



RAPPORT DE LA MÉDIATRICE DU LOCATAIRE

2015







Paris Habitat
vivre ensemble la ville

SOMMAIRE

1
Édito

2
Faits marquants
2015 en chiffres

3
Introduction

4
L'évolution de l'activité 2013-2015

6
Les demandeurs, leurs logements, les saisines travaux

8
Perception et attentes de la médiation

10
Valeurs et principes de la médiation

13
La nature des litiges
• Évolution des domaines et cas pratiques
• Éclairage « Médiation et conditions de vie du locataire »

24
Les préconisations d'amélioration
• Mise en œuvre des préconisations antérieures
• Les nouvelles préconisations d'amélioration

28
Le Club des médiateurs de services au public

CONCEPTION RÉALISATION
Angélique Blanchard
www.angeliqueblanchard.com

CRÉDITS PHOTOS
Atelier Tesseire, Frédéric Achdou,
Cyril Bruneau, Frédéric Delangle,
Edouard Marano, Mehrak, Paris Habitat, DR

N° ISSN
en cours d'obtention

RCS Paris 344 810 825

2015, L'ANNÉE DE LA MÉDIATION

L'année 2015 a ouvert de nouveaux horizons pour la médiation. La généralisation de la médiation de la consommation rendue obligatoire dans les pays européens[1] l'est désormais en France par l'ordonnance du 20 août 2015 relative à la médiation des litiges de consommation.

Les textes français[2] ont précisé les modalités concernant le processus de médiation, le statut et les obligations du médiateur, le rôle de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CEMC). Ainsi en 2016, en France, tout consommateur d'un bien ou d'un service peut recourir à un médiateur de la consommation en cas de litige persistant avec le professionnel. Cette procédure de médiation est gratuite pour le consommateur.

Le médiateur de la consommation doit répondre à des critères qualitatifs garantissant sa compétence, son indépendance et son impartialité au moyen de processus accessibles, transparents, efficaces et équitables. Les médiateurs et leur processus sont évalués et contrôlés par la CEMC, qui notifie la liste des médiateurs de la consommation à la Commission européenne.

Investie de mon expérience de cinq années en tant que médiatrice à Paris Habitat, j'ai la conviction que cette évolution représente tout d'abord un enjeu d'intérêt général, en cohérence avec l'esprit du logement social, et constitue un levier d'amélioration de la relation client. Outre la réduction des tensions, la diminution des procédures contentieuses, elle est favorable pour les deux parties.

« LE POSITIONNEMENT DE LA MÉDIATION ET SA RECONNAISSANCE ONT PERMIS D'ACTIONNER DES LEVIERS ET D'ÉLABORER DES SOLUTIONS PLUS CONSTRUCTIVES ET PLUS ABOUTIES. »

Je voudrais aussi apporter mon témoignage sur la médiation d'entreprise. D'aucuns disent que le médiateur ne serait pas indépendant et qu'il pourrait être influencé. Les moyens qui m'ont été donnés m'ont largement permis de conduire les médiations de manière indépendante. Le positionnement de la médiation et sa reconnaissance par les interlocuteurs de l'entreprise m'ont permis d'actionner des leviers et d'élaborer ensemble des solutions plus constructives et plus abouties.

L'avenir de la médiation dans la société française est donc tracé, le bénéfice en sera tout autant pour les professionnels que pour les consommateurs. L'écoute et le dialogue valent beaucoup pour réduire les tensions et parvenir à une solution amiable qui convienne aux deux parties. Ce mode alternatif de résolution des conflits deviendra progressivement en France et en Europe, un élément majeur de la relation client.

Danièle AGUANNO-PROMONET
MÉDIATRICE DU LOCATAIRE



[1] Directive européenne N°2013/11/UE du 21 mai 2013.

[2] Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015.

FAITS MARQUANTS

LES RÉFLEXIONS, ÉCHANGES AUTOUR DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Un groupe de travail au sein de l'Union sociale pour l'habitat (USH), regroupant les Fédérations des bailleurs sociaux, a engagé une réflexion.

La généralisation de la médiation des litiges de consommation constitue une évolution forte de la relation entre les "professionnels" et les "consommateurs", suivant les termes de l'ordonnance du 20 août 2015 qui transpose en droit français les obligations définies par l'Union européenne en la matière.

Pour les organismes Hlm, j'y vois avant tout une opportunité de poursuivre l'amélioration de la qualité de service. Le médiateur, positionné comme recours ultime du traitement de la réclamation, permet en effet à l'organisme de repérer et de traiter les éventuels dysfonctionnements du service rendu. Il est ainsi le gage d'une amélioration de la relation client.

La médiation est par ailleurs une autre manière d'envisager la relation au locataire, plus en phase avec leurs attentes d'arbitrage, de réactivité et de contact. Les récents textes permettent aux organismes Hlm de disposer d'un médiateur interne. Les textes ouvrent également la possibilité d'un médiateur dédié à un secteur d'activité. L'Union sociale pour l'habitat et les Fédérations Hlm ont souhaité proposer cette possibilité aux organismes qui le souhaitent.

Un groupe de travail composé de juristes et de médiateurs travaille activement à ce projet qui devrait aboutir dans les mois à venir. L'expérience de Paris Habitat en matière de médiation, conduite par Danièle Aguanno-Promonet, est d'un grand apport pour la réflexion collective."

Catherine HLUSZKO
CHEF DE MISSION CONCERTATION – MÉDIATION AU SEIN DE L'UNION

2015 EN CHIFFRES



490
SAISINES



407
MÉDIATIONS



345
RECOMMANDATIONS



77 %
FAVORABLES



30 %
EN PRÉSENCE DES PARTIES

INTRODUCTION

La visibilité de la médiation auprès des locataires de Paris Habitat a été développée par l'information donnée aux nouveaux arrivants, dans le livret d'accueil, par la page rénovée du site internet et la mise en place d'une messagerie dédiée médiateur du locataire qui permet la saisine directe.

Ces évolutions facilitent les démarches des locataires, les saisines par mail représentant 30 % de l'ensemble. Cependant, les demandes sont fréquemment formulées de façon incomplète et succincte et nécessitent un complément d'information (cf. encadré ci-dessous). Cette tendance explique également que la part des demandes instruites par la médiation, donc recevables après épuisement des recours préalables et incluses dans le champ de compétence, soit en baisse (64 % en 2015 contre 73 % en 2014).

En outre, l'information, adressée à l'origine en 2011 aux 120 000 locataires, sur le processus et le champ de compétence de la médiation, n'est plus totalement aujourd'hui réellement maîtrisée par les locataires qui passent assez rapidement sur les informations du site. Des actions sont envisagées en vue d'améliorer la qualité des saisines, par un formulaire électronique et par une communication auprès des locataires sur leurs modalités.

La mise en place courant 2015 d'un nouvel outil de traitement des saisines, spécifique à la médiation, permet d'améliorer le suivi des étapes de traitement tout au long du processus.



Poehere VIAUX
CHARGÉE DE MÉDIATION

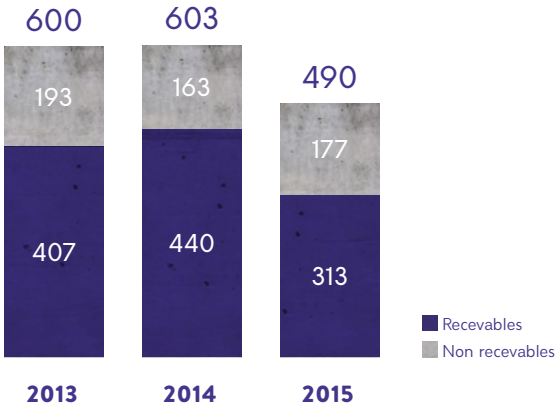
À l'ère de l'instantané, la saisine par email auprès de la médiation a généré certaines dérives. Rapide, facile et de diffusion large, ce mode de saisine est de plus en plus privilégié par les locataires. En saisissant par email la médiation, le locataire s'attend à une réponse immédiate.

Les codes habituels d'une saisine par courrier sont, en général, peu respectés : absence d'identification, imprécision de l'objet de la demande, absence de préalable joint, mise en copie de plusieurs destinataires, les emails ont bouleversé le formalisme des saisines et peuvent être source de saisine incomplète.

