

**Conseil de Concertation Locative du Patrimoine
Procès verbal
Séance du 3 octobre 2011**

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 Monsieur François TRICOT – titulaire
CLCV Monsieur Jean-Jacques ANDING – titulaire

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

CGL Madame Sylvie KARAM – titulaire

DAL Madame Micheline UNGER – administratrice

SLC/CSF Monsieur Emmanuel SPINAT – administrateur
SLC/CSF Madame Marie MARTINOVITCH – administratrice

POUR PARIS HABITAT-OPH :

Monsieur Gilles ROMANO – directeur, adjoint au directeur général, directeur des politiques locatives
Monsieur Stéphane BETTIOL – directeur du cabinet du directeur général
Monsieur Carl VALEAU – directeur du patrimoine
Monsieur Claude VANDEVOORDE – directeur territorial Nord Est
Madame Emmanuelle COPIN – directrice territoriale Est
Monsieur Claude MANTE – directeur territorial Sud Est
Madame Christine HUGUES – directrice territoriale Sud Ouest
Monsieur Bernard CHARGELEGUE – directeur territorial Val-de-Marne
Monsieur Bernard ROY – directeur territorial Nord Ouest
Madame Danièle AGUANNO-PROMONET – médiatrice des locataires

Madame Annie TRONCHET – chargée de missions PCL - direction des politiques locatives

COPRÉSIDENTS :

Monsieur Gilles ROMANO – directeur, adjoint au directeur général, directeur des politiques locatives
Monsieur Christian BALLERINI – Administrateur

La réunion s'ouvre à 17h36 sous la présidence de Monsieur Gilles ROMANO.

I. APPROBATION DES PROCÈS VERBAUX DES 9 ET 23 MAI 2011

Les procès-verbaux des 9 et 23 mai 2011 sont adoptés.

II. LA REFORME DE LA PROXIMITE

Monsieur Gilles ROMANO rappelle que le conseil avait décidé que les directeurs territoriaux participeraient à cette réunion. Un document projet a été distribué à tous les participants qui ont pu échanger au sein d'un groupe de travail. Le document a été adopté par les instances représentatives du personnel, le CHSCT et le CE-CTP. En fonction des amendements apportés par le CCLP, il sera présenté au prochain Conseil d'administration du 13 octobre 2011.

Le groupe de travail avait émis le souhait de mieux connaître les interlocuteurs des locataires et être associé au processus d'évaluation, ce qui donne lieu à deux propositions d'amendement.

Madame Christine JOUBERT soulève le problème des amicales de Bagneux, situées dans les Hauts-de-Seine mais rattachées au Val-de-Marne. Elle dénonce cette particularité dont s'est plaint la présidente des amicales car cela ne correspond pas aux souhaits des habitants de Bagneux. Elle souligne la logique d'un rattachement aux Hauts-de-Seine et la proximité avec d'autres agences de la direction Sud Ouest. Elle pointe en outre la privatisation des parkings dans les HLM sans concertation.

Monsieur Bernard CHARLELEGUE indique que les groupes de Bagneux ne sont pas rattachés aux Hauts-de-Seine notamment parce qu'ils sont accessibles par la ligne de RER. Il ajoute que les parkings n'ont pas été privatisés mais qu'il s'agit de résidentialisation avec une location d'emplacement à 10€ par mois.

Madame Marie-Josée DEFRANCE souligne que le nombre de logements en gestion est passé de 1 381 à 2 352 sans augmentation de personnel.

Monsieur Bernard CHARGELEGUE répond que trois postes supplémentaires ont été affectés.

Marie-Josée DEFRANCE demande à quoi est due la perte de 700 logements sur le secteur Gémier.

Monsieur Bernard ROY répond que les logements d'Asnières sont réaffectés à l'agence Paris Centre.

