

**Conseil de Concertation Locative du Patrimoine
Procès verbal
Séance du 31 janvier 2011**

Étaient présents :

POUR LES REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS :

AFOC Madame Rose-Marie SMAILI – titulaire
AFOC Madame Marie-Josée DEFRANCE – suppléante
AFOC Madame Christiane PIERRE - experte
AFOC Monsieur Navrozaly KALAFANE - EXPERT

CGL – Madame Sylvie KARAM – titulaire

CLCV – Madame Lydie SIGONNEAU – administratrice
CLCV – Monsieur TRICOT – titulaire

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

DAL – Madame Micheline UNGER – administratrice
DAL – Madame Elisabeth PAGNAC – experte

SLC/CSF – Monsieur Emmanuel SPINAT – administrateur
SLC/CSF – Madame Marie MARTINOVITCH – administratrice
SLC-CSF – Madame Hélène BEAU-DJILAS - suppléante
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 DPL
Madame Hélène SCHWOERER – directrice, adjointe au directeur générale DPS
Monsieur Jean-Christophe TOULON – directeur adjoint du cabinet du directeur général
Madame Danièle AGUANNO-PROMONET – médiatrice du locataire
Monsieur Bernard CHARGELEGUE – directeur territorial Val-de-Marne
Monsieur Carl VALEAU – directeur des politiques patrimoniales
Monsieur Emmanuel TUAL – directeur, délégation au développement durable
Monsieur Gaël LARBRE – Chef de Service DSI
Madame Annie TRONCHET – chargée de missions Plan de Concertation Locative DPL
Monsieur Guillaume DREYER pour l'agence ACTIMAGE

COPRÉSIDENTS :

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

Monsieur Pierre-René LEMAS présente Monsieur Bernard CHARGELEGUE qui vient de prendre ses nouvelles fonctions de directeur territorial Val de Marne et Madame Hélène SCHWOERER , qui a pris ses fonctions de directrice, adjointe au directeur général et directrice de la programmation et de la stratégie.

I. APPROBATION DU PROCÈS VERBAL DU 20 décembre 2010

Monsieur Pierre-René LEMAS demande de modifier « élection de la coprésidence » en « élection du coprésident », le procès-verbal de la séance du Conseil de Concertation Locative du Patrimoine (CCLP) du 20 décembre 2010 ainsi modifié est adopté.

II. TRIPLE PLAY SOCIAL

■ Point Déploiement

Monsieur Carl VALEAU présente l'avancement du projet Triple Play Social.

- 107 638 logements sont raccordés au niveau des paliers
- 79 516 locataires bénéficient du service TPS

Les autorisations nécessaires pour le raccordement d'un millier de logements situés dans des Immeubles de Grande Hauteur (IGH) ou dans des copropriétés, sont en attente.

Les immeubles neuf ou en travaux sont raccordés au fur et à mesure des mises en location. Un millier de logements posent des problèmes d'accès et dans ce cas, SFR recherche une solution inter opérateurs sous l'égide de l'ARCEP.

Madame Marie MARTINOVITCH demande si l'enquête de satisfaction permet de s'assurer de la bonne réception pour les locataires. Elle souhaite connaître l'état d'avancement de la mutualisation de la fibre optique entre les opérateurs, « BOUYGUES » inclus.

Monsieur Carl VALEAU indique que les conventions permettent à présent la mutualisation de la fibre des groupes à Paris. Un point plus précis pourra être fait lors d'un prochain CCLP car aucun opérateur n'a transmis de planning à ce jour. Il confirme également que SFR s'assure, lors du raccordement d'un logement, de la réception par le biais du compte rendu d'installation.

■ Passage à la TV numérique

Monsieur Carl VALEAU rappelle que les chaînes sont déjà en format numérique pour les locataires raccordés au Triple Play Social et que le réseau câblé pourra continuer à émettre en analogique, y compris après le 8 mars 2011.