Bien que le support soit différent, une saisine par email répond, néanmoins, aux mêmes critères qu'une saisine par courrier. La saisine en ligne, instaurée par la nouvelle règlementation sur la médiation de la consommation, a rétabli le formalisme faisant défaut aux emails. Accessible, la médiation peut ainsi traiter les demandes de manière plus efficiente.

L'ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ 2013-2015

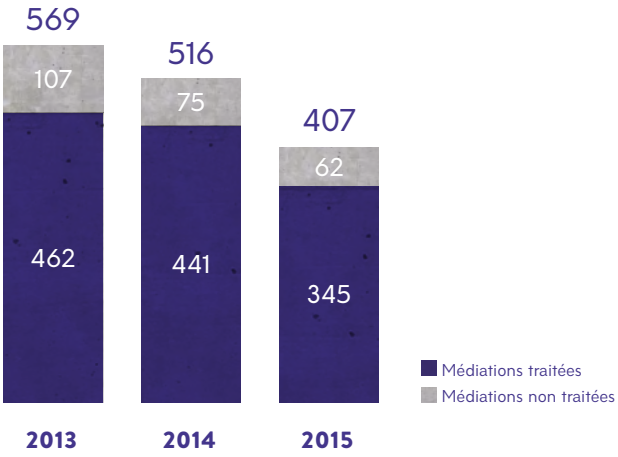
L'évolution des saisines



La baisse du nombre de saisines en 2015 est essentiellement due au retrait des saisines du médiateur de la ville de Paris. Hors celles-ci, les demandes ont progressé de 8 %.

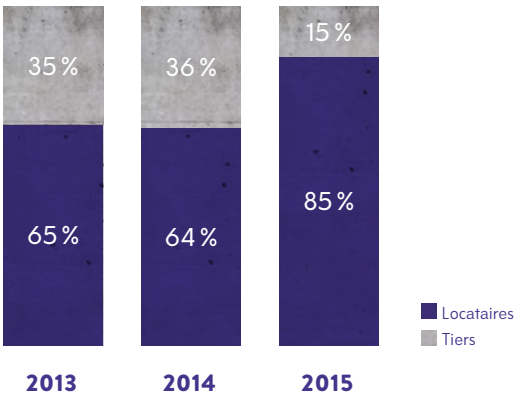
La part des médiations recevables diminue, de 73 % en 2014 à 64 % en 2015. 37 % sont réorientées vers les services de Paris Habitat, en l'absence de préalables ou ne relevant pas du champ de compétence de la médiation.

Les médiations instruites et en cours



Sur les 407 médiations instruites en 2015, 85 % ont fait l'objet d'une recommandation dans l'année.

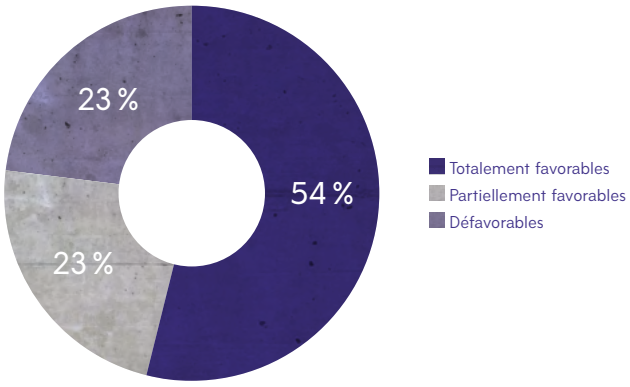
La provenance des saisines



La part des saisines par les locataires augmente en 2015, elles représentent 85 %. Les tiers sont constitués des conciliateurs, services sociaux et administratifs, associations de locataires.



La nature des recommandations



77 % des recommandations sont favorables au demandeur, comme en 2014. On note une légère progression des recommandations totalement favorables par rapport à 2014.

Les délais de traitement

Pour le **courrier de recevabilité**, le délai d'envoi est très court, **moins de trois jours en moyenne**.

Les délais d'instruction des médiations, de 75 jours en moyenne, restent inférieurs au délai de 90 jours fixé par les nouveaux textes. 70 % des avis sont envoyés en moins de 90 jours et 85 % en moins de 120 jours. L'allongement des délais s'explique, ponctuellement en 2015, par une variation de la présence des effectifs et plus globalement par les situations complexes et les médiations en présentiel.

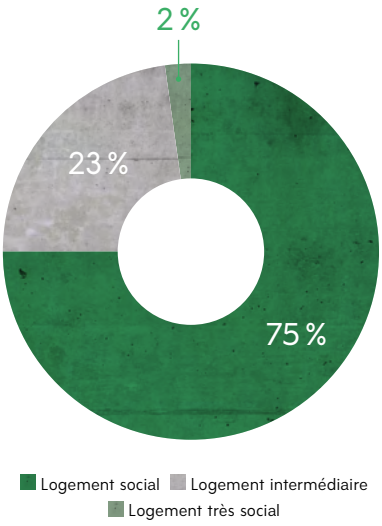
LES DEMANDEURS, LEURS LOGEMENTS, LES SAISINES TRAVAUX

Les demandeurs de médiation

DANS QUELLE CATÉGORIE DE LOGEMENT SONT-ILS LOGÉS ?

La médiation est accessible à toutes les catégories sociales.

Les demandeurs de médiation sont en effet représentatifs de l'ensemble des catégories du parc de Paris Habitat.

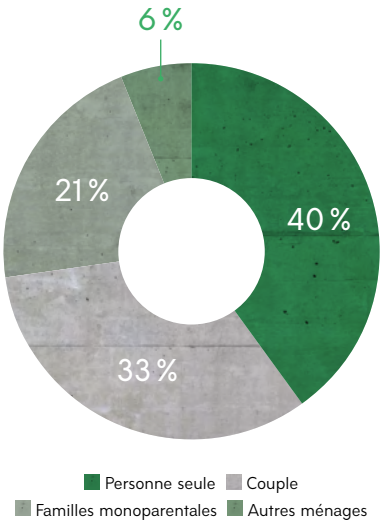


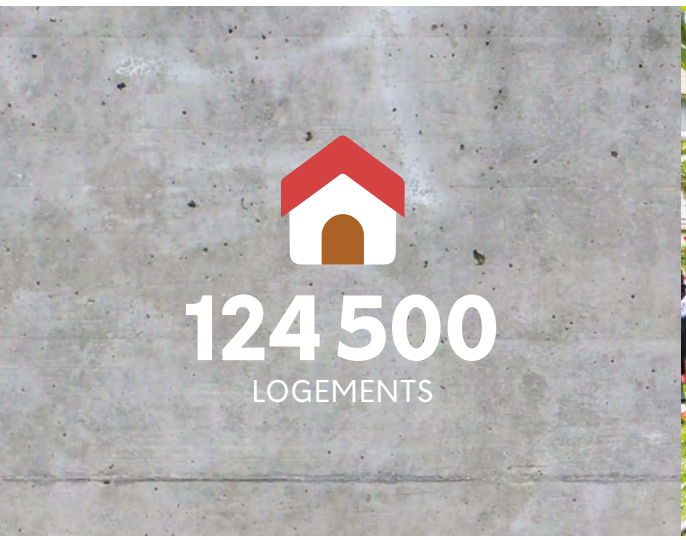


QUELS SONT LES TYPES DE MÉNAGE ?

Les personnes isolées font davantage appel à la médiation.

Les personnes seules en médiation sont plus représentées que dans l'ensemble des locataires.