Madame Marie MARTINOVITCH demande de revenir à l'organisation antérieure à « Capitale » pour le secteur Paris Centre avec la réunion du Centre aux 5^e et 6^e arrondissements, en toute logique puisqu'il s'agit du centre géographique de Paris. La situation antérieure fonctionnait correctement pour ce secteur, alors que depuis 2005, le

secteur Centre rattaché à la DTNO en est au treizième gérant, ce qui révèle un défaut d'encadrement dans ce secteur diffus qui présente beaucoup de problèmes techniques complexes liés au bâti ancien et historique. Elle déclare que les gardiens se dispensent de sortir les ordures ménagères sans que personne ne vérifie que les horaires de passage des bennes aient changé et que ce défaut d'encadrement lèse tout autant Paris Habitat que les locataires. D'autre part, elle constate que le patrimoine est mal entretenu et le problème du contrôle et de la réception des travaux est posé.

Monsieur Bernard ROY précise que le secteur est difficile et qu'il ne faut pas donner aux locataires le sentiment d'être délaissés.

Monsieur Christian BALLERINI signale une erreur sur le document en page 6. L'ancien secteur « RED 5 » sera finalement transféré place du Colonel Fabien.

A la demande de Monsieur Christian BALLERINI, Madame Christine HUGUES confirme que tout le suivi des copropriétés des XIVe, XVe et XVIe arrondissements est regroupé à l'agence d'Auteuil.

Monsieur Michel CHEVALLIER suggère de restructurer la codification des immeubles, en particulier dans les immeubles en copropriété pour les questions de chauffage.

Monsieur Gilles ROMANO reconnaît des marges d'évolution possible ultérieurement sur les découpages géographiques. Il se félicite pour autant d'un découpage géographique plus pratique pour les locataires et les personnels.

Il rappelle que la démarche initiée était un changement dans le cadre des directions territoriales mais qui n'avait pas pour finalité de les remettre en cause. Ainsi, l'agence Paris Centre ne peut être gérée qu'en rapport avec d'autres patrimoines, et il n'apparaissait pas prioritaire que Bagneux voit son rattachement modifié. Il renvoie l'étude de ces questions au premier bilan.

Il annonce une volonté de rassembler les bureaux en un lieu unique, et le maintien d'un bureau boulevard Ney ne serait qu'une exception.

Monsieur Emmanuel SPINAT rappelle que l'audit de la réforme « Capitale » avait mis en évidence un manque de prise en compte de l'échelon de proximité, à savoir les gardiens. Il constate que l'accord de novembre 2000 reste en vigueur. Il regrette que cet accord ne soit pas révisé, en particulier sur le statut unique de gardien. Il estime qu'il faudrait adapter le profil de gardien en fonction de la typologie des groupes. Il rappelle que les groupes « ex convention 30 » ont mis en place des mesures dérogatoires.

Il déplore en outre que la réorganisation de 35 secteurs de proximité vers 22 agences constitue un éloignement pour les locataires.

Sur le changement en matière de métiers, le SLC-CSF approuve le principe du chargé d'agence et la notion de gérant du patrimoine. Il en espère une meilleure gestion du patrimoine et un encadrement des gardiens plus rigoureux.

Le SLC-CSF aurait souhaité être associé plus en amont à la discussion. Il déplore que la concertation n'ait eu lieu qu'en fin d'élaboration du projet. Il annonce donc une abstention en cas de vote.

Madame Marie MARTINOVITCH déplore à son tour sur l'ensemble de la réforme un manque de concertation avec les associations de locataires et que la présente réunion ne soit qu'une information.

Sur la question des gardiens, Monsieur Gilles ROMANO met en avant le souhait d'une meilleure qualité de service auprès des locataires et que l'activité des gérants chargés du patrimoine soit concentrée sur l'entretien et l'amélioration du patrimoine et l'encadrement des gardiens.

Sur la codification des immeubles, Monsieur Gilles ROMANO se déclare attentif. C'est tout le travail autour de l'entretien du patrimoine mené par les DT en lien avec les directions centrales.

Monsieur Gilles ROMANO reconnaît que la concertation en amont peut être améliorée, et c'est l'objet de ces points de rendez-vous proposés aux représentants des locataires. Il estime que la réforme doit fonctionner à l'aune de l'évaluation des administrateurs.