Il précise que lorsque le service antenne est assuré par NUMERICABLE, le passage au numérique du 8 mars 2011, n'aura pas d'impact car cet opérateur diffuse déjà les chaînes de la TNT. Il faut cependant s'attendre à un arrêt des chaînes actuellement non filtrées par NUMERICABLE. La date de coupure n'est pas connue pour l'instant.

Pour les groupes avec des antennes hertziennes, une information conjointe avec France Télé Numérique est nécessaire et prévue. Pour les programmes reçus en analogique, un bandeau d'information défile déjà sur l'écran afin de prévenir les téléspectateurs qu'ils ne pourront bientôt plus recevoir ces programmes.

Il conseille aux associations de signaler les problèmes concernant tout un immeuble, aux gardiens, l'Office pourra alors intervenir selon les cas, auprès de SFR ou d'un antenneur.

Madame Hélène BEAU-DJILAS rappelle que les offres de base de NUMERICABLE et de SFR sont différentes et que cela peut prêter à confusion.

Monsieur Christian BALLERINI constate que des locataires rencontrent des problèmes de qualité d'image.

Monsieur Navrozaly KALFANE précise que la qualité d'image provient du débit bridé de l'offre TRIPLE PLAY. Concernant les chaînes supplémentaires du type « EURONEWS » ou « PARIS PREMIÈRE », il indique qu'elles sont diffusées à quasiment tout le monde, avec ou sans abonnement, et elles sont reçues par satellite.

Tous les émetteurs ne seront pas arrêtés simultanément, mais dès que les opérateurs pourront arrêter, ils renverront alors les locataires vers une offre commerciale.

Il ajoute que les locataires qui ne sont pas raccordés au Triple Play Social pourront avoir besoin d'un adaptateur.

Monsieur François TRICOT demande que les ouvriers de la régie soient mobilisés pour aider les locataires lors du passage au numérique. Il propose que PARIS HABITAT intervienne auprès de NUMERICABLE et demande le maintien des chaînes non filtrées jusqu'à présent soit valable pour les cinq prochaines années.

Monsieur Carl VALEAU confirme que la continuité du service n'est pas remise en cause jusqu'en 2015 pour les chaînes de la TNT. En revanche la garantie du service Triple Play Social ne couvre pas les éventuelles chaînes supplémentaires non filtrées.

Monsieur Pierre-René LEMAS considère que l'arrêt ou la continuité des chaînes reçues sans abonnement ne relève pas d'une intervention de Paris Habitat. Cette question relève du niveau national pour tous les locataires du parc public et du parc privé, mais Paris Habitat a demandé à NUMERICABLE de prévenir deux mois avant la coupure des chaînes non filtrées.

Monsieur Carl VALEAU rappelle que FRANCE TELE NUMÉRIQUE est chargé de répondre aux questions de tous les téléspectateurs lors du passage au numérique. Deux types d'aides sont prévus au niveau national, soit en fonction des ressources ou en fonction de l'âge, avec déplacement d'un technicien à domicile pour le réglage des chaînes ou le financement d'un adaptateur.

Monsieur Pierre-René LEMAS ajoute que les gardiens seront informés plus précisément et qu'en parallèle, une communication sera destinée aux locataires, par un affichage sur tous les groupes pour parfaire la communication.

III. MEDIATRICE DU LOCATAIRE

■ Consultation des associations

Monsieur Pierre-René LEMAS évoque l'origine de la création d'un médiateur du locataire de Paris Habitat-OPH, notamment l'absence jusqu'à présent, d'une instance, neutre et capable d'arbitrer des problèmes pour lesquels les réponses données aux locataires étaient insatisfaisantes.

Le conseil du patrimoine de décembre 2011 a permis de présenter et d'échanger sur la mission de la médiation ; les associations ont également pu apporter leurs remarques sur la charte et les formulaires de saisine en réunion de travail.