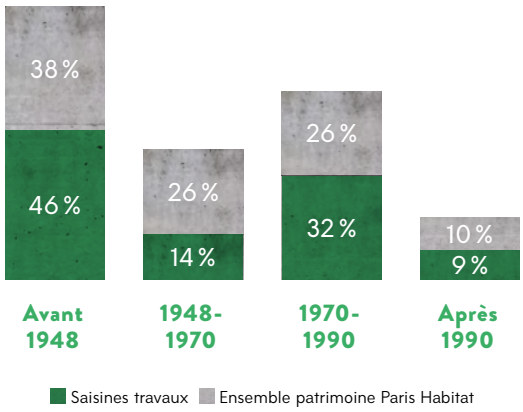


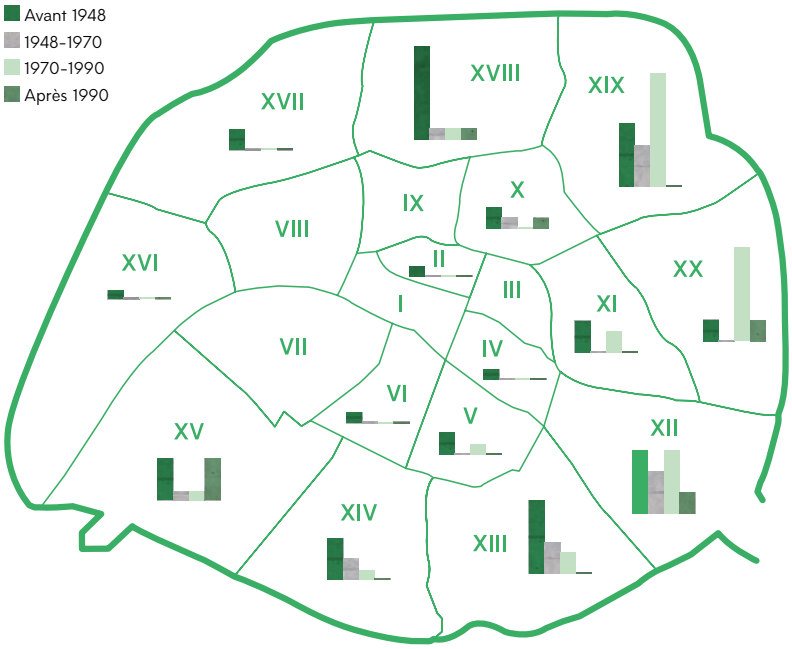
Les saisines travaux[3]

LE PATRIMOINE CONCERNÉ

Les saisines travaux sont réparties de façon hétérogène selon l'âge du patrimoine.

Les immeubles construits avant 1948 et après 1970 ont une proportion plus élevée de saisines relativement au patrimoine considéré.





LEUR LOCALISATION

Les saisines travaux concernant les périodes de construction les plus présentes sont situées sur les secteurs qui suivent l'évolution historique du patrimoine : au nord et au sud, les immeubles au pourtour du périphérique avant 1948 et à l'est et au sud-est, les constructions après 1970, correspondant aux grandes zones d'aménagement.

[3] La nature des saisines travaux est développée en page 16 de ce rapport.

PERCEPTION ET ATTENTES DE LA MÉDIATION

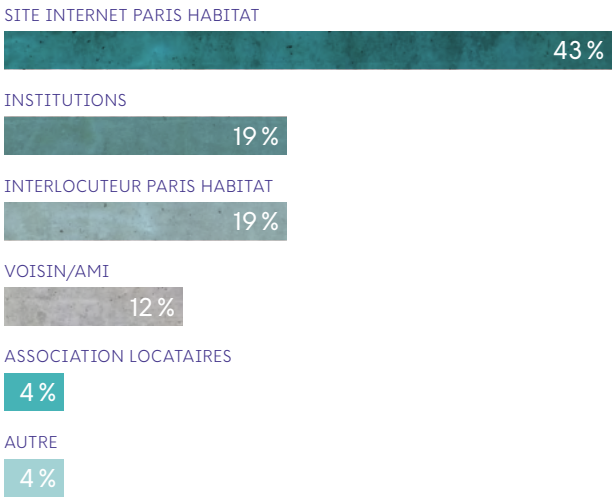
L'écoute, une priorité largement exprimée

La médiatrice a adressé un questionnaire aux locataires dont la demande a été traitée par l'équipe de la médiation. Ils ont ainsi pu donner leur avis sur la perception de l'action de la médiation de manière anonyme. Le taux de retour spontané des questionnaires est de 30 % et les locataires n'ont pas hésité à faire part de leurs impressions dans les rubriques commentaires.

PARIS HABITAT PARTICIPE LARGEMENT À FAIRE CONNAÎTRE LA MÉDIATION

Les locataires sont informés sur la possibilité de saisir la médiatrice à la suite d'une réclamation, par le site internet de Paris Habitat ou les gestionnaires eux-mêmes.

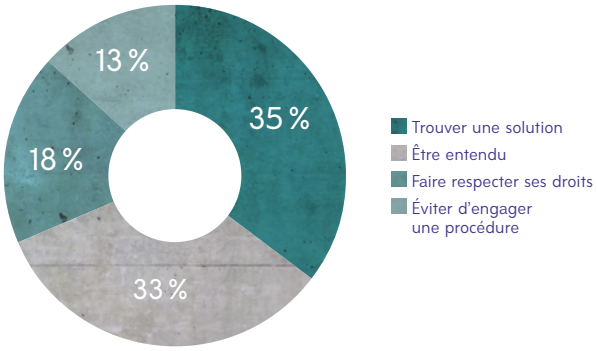
VOUS AVEZ CONNU LA MÉDIATION PAR :



LES LOCATAIRES ESPÈRENT TROUVER UNE SOLUTION ET ÊTRE ENTENDUS

Le locataire place le fait d'être entendu sur le même plan que celui de trouver une solution à son problème. 13 % des locataires déclarent que la médiation leur évite d'engager une procédure à l'encontre de Paris Habitat.

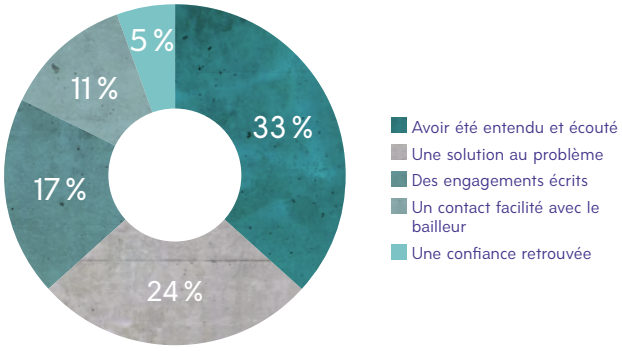
VOUS AVEZ SAISI LA MÉDIATION POUR :



LA MÉDIATION FAVORISE LE DIALOGUE ENTRE LES PARTIES

Dans leur majorité les locataires ont déclaré que la médiation a entendu et traité leurs doléances et, a permis de faciliter les contacts avec leurs interlocuteurs de proximité.

QUELS SONT LES APPORTS DE LA MÉDIATION ?

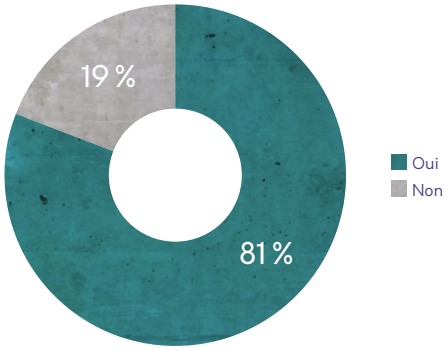




LES LOCATAIRES EXPRIMENT LEUR SATISFACTION ET RECOMMANDENT LARGEMENT LA MÉDIATION

La proportion de locataires satisfaits dépasse celle des solutions favorables qui ont conclu les médiations (77 % en 2015).

RECOMMANDERIEZ-VOUS LA MÉDIATION À UN TIERS ?



RÉTABLIR UNE RELATION DE CONFIANCE ET RENOUER LE DIALOGUE EST UNE MISSION ESSENTIELLE AUPRÈS DES LOCATAIRES QUI ARRIVENT INSATISFAITS EN MÉDIATION

PROFIL DES LOCATAIRES AYANT RÉPONDU AU QUESTIONNAIRE :

UNE FORTE REPRÉSENTATION DES FEMMES AYANT RÉPONDU
70 %

UNE MAJORITÉ DE LOCATAIRES ÂGÉS DE PLUS DE 50 ANS
65 %

UNE PART SIGNIFICATIVE DE PERSONNES SEULES
52 %

LOCATAIRE DEPUIS PLUS DE 20 ANS
47 %

PAROLES DE LOCATAIRES

La médiation est à la fois impliquée et neutre.

Hormis le délai qui m'a paru un peu long, le compromis avec Paris Habitat a été juste et efficace.

La médiation se fie naïvement aux engagements.

Le service est pratique, on nous répond rapidement et on est pris au sérieux, avec un suivi du dossier.

Mise en place d'une procédure locataires en cas de sinistres.

Mettre un affichage dans les halls afin de faciliter la saisine de la médiation.

VALEURS ET PRINCIPES DE LA MÉDIATION

L'accès à la médiation

- Gratuité pour le demandeur
- Accessible sur tous supports
- Transparence sur les conditions du déroulement
- Confidentialité des informations reçues

LES MÉDIATIONS EN PRÉSENCE DES PARTIES progressent et concernent notamment des situations complexes, nécessitant selon les cas, à la demande des parties, des rencontres, des constats communs dans le logement ou la recherche d'une solution partagée. Elles permettent aux parties d'être acteur de la solution.

