

Pannes d'ascenseurs : Paris Habitat-OPH agit pour offrir aux locataires la qualité de service qu'ils sont en droit d'attendre

Pannes d'ascenseurs : depuis plus de deux ans déjà Paris Habitat-OPH intensifie et renforce ses actions et ses investissements pour offrir aux locataires la qualité de service de service qu'ils sont en droit d'attendre.

D'une manière générale, l'exploitation des ascenseurs sur l'agglomération parisienne se heurte à des difficultés liées à des défaillances des sociétés d'ascenseurs et à la charge des travaux de mise en conformité des ascenseurs existants.

S'agissant de Paris Habitat-OPH, des investissements importants ont été engagés pour moderniser la flotte, une pression accrue sur les ascensoristes a été exercée. Toutes ces mesures ont été prises avec pour unique objectif de rétablir un fonctionnement satisfaisant du parc ascenseurs.

Malheureusement, malgré cela, au cours de l'année 2009, la maintenance du parc restait insatisfaisante et générait de nombreuses réclamations des locataires.

C'est pourquoi le Conseil d'Administration, le 11 décembre 2009, a souhaité que l'office agisse d'une part en renforçant sa maîtrise d'ouvrage dans ce domaine et d'autre part en proposant un service d'accompagnement des locataires.

Il en a résulté la création du FAL (Fonds d'Accompagnement des Locataires), un service d'assistance et d'accompagnement destiné prioritairement aux locataires à mobilité réduite, en situation de handicap, rencontrant des difficultés temporaires ou durable de mobilité, aux personnes âgées et aux femmes enceintes ou accompagnées de jeunes enfants.

Deux types de prestations sont proposées ; un système de portage de courses, de colis lourds et un système de portage de personnes, d'aide à la montée.

Après une phase d'ajustement en avril 2010, il est à disposition de l'ensemble des locataires depuis juin 2010 avec l'assistance des gardiens.

Les pénalités appliquées aux nombreux dysfonctionnements constatées en 2009 permettent en 2010 de financer le FAL, de diminuer les charges locatives dans certains cas de pannes prolongées et de financer pour partie les travaux de modernisation du parc. Dès 2009, l'effort global de modernisation du parc d'ascenseurs a été porté à 30 millions d'euros.

Pour mémoire, le rapport remis le 15 mai 2010 au Maire de Paris par la mission d'information et d'évaluation sur les difficultés des ascenseurs à Paris reprend d'ailleurs certaines initiatives de Paris Habitat-OPH, précurseur en la matière.

Dans les propositions émises par la commission à l'égard des bailleurs sociaux, de nombreux points font écho aux mesures prises par Paris Habitat-OPH, notamment concernant l'amélioration des services rendus aux locataires.

Il est dit que « la mission estime que, dans tous les cas, les pénalités appliquées aux ascensoristes doivent être utilisées dans l'intérêt des locataires-quelle qu'en soit la forme – (reversement ou mise en place de système de portage)- après concertation avec ceux-ci dans le cadre du conseil de concertation locative »

Par ces différentes dispositions, Paris Habitat-OPH affirme sa volonté d'apporter une solution collective à un problème collectif.

Contact presse : Juliette Zylberberg - 06 42 21 24 31