Les membres du conseil du patrimoine sont donc consultés aujourd'hui sur la charte de la médiation qui sera présentée au Conseil d'administration du 17 mars 2011.

A la suite des débats de nombreuses remarques émises par les associations ont été intégrées dans la charte, mais en raison du caractère confidentiel des dossiers traités par la médiatrice, l'Office ne peut pas répondre favorablement à la demande d'information simultanée des associations de locataires.

Par ailleurs, concernant le statut du médiateur, s'il n'est pas prévu de créer un statut particulier, des garanties d'autonomie sont inscrites dans la charte. La charte et le rapport annuel de la médiation sont de plus soumis et débattus en conseil d'administration et les avis de la médiation seront suivis.

Madame Marie MARTINOVITCH estime que l'impartialité n'est pas garantie si le médiateur est salarié. Elle considère qu'il y a confusion entre médiation et conciliation. La médiatrice devrait écouter les parties, faire émerger une solution, dans une approche « gagnant/gagnant », valoriser les deux parties par une négociation contributive. En revanche, l'approche retenue par Paris Habitat-OPH consiste à proposer une solution et risque de cantonner la médiatrice aux « bidets fêlés ».

Madame Mahaweb MOUELHI insiste sur la demande du SLC-CSF de consulter et d'informer l'association des locataires quand elle existe.

Monsieur Emmanuel SPINAT précise que la demande du SLC-CSF d'informer les associations en cas de saisine de la médiatrice par un locataire, vise à éviter le contournement des associations. L'information des associations de locataires doit leur permettre de porter à connaissance de la médiatrice, l'historique des réclamations et des échanges avec l'Office sur un problème collectif du groupe. Il illustre son propos par l'exemple d'une éventuelle réponse favorable pour une réclamation individuelle portant sur les fenêtres du Groupe Chaumont Aquitaine alors qu'il s'agit d'un problème général sur l'ensemble du groupe signalé par l'association SLC-CSF.

Monsieur Pierre-René LEMAS maintient qu'un locataire qui saisira la médiatrice peut ne pas être membre de l'association présente sur le groupe. Par ailleurs, la médiatrice n'aura pas besoin d'informer l'association pour prendre connaissance de l'historique du groupe en question. Elle pourra cependant se rapprocher d'une association, lors d'une instruction particulière et sur un sujet d'ordre collectif, mais devra concilier cette démarche avec l'intérêt d'un locataire particulier.

L'association pourra donc être entendue en tant que de besoin mais pas informée systématiquement. Il illustre cette décision par le fait qu'une personne saisit, par exemple, le médiateur de la république (défenseur des droits) par l'intermédiaire d'un parlementaire mais

que les parlementaires de la circonscription n'en sont, pour des raisons de confidentialité, pas informés.

Madame Hélène BEAU-DJILAS demande que les délais de la médiation soient communiqués au locataire, ainsi que le temps moyen estimé du traitement de sa réclamation. Elle demande comment la démarche de médiation est perçue par le personnel.

Madame Danièle AGUANNO-PROMONET indique qu'il est prévu d'accuser réception du courrier du locataire dans un délai de dix jours. Lors des premiers contacts, le locataire sera informé du délai, variable selon la difficulté, mais nécessaire pour traiter sa demande. Le temps moyen peut être estimé à deux mois.

Monsieur Pierre-René LEMAS ajoute que le CE CTP a été saisi en janvier 2011 et la création du service de la médiation y a reçu un avis favorable. Les représentants du personnel ont demandé qu'il ne soit pas permis de sanctionner un salarié mis en cause à la suite de la saisine de la médiatrice. Il précise que l'établissement garde la volonté de ne pas créer de lien entre la fonction de médiatrice et les salariés, mais que cependant, si le constat s'avère difficile, les règles de droit commun s'appliqueront aux salariés.