Le processus de médiation

Attachées aux valeurs d'indépendance, de neutralité et d'impartialité, la médiatrice et son équipe examinent les demandes avec :

- Respect et écoute
- Diligence et compétence
- Volonté de faire aboutir une solution acceptable par les parties

Les valeurs et les doctrines sont garantis par la Charte du médiateur du locataire, dont les principes fondamentaux sont communiqués à tout demandeur.



L'équipe de la médiation, par son investissement et sa motivation, conduit sa mission dans le respect de ces valeurs. L'écoute et le dialogue, notamment, valent beaucoup pour réduire les tensions et parvenir à une solution amiable qui convienne aux deux parties.

Danièle AGUANNO-PROMONET
MÉDIATRICE DU LOCATAIRE



Martine PALFRAY
ASSISTANTE DE DIRECTION
À LA DIRECTION
DE LA MÉDIATION

L'étude de la recevabilité de la demande

Cette première étape est déterminante, délicate et rigoureuse parce qu'elle engage la responsabilité du médiateur et conditionne le bon déroulement de la médiation. L'ordonnance du 20 août 2015 sur la médiation de la consommation renforce cette étape et les conditions dans lesquelles elle doit s'effectuer. Compétence, diligence, neutralité et ouverture d'esprit sont les qualités nécessaires à cette étude. Elle requiert une capacité à "entendre", au travers des écrits ce que le demandeur attend ou réclame. À travers ce premier examen, le médiateur pourra déjà reformuler ce qu'il a compris de la demande de médiation.

LES CONDITIONS DE RECEVABILITÉ

- Épuisement des voies de recours internes
- Absence de procédure juridictionnelle en cours ou suite à une décision de justice

Le locataire doit joindre à sa demande les échanges de courriers et démarches préalables effectuées.

HORS CHAMP DE COMPÉTENCE

- Demandes et changements de logement
- Litiges privés

L'esprit de la médiation

ÉCOUTER POUR CRÉER LES CONDITIONS DE LA CONFIANCE

L'écoute attentive, la confiance et le respect des personnes constituent les fondements de la mission de la médiation. Renouer le dialogue entre les parties leur permet de dépasser leur différend pour aboutir à une solution à l'amiable.

GARANTIR LA CONFIDENTIALITÉ

Les informations échangées avec les parties ne sont pas communiquées, sauf si elles y consentent et permettent l'avancée du dossier.

RENFORCER LA RELATION HUMAINE

Proche des demandeurs et du bailleur, l'équipe de la médiation développe la relation directe, sous forme de rendez-vous et de visites sur place en présence des parties.

FAIRE ÉMERGER LA SOLUTION

L'avis ou la recommandation du médiateur n'est ni son opinion, ni sa décision, il constitue la solution qui peut mettre les parties en accord. Elles peuvent accepter ou refuser cet avis et restent libres.

Les recommandations de la médiatrice de Paris Habitat sont appliquées par le bailleur.

Saisir la médiation

PAR COURRIER :
La médiatrice du locataire
21bis, rue Claude Bernard
75005 PARIS

LES FORMULAIRES :
Pour faciliter la démarche

PAR EMAIL :
mediateurdulocataire@parishabitat.fr

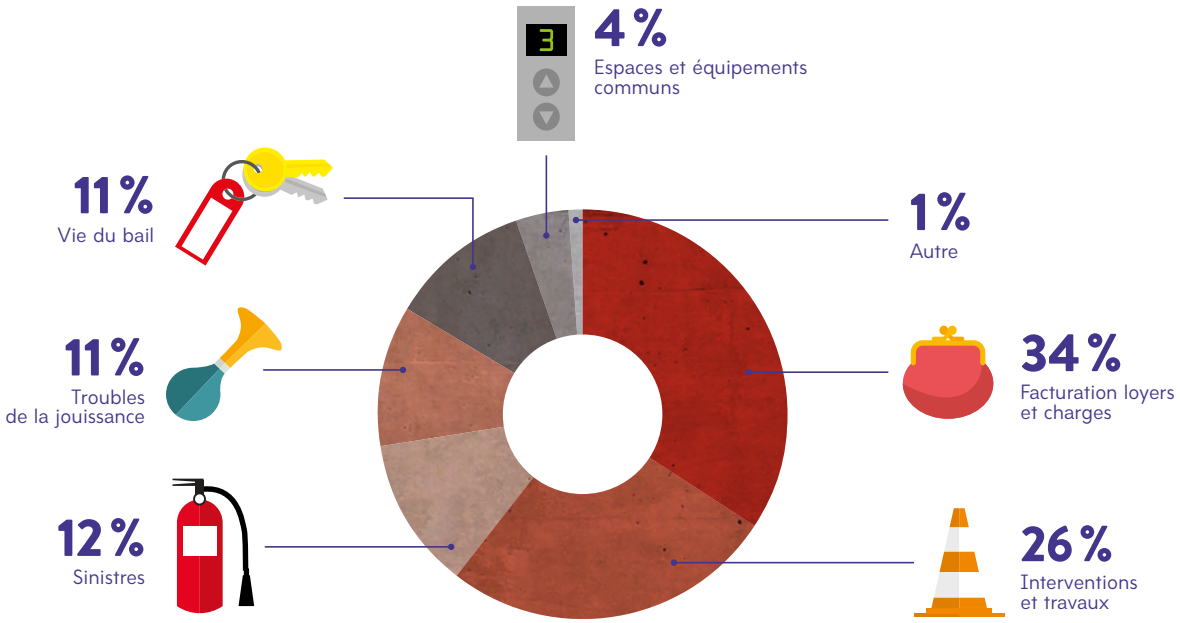


LA NATURE DES LITIGES

L'évolution des motifs des médiations

Pour la troisième année consécutive leur évolution se traduit par une progression sensible de la part des litiges de facturation, notamment ceux relatifs aux contestations des charges d'eau refacturées. Les deux premiers domaines – litiges de facturation et ceux relatifs aux intervention-travaux – représentent 60 % de l'ensemble des médiations instruites. De ce fait, la part des autres domaines, sauf une exception, diminue sensiblement.

DOMAINE	2013	2014	2015
FACTURATION LOYERS ET CHARGES	26 % ↑	28 % ↑	34 %
INTERVENTIONS ET TRAVAUX	22 % ↑	27 % ↓	26 %
SINISTRES	18 % →	18 % ↓	12 %
TROUBLES DE JOUISSANCE	15 % ↑	16 % ↓	11 %
VIE DU BAIL	12 % ↓	7 % ↑	11 %
ESPACES & ÉQUIPEMENTS COMMUNS	6 % ↓	4 % →	4 %
AUTRE	1 % ↓	0 % ↑	1 %





Les facturations des loyers et des charges **(34 %)**

PRINCIPAUX LITIGES DE FACTURATION	2013	2014	2015
CHARGES D'EAU INDIVIDUELLES	34 % ↑	43 % ↑	48 %
INDEMNITÉS-REMBOURSEMENTS	21 % ↓	19 % ↑	20 %
AUTRES CHARGES	11 % ↓	10 % ↓	9 %
LOYERS	14 % →	14 % ↓	9 %
RÈGLEMENT - DETTE	13 % ↓	8 % →	8 %
DÉPÔT DE GARANTIE	6 % →	6 % →	6 %

Les charges d'eau individuelles

Si l'important programme de remplacement de 90 000 compteurs d'eau, initié en 2013, se poursuit et fait émerger, comme les deux années précédentes, des situations atypiques de consommations, l'augmentation constante de ces contestations qui représentent près de la moitié des litiges de facturation, n'est pas de ce seul fait et notamment :

- La médiation constate que la fiabilité des relevés effectués est toute relative et que l'analyse de premier niveau de ces consommations d'eau individuelles, réalisée par les services de gestion, est souvent sommaire et insuffisante pour le locataire.
- La médiation est confrontée à des difficultés de traçabilité des données dans le système d'information, accrues par des corrections inadéquates effectuées en amont et qui nécessitent de rechercher les index auprès des releveurs. Les délais d'instruction sont notamment allongés par les difficultés de collecte des données.
- Dans le cas d'informations peu fiables, la médiation propose fréquemment une solution équitable en fonction des éléments dont elle dispose, des vérifications effectuées avec les services de Paris Habitat et le locataire notamment sur ses consommations récentes.

