

**Conseil de Concertation Locative du Patrimoine
Procès verbal
Séance du 20 décembre 2010**

Étaient présents :

POUR LES REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS :

AFOC Madame Rose-Marie SMAILI – titulaire
AFOC – Madame Marie-Josée DEFRANCE – suppléante

CLCV – Madame Lydie SIGONNEAU – administratrice
CLCV – Madame Anne LE MOAL – titulaire
CLCV – Monsieur TRICOT – titulaire

CNL – Monsieur Christian BALLERINI – administrateur
CNL – Monsieur Michel CHEVALLIER – titulaire
CNL – Madame Chantal CHAUCHOT – suppléante

CGL – Madame Sylvie KARAM – titulaire

DAL – Madame Micheline UNGER – administratrice
DAL – Madame Elisabeth PAGNAC-FARBIAZ – expert

SLC/CSF – Monsieur Emmanuel SPINAT – administrateur
SLC/CSF – Madame Marie MARTINOVITCH – administratrice
SLC-CSF – Madame Brigitte ARSON – titulaire
SLC-CSF – Madame Mahaweb MOUELHI – titulaire

POUR PARIS HABITAT-OPH :

Monsieur Pierre-René LEMAS – préfet, directeur général
Monsieur Gilles ROMANO – directeur, adjoint au directeur général, directeur des politiques locatives
Monsieur Jean-Christophe TOULON – directeur adjoint du cabinet du directeur général
Madame Danièle AGUANNO-PROMONET – médiatrice du locataire
Madame Christine HUGUES – directrice territoriale Sud-Ouest
Madame Nathalie CHASTANET – chef de service gestion locative - DPL
Madame Annie TRONCHET – chargée de missions PCL - direction des politiques locatives

EXCUSÉE : CNL – Madame Christiane JOUBERT – titulaire

COPRÉSIDENTS :

Monsieur Pierre-René LEMAS – Directeur Général
Monsieur Christian BALLERINI – Administrateur

I. APPROBATION DU PROCÈS VERBAL DU 11 OCTOBRE 2010

Le procès-verbal de la séance du Conseil de Concertation Locative du Patrimoine (CCLP) du 11 octobre 2010 -remis en séance avec les dernières modifications - est adopté.

II. ELECTION DU COPRESIDENT DU CCLP

Monsieur Pierre-René LEMAS remercie les associations qui ont présenté des candidats aux élections et félicite celles qui ont obtenu la faveur des urnes et des représentants élus au conseil d'administration. Il réaffirme la volonté de poursuivre le dialogue avec les associations dans le respect des uns et au service des locataires.

A la suite de ces élections, la coprésidence du CCLP doit être réélue, il rappelle que le Conseil de Concertation Locative du Patrimoine est composé, conformément à la loi de 1986 modifiée, de représentants de l'Office et de représentants des associations.

Pour les associations, les membres sont désignés parmi les associations qui ont obtenu 10% des suffrages exprimés aux dernières élections et parmi les associations affiliées à une organisation siégeant à la commission nationale de concertation.

En pratique, et au vu des résultats, le CCLP est désormais composé de 13 membres : les cinq administrateurs, membres de droit ; huit membres titulaires et huit membres suppléants appelés en cas d'empêchement du titulaire. A la suite des élections, le conseil est composé de deux membres titulaires SLC-CSF, CNL et CLCV et d'un membre titulaire pour la CGL et l'AFOC.

Madame Micheline UNGER expose que l'association DAL qu'elle représente a obtenu une administratrice élue le 24 novembre 2010 mais qu'elle n'a pas franchi les 10% des suffrages exprimés et n'a pas de membre en CCLP. Cette situation pose un problème, elle est liée à la prise en compte des professions de foi acceptées comme équivalentes aux bulletins par le bureau de vote. Le DAL n'ayant pas produit de profession de foi, n'a pas pu profiter de cette décision. Elle estime que le CCLP permet un regard et un suivi des affaires et que le DAL devrait y être représenté.

Monsieur Pierre-René LEMAS indique que le DAL est très proche des 10% et a obtenu un siège au conseil d'administration, cependant la composition du CCLP reste encadrée par les dispositions réglementaires et par celles définies par le conseil d'administration. Ces règles sont traduites dans le plan de concertation locative et par un effet paradoxal, ont des conséquences financières pour les associations qui n'obtiennent pas 10%.