Madame Marie-Josée DEFRANCE considère que la médiation et la conciliation sont complémentaires. La médiation constitue une soupape, les avis rendus allègent les conseils de conciliation puisqu'une partie du travail sera déjà fait s'ils sont malgré tout saisis.

Madame Danièle AGUANNO-PROMONET rappelle qu'il s'agit d'entendre les parties, puis de proposer une solution qui permette de régler un conflit à l'amiable. Cette approche et le modèle de fonctionnement proposé sont identiques pour tous les médiateurs de service public. Pour les cas où le locataire considérerait que la solution ne conviendrait pas, il resterait libre de saisir les tribunaux.

Monsieur François TRICOT demande comment la médiatrice répondra aux locataires qui se plaindront des gardiens. Il demande que la charte soit revue (clause de revoyure au terme d'une année) car il n'y a pas, à ce jour, de recul suffisant sur la demande d'information des associations de locataires portée par le SLC-CSF.

Monsieur Christian BALLERINI estime que les problèmes relationnels ne concernent pas le médiateur. Pour ce qui concerne les associations de locataires, il considère qu'il faut les informer mais sans l'inscrire dans la charte.

Monsieur Pierre-René LEMAS rappelle que le locataire devra être en désaccord avec une première réponse des services avant de saisir le médiateur et que le médiateur ne traitera pas des relations interpersonnelles : si le gardien ou un collaborateur de l'Office ne fait pas son travail, le locataire doit saisir le responsable de secteur ou la direction territoriale, car le médiateur n'est pas médiateur de « ressources humaines ».

Madame Micheline UNGER demande que la liste des interventions soit plus précise et que la saisine de la médiatrice suspende les actions contentieuses jusqu'à la communication de son avis.

Monsieur Michel CHEVALLIER demande de bien préciser à quel moment la procédure contentieuse a débuté.

Madame Danièle AGUANNO-PROMONET répond que les domaines ne sont par principe pas intégrés dans les chartes de médiation, puisque tous les domaines de la médiation sont ceux relevant de la gestion, à l'exception des changements de logements et des procédures contentieuses. La procédure contentieuse démarre avec une date d'audience obtenue et, a contrario, n'est pas commencée au moment de l'assignation ou d'un simple commandement.

Madame Micheline UNGER et Monsieur Christian Ballerini demandent de prévoir une possibilité d'ajustement ou de révision de la charte au bout de quelques mois de fonctionnement.

Monsieur Pierre-René LEMAS convient de cette possibilité de modifier la charte au bout d'un an, après le premier rapport.

Madame Micheline UNGER demande quelle réponse sera apportée si les réclamations contiennent des propos racistes.

Monsieur Pierre-René LEMAS l'assure que la médiatrice ne donnera pas suite à des propos répréhensibles. De plus, si la médiatrice en saisit la direction générale, le juge sera saisi. Il consulte les membres du conseil du patrimoine sur la charte proposée.

La charte de la médiation est adoptée par le CCLP. (avis favorable DAL, AFOC, CLCV et CNL, avis défavorable SLC-CSF)

IV. Pacte d'amélioration du cadre de vie

- Information (réhabilitations, concertation et participation des locataires)

Monsieur Pierre-René LEMAS rappelle qu'une première présentation a été faite au CCLP de mars 2010 et qu'il s'agit de faire évoluer le cadre général de la participation des locataires à la suite du Grenelle de l'Environnement. Il propose des échanges en groupe de travail pour aboutir à une présentation en conseil d'administration.

Il retrace les trois grandes périodes qui ont permis la réhabilitation des immeubles HBM à l'aide des financements PALULOS, puis les groupes des années 50 sur le principe de la circulaire dite « De Charrette » puis à partir de 2003, une troisième période de réhabilitations s'est appuyée sur la charte « RÉHAPACTE » avec un financement réparti 1/3 locataires, 1/3 office, 1/3 subventions, et une concertation plus proche de la circulaire dite « Liennemann ».