Afin d'améliorer le traitement de ces litiges en amont, la médiation propose, en conclusion de ce rapport, des préconisations sur une évolution du dispositif plus rigoureuse.



CAS PRATIQUE

La régularisation des charges d'eau individuelles, de plus de 4 000 €, est contestée par la locataire.

Le pic de consommation est constaté lors de la dépose des compteurs. Les services lui avaient répondu que n'ayant pas laissé l'accès à ses compteurs depuis 10 ans, des estimations de consommation, toutefois sous-évaluées, lui ont été appliquées. Cependant, la médiation constate que quelques relevés réels sont mentionnés sur l'état des releveurs, mais les index apparaissent peu fiables au regard de la consommation totale.

En l'absence de certitude, il est proposé de prendre en compte la moyenne de consommation récente et vérifiée sur le nouveau compteur et, de l'appliquer sur les trois dernières années, ce qui aboutit à un remboursement de 2 500 €. Cette solution est acceptée par les parties.



Les indemnités-remboursements

La progression des demandes de remboursement ou d'indemnité en 2015 est un phénomène qui devient structurel et aboutit fréquemment en médiation. Cette évolution concerne notamment les demandes d'indemnité qui représentent les 2/3 de cette rubrique contre la moitié en 2014. Elles portent sur des demandes de dédommagement, de remise de loyers, ou d'indemnité en compensation d'une privation de jouissance partielle du logement dans le cadre de travaux ou sinistres de longue durée.
Ce constat révèle une tendance accrue des clients à solliciter une réparation de leur préjudice au-delà du seul rétablissement de la situation. Les demandes de remboursement font suite à des travaux effectués par le locataire et qu'il estime de la responsabilité du bailleur.

CAS PRATIQUE

La locataire est arrivée dans son logement en août 2015. Lors de l'état des lieux d'entrée, il est précisé que le verrou de la porte d'entrée est difficile à manœuvrer. Les services font alors intervenir un serrurier dès le lendemain. Toutefois, deux jours plus tard, la locataire ne peut rentrer chez elle en soirée et se voit contrainte de faire appel à un serrurier pour le changement de la serrure à ses frais. Néanmoins, les difficultés persistent. Elle saisit alors la médiation pour une réparation durable et une indemnité.

Des interventions multiples sont engagées mais le problème persiste. La locataire s'est trouvée enfermée dans son logement. Le changement de la porte fut nécessaire.

Compte-tenu de ces dysfonctionnements successifs, la médiation propose d'accéder à la demande de la locataire pour le remboursement de sa facture et une indemnité compensatrice d'un mois de loyer.

La part des autres litiges de facturation est en baisse

et concerne principalement la contestation des charges (provisions ou régularisation), du supplément de loyer, de la surface facturée ainsi que des demandes de report de loyer à l'entrée des lieux, de remboursement du dépôt de garantie ou des demandes de règlement adapté.

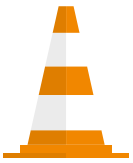
CAS PRATIQUE

Les locataires demandent la révision de leur loyer indiquant que la surface prise en compte pour le calcul de celui-ci intègre une hauteur sous plafond supérieure à la réalité.

La médiation vérifie les textes sur les coefficients à appliquer selon cette hauteur, fait procéder à des relevés de la hauteur des pièces du logement.

Après ces vérifications, qui confirment le bien fondé de la demande des locataires, la médiation propose de réviser en conséquence le loyer facturé rétroactivement depuis leur entrée dans les lieux, soit 17 mois.





Les interventions et demandes de travaux dans le logement **(26 %)**

En 2015, ces litiges sont toujours significatifs et leur part ne baisse que légèrement.

PRINCIPAUX LITIGES TRAVAUX	2013		2014		2015
HUMIDITÉ - INFILTRATIONS	17 %	→	17 %	↑	24 %
PLOMBERIE-SANITAIRES	16 %	↓	14 %	→	14 %
ADAPTATION HANDICAP ET MOBILITÉ	9 %	↓	8 %	↑	13 %
SUITE ENTRÉE DANS LES LIEUX	6 %	↑	9 %	→	9 %
SUITE TRAVAUX RÉHABILITATION	6 %	↓	5 %	↑	6 %
CHAUFFAGE	15 %	↓	10 %	↓	5 %
HYGIÈNE	7 %	↑	15 %	↓	5 %
MENUISERIES (PORTES, VOLETS)	7 %	↑	10 %	↓	4 %

L'humidité et les infiltrations

Le premier motif, qui concerne les litiges relatifs à la présence ou la persistance de **l'humidité dans les logements**, progresse encore en 2015 et représente le quart de ces litiges. Ils concernent notamment des phénomènes de condensation liés soit à des infiltrations dans le logement par façade, toiture ou fenêtre, soit à une ventilation insuffisante, soit un problème d'isolation ou d'usage du logement. Ces problèmes surviennent notamment dans les immeubles anciens où l'isolation des façades est insuffisante mais aussi dans le cas de logements en sur-occupation, suite à l'agrandissement de la famille. L'étude en page 7 de ce rapport, indique le lien entre les demandes de médiation travaux et la typologie et l'âge du patrimoine concerné.



CAS PRATIQUE

Locataire d'un studio parfaitement entretenu, Monsieur M. saisit la médiation car il souhaite que le problème d'humidité persistante soit traité efficacement.

La médiation constate que de multiples investigations, en recherche de fuite et travaux, ont été menées par les services de Paris Habitat. Sans résultat, le plafond reste saturé d'eau ainsi que par capillarité dans les murs.

La médiation mobilise les interlocuteurs sur l'urgence de la situation d'insalubrité. Les experts proposent de nouvelles investigations dans le logement vide. Le relogement nécessaire est accepté par le locataire.





En second lieu, viennent les **demandes d'interventions concernant les installations de plomberie et sanitaires**, qui restent stables et concernent notamment le remplacement de la robinetterie vétuste, de toilettes, lavabo ou baignoire.

Le troisième motif concerne les **demandes d'adaptation du logement au handicap ou à la mobilité réduite** des locataires qui progressent sensiblement en 2015. La raison en est principalement le vieillissement de la population et les difficultés de relogement qui en découlent, en raison de l'âge et de la rareté des logements adaptés au handicap. Dans ce contexte, Paris Habitat développe des actions techniques en direction de ces locataires et fait notamment procéder gratuitement à un rapport d'ergothérapeute avant la réalisation de ces travaux.

Nombre de ces situations s'expliquent par l'inadéquation du logement aux conditions de la vie quotidienne. Cette problématique est développée en pages 22 et 23 de ce rapport.



La diminution des litiges concernant les **interventions relatives à l'hygiène dans le logement** (lutte contre les rongeurs et les insectes), tient notamment au recul des litiges relatifs à la prolifération des punaises de lit qui avaient augmenté nettement en 2014. La médiation avait alerté sur ce phénomène en 2013 et 2014 afin qu'un plan portant sur l'efficacité des actions techniques, l'information des collaborateurs et des locataires soit mis en œuvre. Des modalités concrètes ont été développées en 2015 sur l'information des collaborateurs et les actions techniques spécifiques qui ont permis, sinon de contenir ce phénomène galopant, au moins de le maîtriser. De nouvelles actions inter-bailleurs seront engagées en 2016.

CAS PRATIQUE

La situation de Monsieur G., handicapé, nécessite des travaux d'adaptation dans sa salle de bain. Suite à un refus de la MDPH (Maison départementale des personnes handicapées), au motif que son immeuble va être réhabilité en 2016, il s'est adressé à un organisme pour obtenir des aides. Ce dernier a demandé un courrier de Paris Habitat quant à la prise en charge ou non des travaux d'adaptabilité. Ces démarches sont restées sans réponse.

La médiation intervient auprès des services qui acceptent de mandater un ergothérapeute à domicile qui formulera dans un rapport des préconisations d'adaptation du logement. Paris Habitat prendra les travaux à sa charge.

Les sinistres (12 %)



PRINCIPALE NATURE DES SINISTRES	2014		2015
DÉGÂTS DES EAUX NON RÉSOLUS	47 %	↓	46 %
SINISTRE - DÉGÂT DES EAUX - INFILTRATIONS FAÇADES-TERRASSE	14 %	→	14 %
AUTRES	8 %	↑	13 %

Les sinistres restent en troisième position derrière les deux motifs principaux. Néanmoins, on constate un fléchissement pour la première année tant des demandes que des médiations, dont la part baisse de six points. Leur recevabilité décroit, les demandes étant souvent formulées en raison de la durée de résolution de ces sinistres, mais qui restent cependant suivis par les services de gestion. Les deux natures principales restent très constantes de 2014 à 2015.



