité de disposer d'un accord. Les autres fonctionnent en grille d'UV, de valeur contractuelle.

Emmanuelle COPIN : Nous en reparlerons. Nous ne pouvons pas lancer le débat ce soir. En outre, je note qu'il manque des détails et des éléments de localisation sur des factures Engie et de prestataires de nettoyage. Ce point a-t-il été remonté localement aux équipes ? Tenez-moi informée des sociétés qui posent problème.

Christian BALLERINI : Je n'ai pas encore tout envoyé.

Sylvie KARAM : Pour un remboursement de charges suite à la régularisation annuelle, le montant est-il indiqué sur une ligne particulière de la quittance ou est-ce directement déduit du loyer ?

Mawaheb MOUELHI : À partir de 30 €, il y a un remboursement sur avis d'échéance en moyenne par logement et, en dessous, ce sera dans la régularisation.

Steeve VINGER : La facturation « immédiate » est réalisée sur l'ensemble des soldes créditeurs et la ligne qui correspond aux remboursements passe dans la dette. Sur l'avis d'échéance qui suit le décompte de charges, si vous avez une régularisation avec un remboursement de 50 € et une dette de 100 €, vous aurez une dette de 50 €.

Mawaheb MOUELHI : Il me semble qu'il existe une ligne mentionnant « régularisation de charges ».

Steeve VINGER : Elle apparaît sur les rappels.

Renaud BERTRAND : Les remboursements transitent par le solde et sont ensuite déduits du quittance. Quand il s'agit d'un rappel, s'il est supérieur à 150 €, il sera quittancé et inscrit sur le solde mais ne sera prélevé qu'à concurrence de 150 € par mois, dans la limite du montant appelé. Si le locataire n'est pas prélevé ou si la dette représente moins de 150 €, une ligne « rappel de charges » apparaîtra. Mais le locataire a reçu l'information avec l'avis d'échéance le mois précédent, accompagné d'un « PH vous informe » expliquant comment sont portées les écritures sur l'avis.

Sylvie KARAM : Ce n'est pas inscrit sur le relevé avec les charges et provisions.

III. QUESTIONS DIVERSES

Emmanuelle COPIN : Mme MOSCHETTI, vous avez posé de nombreuses questions, dont certaines ne peuvent pas trouver réponse rapidement en fin de réunion. Voulez-vous indiquer celles qui vous semblent les plus importantes ?

Agathe MOSCHETTI : Vous avez répondu sur le chauffage. Je voudrais que vous me confirmiez que l'augmentation du loyer est bien de 3,5 %.

Emmanuelle COPIN : Tout à fait. Cela a été acté en Conseil d'administration.

Agathe MOSCHETTI : Je préfère que ce soit indiqué ici. Une discussion sera sans doute nécessaire sur le projet repère et l'orientation 7. Pourriez-vous nous expliquer ce que vous entendez par : « *la refonte de la politique des loyers, à laquelle les textes invitent les bailleurs, qui doivent répondre et renforcer l'utilité sociale de l'Office, est de pouvoir affirmer qu'il n'est pas possible de refuser un demandeur au motif de ressources insuffisantes. Cette remise à plat des loyers permettra de favoriser la mixité sociale et rendra le parc plus accessible aux ménages les plus pauvres* ».

Emmanuelle COPIN : Je peux vous dire deux mots sur le sujet mais la grande experte de ce sujet est Cécile BELARD DU PLANTYS. Elle présidera certainement le prochain conseil de concertation, ou le suivant, et vous pourrez lui reposer la question. Il s'agit du sujet du loyer unique. Nous en reparlerons lors d'une autre instance. Nous préparerons des éléments de réponse. Il est compliqué de l'évoquer en fin de séance.

Agathe MOSCHETTI : Mieux vaut une réponse réfléchie qu'une réponse approximative.

Mawaheb MOUELHI : Nous sommes contre.

Agathe MOSCHETTI : Nous posons la question parce que nous sentons bien que cela ne va pas nous plaire. La dernière question concerne SFR Confort, le triple play social et le service de fibre optique. Vous devez faire avancer les dossiers.

Mme TRONCHET : S'agissant de 2024, nous vous avons transmis un calendrier récapitulatif. Nous nous verrons le 11 janvier en comité d'un ou deux représentants par association pour définir les thèmes de concertation à examiner en conseil de patrimoine.

La séance est levée à 19 h 05.