Madame Marie-Josée DEFRANCE regrette ne pas avoir reçu le compte rendu de la concertation avec les organisations syndicales du personnel. Car la réforme de la proximité concerne autant les locataires que les agents travaillant en agence.

Monsieur Gilles ROMANO estime que le lieu où se rejoignent les différents débats est le Conseil d'administration puisqu'il rassemble aussi bien les représentants des locataires que le personnel y est représenté également. Il rappelle que les réunions en DT ont été nombreuses depuis le printemps auprès des personnels. Certains ont craint une plus grande complexité de leur travail. Redéfinir les hiérarchies et les tâches de chacun lui semble un pas vers plus d'efficacité.

Monsieur Gilles ROMANO précise que l'allocation de ressources humaines notamment n'est pas mathématique. Des moyens humains supplémentaires ont ainsi été apportés à certains secteurs de Paris Habitat qui peuvent tenir à la difficulté du patrimoine ou à d'autres données. Cette réforme est mise en œuvre avec des moyens affectés à la proximité. L'entreprise crée de l'emploi de proximité vis-à-vis de ceux qu'elle sert.

Madame Micheline UNGER regrette un manque de définition du but réel de la réforme. Elle déplore en outre l'absence de rencontre sur le projet entre les associations, les personnels et les directeurs de DT.

Elle demande quelle lisibilité auront les locataires et leurs associations de ces changements.

Monsieur Gilles ROMANO explique les principes de cette réforme :

- la mise en place d'un maillage plus efficace ;
- le recentrage des personnels sur leur cœur de métier en créant de l'emploi.

Une fois ces principes actés par le Conseil d'administration, des réunions internes aux directions territoriales se tiendront pour expliquer la réforme, mais également avec les associations pour les associer au processus d'évaluation.

Une communication sera conduite vers les locataires pour leur expliquer qui seront leurs interlocuteurs, les personnels en charge des locataires, où sera située la nouvelle agence, y compris dans la phase transitoire.

Madame Marie MARTINOVITCH rappelle que Monsieur Pierre René LEMAS au cours de la dernière réunion avait annoncé que le dossier gardien serait rouvert avec les syndicats après les élections professionnelles.

Monsieur Jean-Jacques ANDING cite le préambule qui met les intérêts des locataires et des salariés sur un pied d'égalité. Il juge cependant que locataires et personnels n'ont pas nécessairement à avoir le même point de vue car certains salariés s'inquiétaient de ce qui pouvait apparaître comme des avancées pour les locataires.

Il souhaite que le document identifie clairement les interlocuteurs des locataires, en particulier les associations. Il juge qu'il faudrait une obligation de moyen pour appliquer les textes en vigueur, en particulier la règle des 21 jours pour répondre aux réclamations. Or, il a lui-même constaté que ce délai était souvent dépassé. Il considère cela comme une mise en danger de la vie d'autrui.

Il demande quelles dispositions de la réforme permettront une meilleure réactivité de Paris Habitat.

Monsieur Gilles ROMANO souligne que la question de l'intérêt des locataires est évoquée dans les amendements étudiés en séance. C'est pourquoi a été créé, au côté du directeur territorial, une fonction de cadre qui assure cette relation avec les associations de locataires. Le responsable d'agence doit également exercer cette responsabilité.

L'intérêt de créer la fonction de médiateur du locataire est d'être un recours quand les locataires ou les associations considèrent que Paris Habitat n'a pas répondu, ou que la réponse n'est pas satisfaisante.

Il répète en outre que cette réforme n'est pas figée, et qu'elle comporte des clauses de revoyure qui permettront de rectifier le cas échéant.

Monsieur Christian BALLERINI précise qu'il ne s'agit que d'une présentation et que le vote aura lieu en conseil d'administration.

Madame Marie MARTINOVITCH avait demandé au cours d'une précédente réunion à ce que le document mentionne l'existence de la ligne 67 qui dessert tous les groupes des Ier, IIe, IVe, Ve et IXe arrondissement.