La décision de faire évoluer les règles, tout en restant dans un cadre juridique certain, relèvera du conseil d'administration.

Monsieur Christian BALLERINI rappelle que les associations ont toujours la possibilité d'être assistées, de faire venir un expert en CCLP. Il note que l'absence de diffusion de la profession de foi aux locataires lors des élections relève de la responsabilité du DAL. Par ailleurs, il relève que la composition du CCLP pourrait être modifiée lors de la révision du Plan de Concertation Locative prévue en mars 2011, mais que cette modification éventuelle n'est pas à l'ordre du jour de ce conseil.

Monsieur Pierre-René LEMAS propose de passer à l'élection de la coprésidence. Il précise le déroulement de cette élection, tout d'abord il fera un appel à candidatures, puis ouvrira le

vote des membres administrateurs et titulaires, à bulletins secrets et à la majorité absolue des présents, et pour finir les résultats seront proclamés.

En cas de partage des voix, un second tour sera organisé, il demande quelle règle les membres veulent se donner ou s'il existe un usage, en cas de partage des voix.

Messieurs CHEVALLIER et BALLERINI défendent la règle qu'ils estiment conforme au code électoral, soit le candidat le plus âgé, en cas de partage des voix.

Aucun consensus ne se dégage cependant des débats et l'ensemble des membres décident de ne pas fixer de règle au préalable car la question ne devrait pas se poser avec 13 membres, à condition d'éviter les abstentions.

Monsieur Emmanuel SPINAT et Monsieur Christian BALLERINI se déclarent candidats à la coprésidence du CCLP.

Monsieur François TRICOT indique qu'un troisième candidat pourrait se déclarer si l'option d'une candidature alternée à la coprésidence était retenue car un courriel de la CNL proposait des orientations jugées intéressantes.

Monsieur Pierre-René LEMAS indique qu'une interruption de séance est possible pour des discussions sur les candidatures qui ne peuvent se faire en séance.

Madame Rose-Marie SMAILI ajoute que le président de l'AFOC n'est pas favorable à une candidature alternée et demande à lire en séance la déclaration du président de l'AFOC.

Monsieur Pierre-René LEMAS propose que le texte soit lu après le vote mais pas avant le vote.

Madame Marie-Josée DEFRANCE demande que le refus de cette lecture soit indiqué dans le procès-verbal de la séance.

Madame Lydie SIGONNEAU se déclare candidate.

Monsieur Emmanuel SPINAT explique que la mise en oeuvre du Plan de Concertation Locative et du Conseil de Concertation Locative du Patrimoine n'est pas remise en cause et constitue un acquis aujourd'hui. Il y a des points positifs mais également des choses plus difficiles, notamment avec les réunions de concertation locales et leur mise en oeuvre sur le terrain.

Il déclare avoir entendu que certaines associations n'étaient pas favorables à un principe d'alternance de la coprésidence du CCLP.

Il propose cependant de ne pas faire un mandat complet, s'engage à démissionner de la coprésidence à l'issue d'une année et à mettre en place un dispositif d'alternance tous les ans, sur le modèle de la commission de conciliation logement.

Monsieur Christian BALLERINI présente sa candidature pour les quatre ans à venir, il rappelle que chaque association a ses propres priorités, mais que certains objectifs rassemblent. Il déclare qu'il n'est pas favorable à une candidature alternée sans connaître aujourd'hui les modalités de cette alternance, avec par conséquent le risque qu'elle soit remise en cause.

Les membres du CCLP sont invités à voter à bulletins secrets

1^{er} tour

Madame SIGONNEAU	3 voix
Monsieur BALLERINI	6 voix
Monsieur Emmanuel SPINAT	4 voix

2nd tour

Emmanuel SPINAT	4 voix
Christian BALLERINI	9 voix

Monsieur Christian BALLERINI est élu coprésident du CCLP.

Monsieur Pierre-René LEMAS le félicite pour son élection, il remercie Monsieur Emmanuel SPINAT pour son travail et salue Madame Lydie SIGONNEAU qui a également tenu la coprésidence du CCLP. Il ajoute qu'indépendamment du vote, il remercie chacune des associations et souhaite continuer à travailler avec chacune d'entre elles.

Monsieur Christian BALLERINI souhaite désormais travailler dans le consensus entre les associations, il propose de continuer le travail réalisé avec Emmanuel SPINAT, en précisant les objectifs de travail dans un respect mutuel des personnes.