CAS PRATIQUE

Victime d'un dégât des eaux suite à une fuite sur canalisation, l'assureur d'un locataire lui avait indiqué que le bailleur était responsable. De son côté, Paris Habitat l'informe qu'il appartient à son assurance de l'indemniser pour les embellissements locatifs. La situation était figée.

L'instruction de la demande permet d'identifier que l'origine de la fuite provient du siphon de la baignoire retiré par le voisin.

La remise en état relève donc de l'assurance de la victime. Toutefois, il apparait que celle-ci n'est assurée que pour les dommages qu'elle cause aux tiers et non ceux qu'elle subit. La médiation lui confirmera que la remise en état des dégradations reste à sa charge.

Les troubles de jouissance **(11 %)**

ORIGINES PRINCIPALES DES NUISANCES	2014		2015
NUISANCES SONORES	66 %	↓	53 %
NUISANCES OLFACTIVES	5 %	↑	14 %
TROUBLES LIÉS À LA SÛRETÉ DES ESPACES COLLECTIFS	5 %	↑	11 %

La part des litiges liée aux troubles de jouissance est toujours en quatrième position et baisse de 4 points.



Les nuisances sonores

La jouissance paisible est une obligation que le bailleur doit s'efforcer de faire respecter, ce dont la médiation s'assure. La vie dans les immeubles est bien souvent perturbée par des troubles entre voisins, notamment sonores. Ces litiges se distinguent des litiges privés qui ne concernent pas la vie dans le logement. Ces litiges sont croissants et complexes à traiter pour les services de gestion. Les solutions dans le cadre de la médiation permettent notamment aux demandeurs d'être entendus, d'exprimer leur vécu mais aussi dans certains cas de renouer le dialogue. Par ailleurs, le recours à une médiation externalisée, initialement préconisée par la médiation et mis en place en 2014 par Paris Habitat, permet de proposer un espace de dialogue externe au bailleur. Les services de Paris Habitat, comme la médiation peuvent y orienter les locataires.

L'occupation abusive des espaces communs est à l'origine de la progression des troubles d'insécurité.

CAS PRATIQUE

Madame P. saisit la médiation en raison des nuisances sonores émanant du logement situé au-dessus.

Une médiation est proposée avec la voisine concernée, qui l'accepte si le bailleur est également présent. La médiation se déroule avec les deux parties, en présence du chef d'agence. Au cours de l'échange, Madame P. révèle les troubles importants subis précédemment à l'arrivée de sa voisine, le logement étant alors en sur-occupation. Il apparaît alors que ce vécu l'a rendue très sensible au bruit et exacerbe sa perception.

Apaisées par cet échange, elles conviennent de solutions, la voisine s'engageant à adapter partiellement son mode de vie et Madame P. à rechercher auprès de professionnels des aménagements techniques permettant d'atténuer le bruit. Les locataires envisagent même un cofinancement.



La vie du bail **(11 %)**



PRINCIPALE NATURE DES LITIGES VIE DU BAIL	2013	2014	2015
DEMANDE DE MODIFICATION DU BAIL	10 %	↑ 16 %	↑ 24 %
CHANGEMENT DE LOGEMENT	22 %	↑ 42 %	↓ 22 %
DEMANDE DE TRANSFERT DE BAIL	50 %	↓ 26 %	↓ 19 %
CONGÉ - PRÉAVIS	14 %	↓ 13 %	↑ 14 %

Ce domaine de médiation, dont la part avait nettement reculé en 2014, progresse de 5 points en 2015. Son évolution est également atypique au niveau des motifs de demande.

Le premier motif de ce domaine concerne les modifications du bail,

c'est-à-dire les changements de situation familiale qui peuvent impacter les titulaires du bail en cas de mariage, concubinage, PACS, divorce ou séparation. De plus en plus de situations se présentent du fait de l'évolution des modes de vie familiaux. Elles diffèrent cependant des cas de demandes de transferts de bail qui ont diminué en 2015. Les médiations exceptionnelles liées au changement de logement, en nette diminution, ne sont motivées que par des situations d'urgence, de nécessité – handicap, insalubrité – ou de violence.



CAS PRATIQUE

Monsieur J., attributaire d'un logement depuis trois mois, n'a pu emménager en raison de travaux lourds non réalisés. Sans domicile, sa situation est urgente car il risque de perdre la garde alternée de ses enfants s'il ne peut les héberger. Aucune communication n'a été possible avec le bailleur, il s'adresse alors à la médiation.

La médiation propose rapidement un rendez-vous en présence des différents acteurs, direction territoriale et direction de la cohésion sociale. Toutes les hypothèses sont étudiées en quelques heures : réalisation expresse des travaux, recherche d'un logement disponible à substituer. La présence d'amiante nécessitant un délai de trois mois supplémentaire, la deuxième solution est envisagée.

Tous les logements vacants étant attribués ou en travaux, cette recherche a nécessité de mobiliser des réservataires externes qui ont accepté un échange avec le logement en travaux. Ce changement a été rapidement validé par la Commission d'attribution des logements (CAC).





Les espaces et équipements communs **(4%)**

13
MÉDIATIONS
EN 2015

Ce dernier domaine reste marginal et est constitué pour les 2/3 de litiges concernant l'entretien général des espaces communs des immeubles et des espaces verts.
Les litiges liés aux dysfonctionnements des ascenseurs sont faibles (14 %).

ÉCLAIRAGE

MÉDIATION ET CONDITIONS DE VIE DU LOCATAIRE

Nombre des médiations concernent des situations liées à des conditions de vie inadaptées au logement et rendues difficiles pour les locataires. Sur la durée d'occupation souvent très longue des familles dans le logement social, la vie se transforme. Ces demandes qui touchent souvent plusieurs domaines – travaux, sinistres, vie du bail – sont difficiles à qualifier et complexes à traiter.

Qu'est-ce que les « conditions de vie inadaptées au logement » ?

Ces conditions inadaptées sont générées par un ou plusieurs facteurs tels que, le vieillissement, un accident de vie, la récurrence de sinistres, la vétusté d'un logement, la sur-occupation, les nuisances. Les sollicitations et les facteurs sont variés, mais dans les médiations, on retrouve généralement deux axes.

- **Les conditions de vie personnelles** de l'un des occupants liées à la survenance d'un handicap ou à la mobilité réduite.
- **L'insalubrité du logement** résultant de conditions d'hygiène, d'entretien, de phénomènes d'humidité liés à des dégâts des eaux ou une sur-occupation du logement.

Ces demandes nécessitent une approche adaptée à chaque situation.

Quelle est la distinction avec les « conditions de vie difficiles » ?

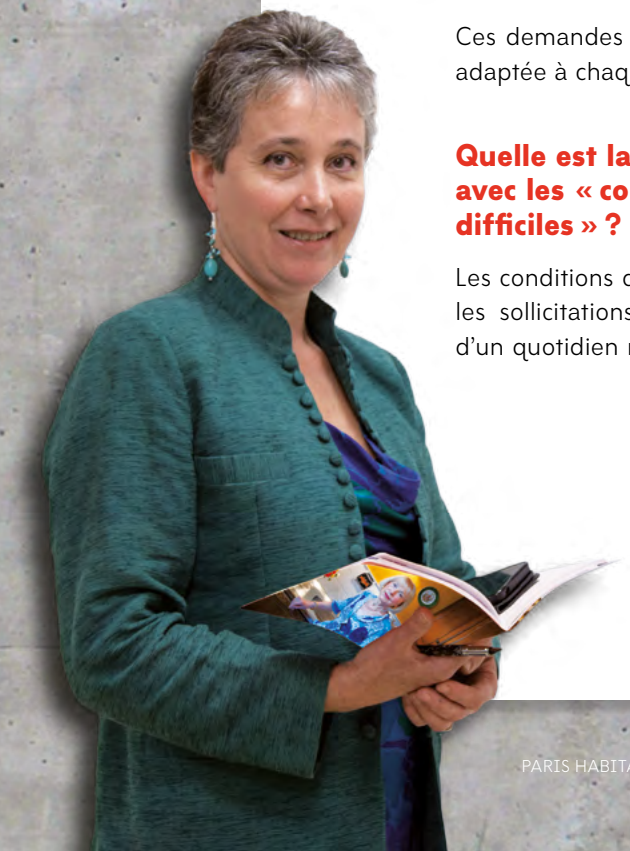
Les conditions de vie difficiles concernent les sollicitations des locataires à propos d'un quotidien rendu difficile par les nuisances sonores, olfactives ou le comportement d'un voisin, mais peut aussi être provoquées par des équipements (VMC, ascenseurs).