Aujourd'hui, il est proposé un nouveau dispositif : les travaux qui relèvent du bailleur sont déterminés de façon suffisamment claire, les travaux correspondant à une économie d'énergie sont basés sur la consommation des locataires et les travaux concernant l'amélioration du cadre de vie demandés par les locataires, bénéficient d'un mécanisme de pondération.

Ces trois familles de travaux relèvent de règles différentes, la méthode proposée présente l'avantage de sortir du cadre de RÉHAPACTE et de mobiliser des crédits étant donné que les financements de la partie « économie d'énergie » reposent essentiellement sur ceux de la Ville de Paris .

Ce nouveau cadre renvoie à deux sujets de fond : la meilleure façon de prendre en charge les travaux « économie d'énergie » et les modalités de vote.

Pour l'Office, dans la mesure où les loyers sont inférieurs aux plafonds de loyers fixés par les conventions, la troisième ligne de la loi Molle n'a pas paru adaptée, les locataires n'étant dans ce cas pas solvabilisés par les aides au logement.

Le choix de l'augmentation de loyer permet d'absorber en partie l'augmentation par les aides au logement.

Une condition essentielle de la proposition consistera à mesurer les consommations avant et après travaux, en consommations réelles, et non pas en prix, avec un mécanisme permettant un suivi, avec les locataires, basé sur un calcul « toutes choses égales en théorie par site ».

Concernant les modalités de vote et de concertation, la discussion est ouverte, il est proposé d'adopter une nouvelle façon d'engager celle-ci le plus amont possible.

Monsieur Emmanuel SPINAT indique que le SLC ne souhaite pas pérenniser le cadre RÉHAPACTE « à tout prix », mais il constate une difficulté dans la référence de l'Office à la circulaire dite « De Charette », puisqu'elle ne s'applique pas depuis la suppression des financements PALULOS.

Il estime que le contexte juridique en vigueur repose sur la loi Molle et l'article L 442-3 du CCH (et le décret d'application correspondant à l'instauration d'une troisième ligne sur la quittance).

Il s'interroge sur le fait que l'Office puisse se dégager de ce cadre réglementaire et demande que la discussion soit limitée à ce cadre.

Sur les modalités de vote, l'objectif consiste à susciter l'adhésion des locataires à un projet, le SLC n'est donc pas favorable à un décompte des voix contre.

Concernant la nature des travaux, il estime que la frontière entre les différents travaux est un exercice complexe et nécessite de fixer une règle claire à trouver.

La participation des locataires proposée hors économies d'énergie à 50% accuse une augmentation de la participation des locataires puisque RÉHAPACTE avait fixé celle-ci à 33%. De ce fait cette participation mérite discussion.

Monsieur Michel CHEVALLIER considère qu'il faut rester vigilant et tout étant d'accord pour favoriser les locataires bénéficiaires d'aides au logement, il demande de garantir l'objectif de mixité sociale et des garanties de résultat.

La CNL est également favorable au vote positif, à l'instar des référendums, car comptabiliser les votes « contre » n'est pas démocratique.

Madame Micheline UNGER se déclare favorable à une concertation en amont des projets de réhabilitation, elle considère qu'il faut répondre aux inquiétudes des locataires pour les travaux « économies d'énergie » et trouver un équilibre, car les locataires paieront le même prix au final si l'énergie augmente.

Monsieur Christian BALLERINI demande s'il est permis de passer outre les dispositions de la loi Molle. Il considère que la répartition des bénéficiaires des aides au logement sur les groupes est très inégalement répartie et que cela pose problème. Il demande ce que prévoient les bailleurs liés à la Ville et propose que la discussion soit élargie à « l'inter bailleur ».

Il ajoute que l'adhésion des locataires ne peut pas se traduire par le choix d'un vote « contre ».