Monsieur Emmanuel SPINAT trouve regrettable que le conseil patrimoine n'ait pas à se prononcer sur une réforme de cette importance. Cela met en relief les critiques précédemment formulées.

Monsieur Gilles ROMANO signale que le document rappelle les coûts en termes de personnel. Les coûts en termes de locaux sont liés à l'amélioration du patrimoine. Ces coûts restent modérés.

III. PATRIMOINE

- Partenariat avec Eau de Paris

Monsieur Carl VALEAU présente le partenariat avec Eau de Paris. Depuis le 1^{er} janvier 2010, la Ville de Paris a remunicipalisé le service de l'eau à travers un EPIC « Eau de Paris ». Cet EPIC regroupe notamment les structures de la « Lyonnaise des Eaux » et « Veolia Eau de Paris » et s'est manifesté auprès de Paris Habitat en vue de développer sa politique d'aide sociale pour mener une action de pose d'économiseurs d'eau. Paris Habitat les installe déjà dans le cadre de réhabilitation. Environ 15% du patrimoine est équipé. L'enjeu pour « Eau de Paris » est de développer un contact direct avec les usagers et valoriser leur image.

Le projet porte sur l'installation de 15 000 kits économiseurs d'eau, avec un limiteur de débit en cuisine, un autre en lavabo et un autre sur douche. L'enjeu pour Paris Habitat est de permettre une meilleure maîtrise des charges d'eau.

La cible est constituée des immeubles HBM de la ceinture parisienne. Ce choix s'explique par la volonté de toucher des immeubles sociaux, de trouver des installations sanitaires compatibles avec ces kits.

C'est une action de maîtrise des charges et de la consommation sur des immeubles difficilement éligibles à des actions « plan climat ». L'isolation sur les immeubles en briques reste difficile. Cela touche neuf arrondissements parisiens.

Le principe du projet repose sur un partenariat et un groupement de commandes avec Eau de Paris, et un financement 50/50.

Le partenariat et la convention de groupement de commandes ont été signés au début de l'été. Les pièces du marché sont finalisées. L'appel d'offres sera publié début octobre. L'objectif est de commencer fin janvier avec des opérations tests pour valider le fonctionnement.

Il s'agit alors d'informer, de vérifier la compatibilité du matériel, et d'équiper l'immeuble au minimum à 60%.

Un volume de plus de 15 000 logements a été identifié.

L'économie attendue sur charges est de l'ordre de 20%.

Monsieur François TRICOT demande comment interpréter le 3^e paragraphe qui pointe un effet pervers sur le long terme avec la baisse des recettes.

Monsieur Carl VALEAU explique que l'objectif est aussi de maîtriser le volume de kits installés. L'installation sera accompagnée d'une action de sensibilisation sur l'utilisation de l'eau et d'un suivi qui permettra de mesurer l'impact. En installant et finançant ce matériel, Eau de Paris se met en danger, car moins il y a d'eau consommée, plus les prix de production augmentent. Ce qui est difficilement compatible avec l'objectif de baisser le prix de l'eau.

L'idée est de mener une action d'ampleur à vocation sociale et de la maîtriser pour suivre les gains et anticiper d'autres actions éventuelles.

Il répond à Monsieur François TRICOT que les premiers bilans seront disponibles fin 2012 grâce aux compteurs « première prise » télé relevés.

Michel CHEVALLIER déplore une politique de fait accompli.

Il pointe en outre le fait qu'il n'y ait pas de prise en compte de l'état de la robinetterie qui génère de très importantes consommations d'eau.

Il demande si le coût aura des conséquences sur la quittance.

Il estime par ailleurs que les problèmes sociaux sont répartis dans tout Paris et pas seulement la périphérie.

Monsieur Jean-Jacques ANDING applaudit ce qui lui semble une mesure de bon sens. Il rappelle un contentieux avec Paris Habitat sur les charges d'eau, dans le cadre duquel les questions posées par les associations restent sans réponse.