**III. DÉSIGNATION DES MEMBRES DE LA COMMISSION D'APPEL
À PROJETS**

Monsieur Pierre-René LEMAS demande aux associations de désigner, courant janvier 2011, leurs représentants titulaires et suppléants à la commission d'appel à projets. Les commissions reprendront à partir du 1^e mars 2011

IV. PRESENTATION DE LA MEDIATRICE DU LOCATAIRE

Monsieur Pierre-René LEMAS explique qu'il a souhaité que les associations soient consultées sur la mise en place d'un médiateur du locataire. Cette mission a été très brièvement abordée en fin de séance du dernier CCLP. Il invite Danièle AGUANNO-PROMONET pour présenter une préfiguration de la mission qui lui est confiée. Les associations seront ensuite consultées, avant le prochain CCLP, pour que les grands axes de la mission soient présentés au conseil d'administration.

Madame Danièle AGUANNO-PROMONET rappelle que la création de cette fonction doit contribuer à faire évoluer la relation entre Paris Habitat-OPH et le locataire et elle propose de présenter plus complètement le cadre projeté de la mission.

Les objectifs consistent à améliorer le service aux locataires par une approche nouvelle de l'écoute, à contribuer à la résolution de litiges persistants entre les locataires et l'Office, à formuler des propositions d'amélioration.

Le médiateur traitera par conséquent les litiges non résolus, dans le respect du droit, avec les parties concernées en apportant une réponse. Il arbitrera et représentera le dernier recours du locataire pour régler à l'amiable un litige persistant. Il analysera les dysfonctionnements et sur

la base de l'observation des litiges, il pourra formuler des préconisations d'amélioration de la qualité de service.

Les principes retenus sont ceux de toute médiation, avec un statut spécifique garantissant l'indépendance de la mission, une intervention lorsque les autres recours sont épuisés, un rôle préventif pour résoudre des litiges à l'amiable et éviter les actions judiciaires (tant pour l'Office que pour le locataire), une vision centrale permettant de proposer des évolutions et améliorations pour l'ensemble de l'établissement lors de dysfonctionnements détectés.

Une charte fixant les principes et les valeurs du médiateur du locataire sera proposée au conseil d'administration. Un statut spécifique du médiateur du locataire doit garantir son indépendance.

Le champ d'action du médiateur du locataire sera celui des différends nécessitant un arbitrage et faisant suite à un désaccord sur la résolution du litige avec une direction.

Un certain nombre de domaines ne seront cependant pas pris en compte directement par le médiateur : il s'agit des demandes de logement ou de changement de logement, des litiges privés n'impliquant pas directement Paris Habitat-OPH ; des dossiers engagés devant les tribunaux ou encore des dossiers faisant suite à une décision de justice.

Les réclamations exclues du champ de la médiation seront donc réorientées si besoin.

En revanche, les troubles de jouissance seront pris en compte par le médiateur.

Les domaines d'intervention seront ceux des réclamations liées à la gestion locative des logements, des commerces, des parkings, des annexes, à la contestation des éléments de calcul des loyers, du SLS et des charges (provision, régularisation), des transferts de baux, de la qualité des travaux courants et des sinistres, des différends suite aux réhabilitations – (travaux et calcul des loyers), à l'entretien des espaces communs, au fonctionnement des équipements, aux troubles de jouissance et à la sûreté.

Le locataire pourra saisir directement le médiateur du locataire ou par l'intermédiaire de son association de locataires. Il sera avisé de l'examen de son dossier ou de sa réorientation par un courrier accusant réception dans les dix jours de sa saisine.

Le dossier ne pourra pas être clôturé avant que les engagements pris ne soient mis en œuvre.

Une restitution de l'activité de la médiation du locataire de l'Office est prévue et sera communiquée sous forme d'un rapport annuel au Conseil de Concertation Locative du Patrimoine et au conseil d'administration.

Monsieur Pierre-René LEMAS ajoute que les représentants du personnel devront être consultés prochainement ainsi que les associations de locataires. La mission doit se mettre en place début 2011, un point sera présenté au CCLP de janvier. Des ajustements seront possibles en février et mars, puis la mission entrée en phase opérationnelle sera présentée devant le conseil d'administration du mois de mars 2011.