Nous sommes également confrontées à des comportements atypiques de locataires qui touchent aux problématiques d'isolement, de santé mentale et de violence.

Quel est l'apport de la médiation pour résoudre ces situations ?

Ces situations complexes exigent une attention particulière. Le changement de logement est fréquemment la solution mise en avant, par le locataire également. Toutefois, cette possibilité, complexe à mettre en œuvre, ne répond pas toujours aux attentes des demandeurs.

Aussi, la médiation appréhende différemment ces situations, pour lesquelles les services sont souvent démunis. Le positionnement de la médiation lui permet de mobiliser tous les acteurs techniques, sociaux, voire des partenaires externes. Elle coordonne les différents intervenants et son action permet de lever des leviers vers de nouvelles voies de résolution.



Odile KLOTZ-GOBERT
CHARGÉE DE MÉDIATION À PARIS HABITAT

Quelques exemples de ces médiations

Un logement adapté ? Oui, mais.

Après un accident Madame L. se déplace en fauteuil roulant et a été relogée dans un logement neuf répondant aux normes handicapées. Sauf que celui n'est pas tout à fait adapté à sa pathologie. C'est particulièrement pénalisant de ne pas pouvoir ouvrir ses volets, ni entrer ou sortir de son immeuble sans l'aide d'une tierce personne.

L'intervention de la médiation a permis de faire prendre conscience aux gestionnaires des difficultés de vie de la locataire, bien que son logement soit adapté. Les gestionnaires techniques ont alors été mobilisés afin de prendre en compte les spécificités de sa pathologie. Des travaux de motorisation du portail d'entrée et de pose de volets électriques dans le logement ont été réalisés.

Perception relative et limite de la médiation...

La locataire est régulièrement gênée par des nuisances olfactives qu'elle qualifie d'odeurs de cuisine. Son problème n'étant pas reconnu par les services, elle saisit la médiation.

Un rendez-vous médiation est organisé sur place, aux heures de préparation des repas pour mieux cerner le problème. Aucune odeur n'est perçue par les interlocuteurs présents. Il est alors convenu que la locataire se rapproche de ses voisins afin qu'ils fassent une démarche écrite auprès du bailleur ou de la médiation, s'ils constatent les mêmes odeurs. Par ailleurs, le gardien ira constater à deux périodes distinctes l'existence de ces nuisances. Toutefois, aucune alerte des voisins, ni de constat pendant les tests n'ont permis d'identifier l'existence d'un trouble.

Les travaux d'aménagement, un vrai handicap !

Comment organiser les travaux chez un couple de personnes âgées alors qu'ils ont une assistance médicale à domicile quotidienne ? Paris Habitat a accepté de réaliser les travaux à sa charge mais leur réalisation pose un vrai problème.

La médiation débloque la situation en mettant en présence le gestionnaire, le responsable de l'entreprise, les locataires accompagnés d'un membre de la famille. Les locataires comprennent alors les travaux et acceptent de s'adapter aux contraintes de réalisation. L'accompagnant s'engage à faire l'interface avec les intervenants soins et l'entreprise adapte son mode opératoire pour une réalisation dans les meilleures conditions.

Compliqué, parcours impossible ?

Trois membres d'une famille sont touchés par un handicap, lié à des problèmes graves de santé. Les services n'avaient pu aboutir à une solution satisfaisante. La médiation est saisie par la direction sociale de l'enfance de Paris.

La médiation a favorisé, dans un climat de confiance et de confidentialité, le réexamen précis des conditions de vie inadaptées de la famille et la coordination d'un travail transversal des équipes de Paris Habitat. Une recherche et une proposition de logement adapté a été mise en œuvre dans le cadre d'un processus d'accompagnement de la médiation auprès des différents interlocuteurs.

Isabelle QUÉTARD
CHARGÉE DE MÉDIATION À PARIS HABITAT



LES PRÉCONISATIONS D'AMÉLIORATION



Jean-Pierre FLEURY
CHARGÉ DE MÉDIATION

Lors de chaque rapport annuel, la médiatrice formule des préconisations d'amélioration des pratiques et fonctionnements au sein de Paris Habitat, qui découlent des observations effectuées par l'équipe lors de l'instruction des médiations.

Ainsi, dès 2011, la médiatrice préconisait le recours à une médiation dédiée pour les litiges de voisinage, qui a abouti avec la direction de la cohésion sociale à un traitement par deux prestataires externes médiateurs.

Au sein de la médiation, j'anime le suivi des préconisations de la médiation en lien avec l'audit et la qualité. Celles-ci sont présentées par la médiatrice au comité audit, présidé par le directeur général, qui désigne une direction pilote et fixe un calendrier. Toutefois, la lisibilité quant à leur mise en œuvre dans le temps n'est pas totalement satisfaisante. Une procédure plus aboutie sera appliquée en 2016 par un suivi conjoint de l'audit et de la qualité.

Par ailleurs, la médiation contribue au fil de l'eau à des améliorations ponctuelles par la création de « fiches progrès » mises en œuvre en 2015 dans le cadre de la certification. Le responsable qualité assure le suivi des actions, après validation par le pilote du processus. Sur ce point, des améliorations sont à apporter.

MISE EN ŒUVRE DES PRÉCONISATIONS ANTÉRIEURES

RAPPORT 2012

AMÉLIORER LE TRAITEMENT DES LOGEMENTS INFESTÉS DE PUNAISES DE LIT



Alerte en 2013 > Plan d'action 2014 > Actions 2015-2016

Cf page 17 du présent rapport

RAPPORT 2013

AMÉLIORER LA GESTION DES SINISTRES PAR UNE MEILLEURE INFORMATION DU LOCATAIRE ET UNE COORDINATION DES INTERVENTIONS DES DIFFÉRENTS SERVICES



Mieux informer et accompagner le locataire

Mieux coordonner les interventions et actions des différents services

Alerte en 2013 > Rapport spécifique de la médiation > Actions partielles d'amélioration sur l'information du locataire

Des actions plus structurelles restent à développer

RAPPORT 2014

PRÉVENIR LES SITUATIONS CONTENTIEUSES EN CAS DE CONTESTATION DE CHARGES

AMÉLIORER LE TRAITEMENT DES CONSOMMATIONS D'EAU INDIVIDUELLES EN FIABILISANT LES DONNÉES ET LA QUALITÉ DES RÉPONSES



La récurrence des réclamations et demandes de médiations sur ce sujet démontre que les actions validées en 2014 n'ont pas été mises en œuvre

De nouvelles préconisations et un meilleur suivi s'imposent et sont proposées dans le présent rapport

DISTINGUER LES PROTOCOLES DE RÈGLEMENT DES CHARGES DE CEUX DES LOYERS

Proposer des documents spécifiques pour chaque motif



Reste à mettre en œuvre

AMÉLIORER L'INFORMATION SUR LES CONDITIONS DE RÉVISION DU SUPPLÉMENT DE LOYER

Information intégrée dans divers documents

LES NOUVELLES PRÉCONISATIONS D'AMÉLIORATION

CONSTAT N°1

Les contestations relatives aux consommations d'eau individuelles affluent dans des proportions croissantes à la médiation, mais aussi dans les réclamations et traduisent des dysfonctionnements, déjà identifiés les années précédentes et notamment :

QUALITÉ DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CONSTATÉE DANS LES SAISINES :

- Une première réponse sommaire, faute d'analyse ;
- Une analyse succincte sans vérification de tous les paramètres ;
- Des corrections effectuées sur les index qui annulent tout historique fiable.

ACTIONS ENGAGÉES PAR LES SERVICES SUITE À LA CONTESTATION :

- Des protocoles de règlement inopportuns ou inadaptés ;
- Une transmission au service contentieux sans justification préalable suffisante et qui déclenche des frais supplémentaires pour le locataire.