Il estime qu'il manque une politique globale sur les fuites d'eau à Paris Habitat et suggère que les travaux de réfection nécessaires soient assurés de façon systématique.

Monsieur Emmanuel SPINAT est favorable à la démarche mais regrette à son tour le simple caractère informatif et aurait souhaité que la question soit discutée au cours d'un précédent CCLP. Il avertit en outre que les locataires vont attirer l'attention sur les problèmes de robinetterie vieillissante.

Monsieur Christian BALLERINI demande si les groupes choisis dans le cadre de la convention avec « Eau de Paris » pourront bénéficier de contrats d'entretien de robinetterie par la suite.

Il signale en outre que les baisses de prix de l'eau évoquées par le maire de Paris ne concernent que la partie production.

Il espère que l'initiative ne cache pas une individualisation des factures d'eau.

Madame Marie-Josée DEFRANCE se fait confirmer que le remplacement de la robinetterie n'est pas à la charge du locataire.

Madame Micheline UNGER attire l'attention sur l'usure des installations sanitaires. Elle demande quelle est la politique sur les logements remis en location.

Monsieur Michel CHEVALLIER juge nécessaire une analyse constante sur plusieurs années.

Monsieur François TRICOT demande de quels recours dispose Paris Habitat en cas de défaillance des robinetteries récemment réhabilitées.

Monsieur Stéphane BETTIOL suggère de remettre en place un groupe de travail consacré à l'eau.

Il signale que les logements mis en relocation sont équipés de mousseurs.

Il confirme en outre que l'opération n'a pas pour but dissimulé l'individualisation des factures.

Monsieur Carl VALEAU explique que la cible HBM a semblé la plus pertinente et concerne tous les immeubles HBM. Notamment, car les immeubles récemment réhabilités comportent déjà des économiseurs d'eau et les installations trop anciennes ne peuvent les recevoir.

Le coût est assuré pour moitié par Eau de Paris et par Paris Habitat, sans incidence sur la facture des locataires. Les actions de sensibilisation sont financées de la même manière.

Pour des raisons techniques, il n'est en revanche pas possible d'installer un dispositif simple sur les chasses d'eau.

Il est fait appel à un prestataire extérieur. Pour différencier cette opération du service d'entretien robinetterie pour lequel paye le locataire, le projet ne concerne que l'installation de kits et non un entretien.

En ce qui concerne le prix de l'eau, il est constitué pour un tiers par les coûts de production et de distribution et aux deux tiers par les taxes. La baisse annoncée porte donc sur la part maîtrisée par Paris, soit celle de la production.

Il reconnaît que l'opération d'installation de kits peut permettre d'identifier des situations de robinetterie problématiques.

Monsieur Gilles ROMANO signale qu'une attention particulière est portée à la question des réseaux à l'occasion des réhabilitations.

Madame Micheline UNGER attire l'attention sur l'exaspération des locataires concernés par ces problèmes et la nécessité de les traiter dans le cadre des congés.

Monsieur Carl VALEAU signale que la réunion de travail sur le Locapacte a lieu le mardi suivant. Le Locapacte prévoit l'installation systématique de ce type de dispositif dans les logements remis en location.

- **Triple play social et mutualisation du réseau de la fibre optique sur les sites non raccordés**

Monsieur Carl VALEAU présente un point d'étape. Les chiffres sont annexés au document. Depuis un an, SFR assure la maintenance du contrat mais n'a pas raccordé de nouveaux groupes.

Paris Habitat s'est efforcé de négocier certaines clauses du marché pour apporter une lisibilité jusqu'à fin 2015, notamment sur les procédures de gestion. Dans un premier temps, SFR a bloqué l'avancée du dossier avant de revoir sa position et de relancer les campagnes de raccordement et de préciser les procédures de gestion.

Trois documents seront bientôt négociés avec SFR :

- un avenant au marché ;
- un marché complémentaire correspondant aux interventions sur le réseau qui pourraient être demandées par Paris Habitat pour des considérations esthétiques d'infrastructure ;
- une transaction pour gérer des litiges liés au contrat.