Il indique que le groupe OPIEVOY a pris une initiative sur ce principe mais ne l'a pas encore développée, Paris Habitat-OPH a décidé de se lancer dans cette innovation dès janvier 2011. Des contacts utiles ont été pris avec le réseau des médiateurs, et notamment avec la

médiatrice de la Ville de Paris pour laquelle les saisines concernant le logement représentent un tiers des dossiers.

D'autres bailleurs parisiens attendent le retour d'expérience de l'Office avant de lancer leur propre médiateur.

Après cette présentation du cadre général, il propose d'approfondir la réflexion afin d'éviter des erreurs sur le plan du droit, d'éviter de se tromper sur les attentes des locataires ou encore sur la capacité de réponse de l'office.

Il précise que le statut de la médiatrice doit garantir son indépendance, qu'elle devra obtenir toute compétence afin d'intervenir de façon autonome dans son champ de responsabilité.

Pour cela le conseil d'administration devra adopter formellement la charte qui lui sera proposée.

Les décisions de la médiatrice s'imposeront et cela doit être admis par l'ensemble des personnels, sans qu'il ne s'agisse d'une hiérarchie supplémentaire.

Madame Mawaheb MOUELHI demande si les décisions de la médiatrice s'imposeront à la direction générale.

Madame Marie MARTINOVITCH insiste sur l'indépendance, l'impartialité et la neutralité qui devront être garanties dans l'exercice de la mission.

Elle demande si la médiatrice a suivi une formation du type de celles proposées par l'Université de Paris V.

Monsieur Pierre-René LEMAS confirme que les décisions seront applicables à la direction générale afin de donner tout son sens à la fonction et il indique qu'il est prévu que les collaborateurs de la mission suivent les formations nécessaires.

Monsieur Michel CHEVALLIER estime qu'il faudra se mettre d'accord sur l'articulation des décisions de la médiatrice avec la commission départementale de conciliation (CDC). Il s'agit d'éviter des décisions contraires à celles de la commission. Il demande si le projet de saisine par une association sera confié à une association locale ou à une structure départementale.

Il conteste la qualification du recours au médiateur, de recours « en dernier ressort ». Il demande que soit ajouté « à l'amiable » car le dernier recours du locataire reste le tribunal.

Il ajoute que la CNL a déposé auprès de la direction générale précédente, un livre blanc dans lequel la fonction de médiateur était inscrite.

Monsieur Christian BALLERINI demande quels sont les moyens prévus pour la mission du médiateur.

Madame Danièle AGUANNO-PROMONET répond qu'elle dispose, pour la préfiguration de la mission, d'une petite équipe composée de trois personnes. En phase opérationnelle, la direction pourra ajuster les moyens en fonction de l'importance des demandes.

Madame Sylvie KARAM demande si le locataire devra choisir entre la saisine du médiateur ou un autre recours.

Monsieur Gilles ROMANO rappelle que le locataire reste libre de saisir une autre instance, mais qu'avec la médiatrice, il disposera d'une faculté supplémentaire de recours amiable en cas de conflit. En l'occurrence, la seule obligation du locataire consistera, à la suite d'un

désaccord, à saisir au préalable les services de l'Office. Il ajoute qu'il faudra certainement rappeler aux locataires qu'en cas de désaccord important, le médiateur ne se substitue pas à la direction concernée.

Madame Micheline UNGER s'inquiète d'une multiplication de « paravents » avant que le locataire n'obtienne éventuellement une réponse à son problème.

Cette inquiétude s'appuie sur le fait que les associations de locataires n'obtiennent pas toujours de réponse.

Madame Marie-Josée DEFRANCE demande s'il est prévu un ou plusieurs points d'étape, afin d'analyser la mise en œuvre.

Madame Danièle AGUANNO-PROMONET confirme que des points réguliers sont prévus et que la mission projetée pourra être réorientée si elle ne donne pas satisfaction. La mission ne sera pas un échelon de plus à franchir, elle aura des applications concrètes, devra être réactive et apporter un plus au locataire.

Madame Marie MARTINOVITCH souhaite savoir s'il sera possible pour une association de locataires de saisir la médiatrice. Elle cite le cas où des courriers demandant un arbitrage n'ont reçu aucune réponse de la direction territoriale depuis plus d'un an. De plus, dans le cas précis de la DTSO et des courriers en instance, elle s'inquiète de la neutralité de la médiatrice.

Monsieur Emmanuel SPINAT déclare que le traitement d'une demande individuelle ne signifie pas la même chose que le traitement d'une demande collective.