Monsieur Pierre-René LEMAS indique que l'analyse juridique de l'Office conduit à l'application des dispositions prévues par la loi Molle lorsque les loyers sont au plafond, avec pour effet de répercuter le coût des travaux sur les charges et d'engager la concertation avec les locataires sans vote obligatoire.

Il précise que l'Office n'a pas voulu s'engager dans cette voie et que les autres bailleurs ont tendance à suivre l'exemple de l'Office. L'Office prévoit de saisir la direction du logement et de l'habitat de la Ville de Paris pour examiner si la règle retenue peut s'appliquer à tous les bailleurs liés à la municipalité.

Il confirme qu'une analyse des différences liées à la répartition inégales des bénéficiaires de l'APL sera menée et que la discussion reste ouverte : sur le montant de la participation des locataires et les modalités de vote des locataires.

V. MISE EN PLACE DE L'EXTRANET LOCATAIRE

■ Présentation des fonctionnalités

Monsieur Pierre-René LEMAS propose, en raison de l'heure tardive et de la présence de Guillaume DREYER de l'agence ACTIMAGE, de reporter les échanges avec les représentants des associations au cours d'une réunion de travail spécialement dédiée. Le document diffusé permet de présenter et préparer cette séance de travail d'ici là.

VI. PROJET DE RESEAU SOCIAL

■ Présentation

Monsieur Jean-Christophe TOULON précise que le réseau social est un nouvel outil de communication offert aux locataires. Le réseau est actuellement en phase de conception, il sera testé en juin 2011 avant d'être lancé à la mi-septembre 2011.

Monsieur Guillaume DREYER, de la société ACTIMAGE rappelle qu'une présentation du projet de réseau social aux représentants des associations de locataires pour recueillir leurs remarques s'est déroulée en novembre et décembre 2010.

Il précise que les principaux objectifs consistent à améliorer les services destinés aux locataires, à créer du lien social sur la base de l'entraide et d'échanges, dans une logique non lucrative, couvrant l'ensemble du patrimoine de l'Office.

A la suite des consultations menées, les attentes concernent : l'accessibilité, qui devra être simple et conviviale ; la sécurité, la confidentialité, le respect de la vie privée et les apports de ce réseau comparé aux autres réseaux sociaux déjà disponibles.

Le réseau social de l'Office offrira des services tels que le dépôt ou la recherche d'annonces, la consultation et l'édition d'informations événementielles ou pratiques.

L'information donnée sera qualifiée, afin de permettre une recherche rapide et intuitive, selon la localisation géographique et les thèmes.

Il est prévu que chaque locataire de logement puisse disposer d'un accès personnel et puisse également personnaliser son profil en fonction de ses intérêts.

Le locataire pourra partager les informations s'il le souhaite.

Il contrôlera lui-même ses publications, le contrôle se situant au centre du profil utilisateur, la confidentialité sera assurée par la fermeture par défaut du réseau.

La connexion avec les services dématérialisés offerts par l'extranet de l'Office sera également possible en un seul clic.

Chaque association de locataires pourra disposer d'un accès propre, paramétrable dans les mêmes conditions. Le compte utilisateur pourra permettre de développer des activités, faire connaître des actions et mettre à disposition des informations pour les contacts.

L'association contrôlera les informations qu'elle souhaite partager ou non.

Les conditions générales d'utilisation seront protectrices des locataires et de l'Office et des règles de modération seront mises en place.

Monsieur Navrozaly KALFANE demande si des forums de discussion sont prévus et si les associations de locataires auront un espace mémoire suffisant par exemple pour la création de blogs.

Monsieur Guillaume DREYER indique que chaque association aura une page de profil et un quota de mémoire suffisant. Pour les forums, il est prévu un fil de commentaires des sujets postés, ce fil facilitera la discussion et les échanges entre locataires.

Monsieur Emmanuel SPINAT est satisfait du choix d'un réseau social non marchand pour les locataires. Il demande une attention particulière sur le respect de la confidentialité des contacts des associations de locataires.