Ces documents seront présentés en CCLP et en conseil d'administration. Cette négociation devrait aboutir à la fin de l'année.

Le sujet mutualisation est en bonne voie. Paris Habitat-OPH a rencontré l'ARCEP pour dresser un état des lieux de l'avancement.

Fin août 2011, l'avancement était le suivant :

- Free : 492 groupes raccordés. Pour 31 992 logements, Free propose ses services payant.
- Orange : 519 groupes sont en cours d'études, les premiers raccordements ont été réalisés ainsi que les premières commercialisations de service Orange.
- Bouygues s'est manifesté en juin pour les modalités de mutualisation.

L'objet de la mutualisation est d'avoir, via la fibre optique, une vraie concurrence entre les opérateurs privés et un choix pour les locataires.

Monsieur Carl VALEAU précise pour Monsieur Christian BALLERINI que le triple play social a été installé dans 80 000 logements.

Madame Micheline UNGER dit ne pas comprendre pourquoi les autres opérateurs ne fonctionnent pas quand un premier s'est déjà installé.

Monsieur François TRICOT demande un calendrier pour la finalisation de la mutualisation.

Monsieur Carl VALEAU ne peut répondre car cela dépend des investissements consentis par les opérateurs. Ces investissements pouvant être arbitrés selon la conjoncture économique.

Monsieur Jean-Jacques ANDING pointe une question soulevée par l'association « Robin des toits », le branchement en wi-fi de certains immeubles sans concertation. L'ensemble des locataires baigne dans les ondes wi-fi, y compris ceux qui n'ont pas d'ordinateur et ceux qui disposent de leur propre connexion. Les mesures effectuées par « Robin des toits » ont relevé des émissions jusqu'à 6 V/m². Il évoque un risque sanitaire auquel s'expose Paris Habitat. Il signale que la fibre optique n'est pas appropriée pour le wi-fi et suggère le développement d'une connexion filaire via les prises électriques.

Monsieur Carl VALEAU répond que la solution des prises électriques a été abandonnée car la densité des utilisateurs crée des interférences. Débrancher les gens qui n'en ont pas besoin fait partie des projets d'amélioration de la gestion des box.

Monsieur Emmanuel SPINAT souhaite plus de visibilité sur le projet de convention modifiée avant la signature. Il demande s'il est possible d'évaluer combien de boîtiers sont vraiment en service.

Monsieur Christian BALLERINI interroge sur le développement en banlieue.

Monsieur Carl VALEAU explique que les infrastructures en banlieue n'ont pas été développées par les opérateurs. Il n'est pas possible de les forcer à construire les structures. La question sera traitée au cas par cas.

Madame Christine JOUBERT signale que la fibre optique doit arriver sur Malakoff.

Monsieur Carl VALEAU confirme que l'arrivée de la fibre optique permet de raccorder les immeubles.

Numéricable assure la continuité de service jusqu'en 2015 sur l'ensemble du patrimoine parisien. SFR assure le service, à défaut Numéricable s'en occupe, à l'exception de la banlieue où il existe un marché avec Numéricable qui assure uniquement la TNT dans les immeubles de banlieue qui ont un service antenne.

Monsieur François TRICOT demande des précisions sur les incidents qui ont suivi l'arrêt de l'analogique au début de l'été.

Monsieur Carl VALEAU rappelle que le 8 mars, la région Île-de-France est passée en numérique hertzien. A cette date, Numéricable devait basculer à son tour. Ils ont finalement décalé cette date au 1^{er} juillet et ont communiqué dans ce sens. Mais le basculement s'est finalement déroulé le 28 juin. Or, dans les années 90, Numéricable avait installé dans de nombreux groupes des filtres individuels dont la présence a empêché le passage en numérique le 28 juin. C'était le cas notamment à Boulogne. L'ensemble des 25 groupes a été traité dans les quinze jours qui ont suivi la bascule.