Il faut veiller à éviter de laisser croire que la médiation serait la seule voie possible de recours pour régler un problème collectif sur un groupe, de la même façon que si un interphone ne fonctionne pas. Le système part d'une bonne intention au départ mais il risquerait alors de se retourner contre tous les acteurs, le locataire et Paris Habitat.

Sur le principe de cette nouvelle fonction, l'avenir dira s'il s'agit d'une bonne idée, mais la mise en œuvre sera complexe. Le risque de transformer la médiatrice en cabinet « bis » du directeur général est réel, l'indépendance de la médiatrice devra faire ses preuves sur ce point précis.

Monsieur Christian BALLERINI estime qu'il est nécessaire de bien positionner l'intervention de la médiatrice sur tous les cas présentés car d'une part, il est peu probable que l'on trouve un litige d'ordre individuel sur l'entretien des espaces communs et d'autre part, l'utilisation « intervention du médiateur en dernier ressort » n'apparaît pas correcte dès lors qu'il s'agit de transferts de baux. Dans ce domaine, une intervention du médiateur en amont pourrait ne pas être suivie par la décision in fine de la commission d'attribution des logements.

De plus, le risque de créer une jurisprudence de la médiatrice doit être pris en compte et discuté.

Madame Danièle AGUANNO-PROMONET insiste sur le traitement par la médiatrice des litiges concernant tant les parties communes que privatives, mais en revanche elle précise qu'elle n'aura pas vocation à traiter les sujets génériques portés par une association de locataires.

Les sujets d'ordre collectifs sont traités et réglés par les directions territoriales, ils ne devraient, relever d'une intervention nouvelle auprès du médiateur qu'à titre exceptionnel.

N'étant pas au-dessus des lois et règlements, ni a fortiori au-dessus de la CAL, la médiatrice pourra examiner un dossier de transfert de bail et rendre un avis avant le passage éventuel en commission d'attribution.

Concernant le risque de créer une jurisprudence, elle estime qu'il faudra examiner si le dossier relève d'un cas d'espèce ou pas.

Monsieur Pierre-René LEMAS estime que l'avis de la CAL sera recherché et que la discussion va continuer avec les associations à ce sujet.

Il rappelle que la création de la fonction de médiatrice du locataire doit répondre à un des questions posées à l'issue d'une série de procédures par un locataire ou une association, mais où il y a un blocage, soit par absence de réponse, soit par une réponse insatisfaisante.

Les recours amiables, qui font « appel » de la décision de la direction territoriale ou d'un collaborateur de l'Office, passent en pratique aujourd'hui par les élus, le maire de Paris, le président du conseil d'administration de l'Office, la médiatrice de la Ville de Paris

L'idée de dire que la médiatrice intervient en dernier ressort, s'explique parce qu'elle donnera une réponse interne de l'Office à des situations devenues inextricables.

Le locataire pourra avoir raison, la direction concernée pourra voir sa réponse confirmée également, mais le dossier sera examiné en toute indépendance.

La médiation ne signifie pas répondre positivement à toutes les demandes des locataires, et l'efficacité de la mission sera évaluée par le pourcentage de réponses favorables ou non.

Monsieur François Tricot demande qui peut participer à la réunion de travail du 17 janvier.

Madame Danièle AGUANNO-PROMONET précise que la réunion de travail du 17 janvier 2011 est ouverte à tous les membres du CCLP, il s'agit de recueillir la vision des associations et de fixer les règles de la médiation du locataire avec les représentants des locataires de l'Office.

Monsieur Pierre-René LEMAS propose de reprendre les discussions au cours d'une réunion de travail avec la médiatrice mi-janvier afin de parvenir à un accord pour le prochain CCLP. Le calendrier des séances du CCLP 2011 a été diffusé aux membres, il sera arrêté plus précisément en janvier.

La séance est levée à 19h 00.

QUELQUES DATES POUR LE PREMIER TRIMESTRE 2011

- lundi 17 janvier à 17h - Réunion de travail « médiateur du locataire »
- lundi 31 janvier 17h30 - Conseil de Concertation Locative du Patrimoine
- lundi 7 février à 17h 30 - Réunion de travail « PCL 2010-2014 »
- mardi 1^{er} mars 17h - Commission d'Appel à Projets (salles 194-195)
- lundi 7 mars 17h30 - Conseil de Concertation Locative du Patrimoine