LES PRÉCONISATIONS D'AMÉLIORATION

Dans ses rapports précédents, la médiation avait déjà formulé ces constats et Paris Habitat avait défini en 2014 des plans d'action sur les axes suivants :

- Améliorer, en amont, les vérifications des soldes atypiques d'eau ;
- Fiabiliser les relevés et les estimations des releveurs ;
- Améliorer la qualité des réponses aux locataires ;
- Prévenir les situations contentieuses dans le cas de soldes de charges importants.

Ceux-ci n'ont pas été mis en œuvre et la situation étant critique, la médiation propose des mesures plus ciblées, à savoir :

UN EXAMEN DE SECOND NIVEAU PAR LES AGENCES SUITE AUX CONTESTATIONS :

- Avant établissement de tout protocole de règlement ;
- Avant toute transmission au service contentieux.

NE PLUS AUTORISER LE REMPLACEMENT DES INDEX DE CONSOMMATION, À L'EXCEPTION D'UN INDEX CORRECTIF IDENTIFIÉ.

CONSTAT N°2

Le thème des conditions de vie inadaptées au logement et longuement abordé en pages 22 et 23 de ce rapport nous amène à faire des préconisations d'amélioration.

En effet, l'engagement affiché du bailleur de **MAINTENIR DANS LEUR LOGEMENT LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP ET MOBILITÉ RÉDUITE** et les moyens financiers consacrés sont confrontés à des difficultés d'application pratique en agence.

Elles sont notamment de deux ordres :

- d'une part, la qualification de la demande d'adaptation, en raison de leur nombre croissant ;
- d'autre part, le suivi et l'accompagnement sur les travaux et leur réalisation en raison de la complexité des situations.

CONSTAT N°3

Les litiges consécutifs aux états des lieux d'entrée ou de sortie dont la qualité est variable concernent les travaux dans le premier cas et le dépôt de garantie dans le second.

LA QUALITÉ DES TRAVAUX RÉALISÉS ET LE BON FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS ne sont pas toujours vérifiés.

LES TRAVAUX PRÉVUS LORS DE L'ENTRÉE DU LOCATAIRE OU LES RÉSERVES ne sont pas systématiquement indiqués dans l'état des lieux d'entrée et génèrent des litiges.

LES RETENUES SUR LE DÉPÔT DE GARANTIE, NOTAMMENT LES RÉPARATIONS LOCATIVES, ne sont pas toujours justifiées par les indications figurant sur l'état des lieux de sortie. De plus, ce dernier n'est pas toujours transmis au service chargé de la facturation et n'est pas systématiquement rapproché de celui de l'entrée. Ces retenues étant facturées lors de la régularisation du solde, le locataire les conteste alors a posteriori.

LES PRÉCONISATIONS D'AMÉLIORATION

NÉCESSITÉ DE CONTRÔLE DES TRAVAUX ET DU BON FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS en amont de l'arrivée dans le logement.

MENTIONNER SYSTÉMATIQUEMENT LES TRAVAUX COMPLÉMENTAIRES à réaliser et les réserves (logements neufs) sur l'état des lieux d'entrée.

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE RÉDACTION des états des lieux contractuels par les interlocuteurs et renforcer les formations.

LE DÉVELOPPEMENT ENVISAGÉ DE SAISINE SUR SUPPORT ÉLECTRONIQUE POURRAIT AMÉLIORER la lisibilité et la fiabilité des informations, à compléter par des photos.

TRANSMISSION SYSTÉMATIQUE des états des lieux de sortie au service facturation.

LES PRÉCONISATIONS D'AMÉLIORATION

ÉLABORER UN PROCESSUS DE TRAITEMENT DES SITUATIONS DE VIEILLISSEMENT ET HANDICAP, intégrant les acteurs sociaux et techniques des agences et permettant de mieux qualifier les demandes et d'accompagner les personnes dès le rapport de l'ergothérapeute jusqu'à la réalisation des travaux. L'aide d'un tiers –MDPH ou association accompagnant le locataire- permet d'objectiver les opportunités et contraintes.

LA MISE EN ŒUVRE D'UN OUTIL EN COURS DE DÉVELOPPEMENT PAR LA DIRECTION DE LA COHÉSION SOCIALE, « ADAPTER », vise à améliorer la qualification et le processus de traitement de ses situations par l'ensemble des acteurs.

CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC

LE CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Le Club des médiateurs de services au public a été créé en 2002, afin de rassembler les médiateurs des différents organisations : entreprises, administrations, collectivités, fédérations ou secteurs professionnels. Le fonctionnement du Club des médiateurs est basé sur le partage et le travail collectif entre tous ses membres.

Il propose un dispositif de professionnalisation des médiateurs et de leurs équipes. Il a été à l'origine de réflexions sur la médiation et a participé activement aux travaux qui ont abouti à la mise en œuvre des textes en Europe et en France sur la médiation de la consommation.

24
MÉDIATEURS MEMBRES DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Paroles de médiateurs

La médiation est un vecteur de confiance qui contribue au développement responsable des activités d'une entreprise et à la promotion de ses valeurs."

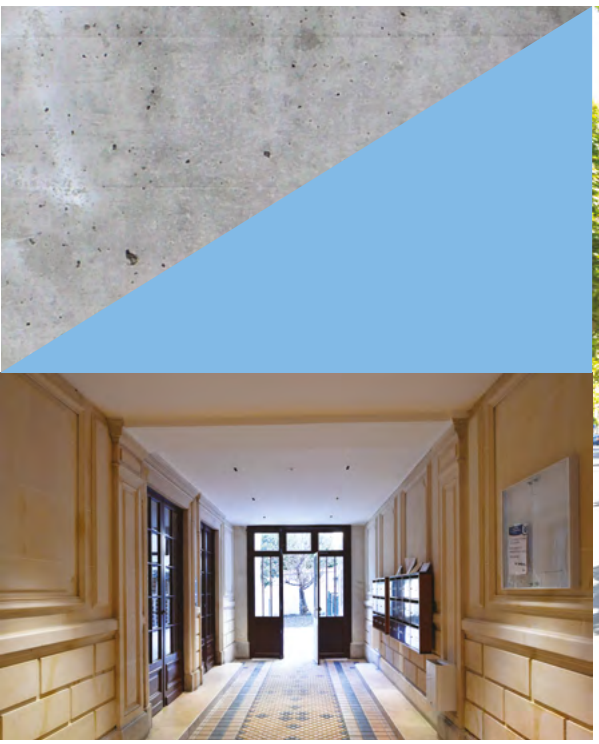
Pierre SEGURA
MÉDIATEUR DU GROUPE LA POSTE
ET DE LA BANQUE POSTALE



La proposition d'un avis pertinent par le médiateur, en droit et en équité, passe nécessairement par la mise en place d'une démarche structurée, progressive, transparente, permettant une instruction détaillée, et qui repose sur des valeurs à partager avec les deux parties au litige (écoute attentive, impartialité, équité, respect scrupuleux des personnes), ce processus permettant de rétablir, in fine, une relation de confiance qui s'était dégradée entre les parties."

Jean-Pierre HERVÉ
MÉDIATEUR DU GROUPE ENGIE







Institution des grands nombres – élèves, personnels, candidats aux examens et concours – l'Éducation nationale est contrainte à des gestions complexes qui peuvent générer des incompréhensions. Dans ce contexte, la médiation est un levier pour introduire à la fois de l'équité et de l'humanité dans les procédures et décisions administratives parfois mal explicitées.
Dans une période où le système éducatif est interpellé et les valeurs fragilisées, le médiateur doit être un acteur qui participe, en toute indépendance et avec détermination, au renforcement du contrat qui relie la République à son école."

Claude BISSON-VAIVRE
MÉDIATEUR DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR



La médiation demande courage et responsabilisation du professionnel et du consommateur :
« Courage », car il n'est pas facile de se remettre en cause en acceptant qu'un tiers, le médiateur, puisse analyser le différend autrement que l'image que peuvent en avoir l'une ou l'autre des parties.
« Responsabilité », car chacune des parties est responsable d'accepter ou non la solution proposée par le médiateur."

Dominique CHEVAILLIER BOISSEAU
MÉDIATEUR AUPRÈS DE BNP PARIBAS
POUR LA CLIENTÈLE DES PARTICULIERS





PARIS HABITAT

21 bis, rue Claude-Bernard
75253 Paris Cedex 05

mediateurdulocataire@parishabitat.fr

@Paris_Habitat
parishabitat.fr

Paris Habitat
vivre ensemble la ville