Madame Christine JOUBERT signale une coupure récente sur Numéricable. Elle déplore par ailleurs des campagnes commerciales agressives dans les immeubles pour vendre les bouquets.

- Projet de convention de gestion avec la Compagnie parisienne de chauffage urbain (CPCU)

Monsieur Carl VALEAU rappelle que le chauffage urbain est un réseau de vapeur qui circule dans les rues de Paris. A l'arrivée dans les immeubles, un échangeur permet de faire passer la chaleur de la vapeur vers le réseau de chauffage de l'immeuble.

Le réseau est géré par la Compagnie parisienne de chauffage urbain avec une concession courant jusqu'en 2024.

Le chauffage urbain est produit en partie par incinération de déchets. Paris Habitat exploite 135 installations raccordées, soit 26 000 logements pour une puissance totale de 173 MW.

La précédente convention remonte à 2003. Le projet présenté aujourd'hui est une convention de trois ans renouvelable une fois. Elle porte sur deux éléments principaux.

D'une part, l'amélioration de la gestion de l'énergie, avec la mise en place de compteurs thermiques, des vérifications triennales, des contrôles ponctuels sur signalement, une vérification des comptages, une assistance sur les installations avec des audits techniques réalisés sur un minimum de vingt sites par an et une assistance technique lors de la mise en place d'installations neuves ou rénovées.

D'autre part, le deuxième point fort est la transparence des contrats et une meilleure maîtrise des charges. La convention définit une méthode de calcul systématique de la puissance souscrite.

La convention confirme aussi l'application du tarif grand compte, avec l'abattement maximum de 20%. Elle prévoit des ajustements de puissance dès que des travaux de réhabilitation ou d'amélioration énergétique sont menés.

Dans les six premiers mois de la convention, les données de patrimoine seront réévaluées car il a été constaté que la méthode de calcul des puissances de la convention s'est trouvée plus favorable que l'abonnement actuellement souscrit. Une économie est attendue dont le résultat sera présenté au CCLP.

Monsieur Emmanuel SPINAT se félicite de l'issue de ce processus engagé trois ans plus tôt. SLC-CSF avait dénoncé les pratiques commerciales de la CPCU sur la majoration des puissances souscrites ou la mauvaise qualité de la vapeur. Et cette convention répond aux attentes. Un bilan sera demandé sur le recalcul de puissance souscrite sur les différents groupes, notamment la partie eau chaude.

Pour les nouvelles installations, le SLC-CSF continue à souhaiter une mise en concurrence de CPCU avec d'autres énergies.

Monsieur Michel CHEVALLIER reste persuadé qu'une mise en concurrence est nécessaire et qu'elle profite au moins disant ou au plus rentable pour les locataires.

Il met en garde contre la tentation de poser des compteurs individuels de calories dans les logements.

Il dénonce la lenteur de la CPCU à passer à une plus grande consommation d'énergies renouvelables et faire bénéficier l'ensemble des locataires d'une TVA à 5,5%.

Madame Micheline UNGER s'étonne que l'ensemble du parc de Paris Habitat ne figure pas sur les documents annexés à la convention.

Monsieur Carl VALEAU assure que la convention prévoit comme seul engagement une consultation systématique de la CPCU. Mais il n'existe pas d'engagement sur des volumes de raccordement. CPCU était présente sur les travaux du tramway où ils ont fait passer leur canalisation principale.

Pour l'existant, il y aura des études des charges locative systématiques avant tout projet de raccordement et pas de raccordements automatiques.

En neuf, en revanche, se raccorder à CPCU permet d'obtenir une part d'énergie renouvelable et cela évite d'équiper les bâtiments de panneaux photovoltaïques.

Il n'est en revanche pas question de poser des compteurs individuels, même si le Grenelle risque, à terme de l'inciter.

Il ajoute que CPCU n'arrivera pas à 50% d'énergies renouvelables avant 2015.

A l'intention de la SLC-CSF, il annonce une modification de la convention sur la prise d'effet de modification de la puissance souscrite après travaux d'économie d'énergie. La règle sera qu'à la date de réception des travaux, une nouvelle valeur de puissance souscrite sera fixée avec CPCU, basée sur les estimations de la maîtrise d'œuvre de l'opération. Les consommations seront suivies pendant une année à l'issue de laquelle la puissance souscrite sera réajustée à sa valeur réelle.

Cela permettra de faire bénéficier le locataire d'une baisse de son abonnement dès la réception des travaux.

IV. Premier bilan statistique de l'activité de la médiatrice

Madame Danièle AGUANNO-PROMONET explique que l'activité a démarré de façon significative en avril 2011, c'est-à-dire après la diffusion des guides pratiques aux locataires.

D'avril à août, la médiation a reçu une centaine de demandes par mois.

La plupart des demandes sont formulées par les locataires, via le formulaire fourni, 80 %, 18 % par la médiatrice de la ville de Paris, et 2 % par des tiers (notamment les associations).

60 % des demandes adressées sont recevables. 30 % sortent du champ de compétence et sont réorientées vers les directions à même d'assurer une réponse. 10 % n'aboutissent pas par manque d'information ou fin de la demande.

Toute demande fait l'objet d'un accusé de réception sous un délai moyen de six jours qui mentionne l'identité de son interlocuteur direct au sein de l'équipe de la médiation. La médiation prend contact avec le locataire par tous moyens, téléphone, visite sur place ou rendez-vous en fonction des situations.

Un objectif de deux mois avait été fixé pour l'instruction des demandes. Le délai est d'environ 50 jours en moyenne pour les premières demandes mais il faudra du recul et une année complète pour une évaluation fiable, compte tenu du stock de dossiers en cours.

60% des demandes ont fait l'objet d'une recommandation.

La plupart des demandes en banlieue émanent du Val-de-Marne, de Boulogne et de Malakoff. Les domaines concernés sont les travaux dans les logements, les facturations de loyers et charges, les troubles de jouissance, les demandes de mutation (bien qu'elles ne fassent pas partie des demandes recevables), les sinistres et les espaces et équipements communs.

Monsieur Jean-Jacques ANDING demande des exemples de médiation aboutie et non aboutie.

Madame Danièle AGUANNO-PROMONET donne l'exemple d'un locataire entrant privé de compteur EDF qui ne trouvait pas d'interlocuteur. L'intervention de la médiation a permis de régler le problème.

Plus de la moitié des litiges examinés aboutissent à un résultat favorable pour le locataire. Pour les autres cas, l'intervention de la médiation, permet souvent de faire évoluer les situations, voire rétablir le lien.

Madame Danièle AGUANNO-PROMONET précise à Monsieur Christian BALLERINI que les demandes relatives à la facturation et aux loyers portent notamment sur les contestations de facturations des échéances, de frais imputés ou de relances incomprises.

Madame Micheline UNGER fait remarquer que les demandes relatives aux troubles de jouissance ont beaucoup à voir avec des considérations racistes.

Madame Danièle AGUANNO-PROMONET explique que la médiation s'efforce de ne prendre en compte le trouble de jouissance impliquant le bailleur qu'en présence de faits avérés, quand il y a réellement un fauteur de trouble et une victime. Le bailleur n'a pas d'obligation de résultat mais une obligation de moyens. Le but de la médiation est de s'assurer que Paris Habitat a rempli ses obligations.

Madame Danièle AGUANNO-PROMONET précise à Madame Marie-Josée DEFRANCE que les cas de dossiers hors champ de compétence sont transmis à la direction concernée.

V. Plan de concertation locative

Monsieur Gilles ROMANO renvoie aux documents fournis.

Il transmet des informations nominales :

Pour la CLCV, Madame Odette JOUQUAND, suppléante, remplace Monsieur Jean-Jacques ANDING à la commission d'appel à projet

Pour la CGL Monsieur RIVALLE remplace Monsieur Abdellatif HICHAM comme membre suppléant du CCLP.

L'ordre du jour étant épuisé, la réunion s'achève à 20h08.
