RAPPORT DE LA MÉDIATRICE DU LOCATAIRE 2014



Paris Habitat
vivre ensemble la ville



ÉDITO
LE DIRECTEUR GÉNÉRAL

Faire évoluer notre fonctionnement, renforcer la prise en compte des intérêts de nos locataires, mieux répondre à leurs attentes, sont nos priorités

L'année 2014 a été une année charnière pour Paris Habitat, avec son engagement dans une démarche de certification ISO 9001 de l'ensemble de son activité.

Cette démarche illustre notre volonté d'amélioration continue de notre qualité de service, au bénéfice des habitants.

Faire évoluer notre fonctionnement, renforcer la prise en compte des intérêts de nos locataires, mieux répondre à leurs attentes, sont nos priorités.

La Médiation du locataire s'inscrit pleinement dans ces enjeux.

Favoriser le dialogue, l'écoute, construire une relation de confiance avec nos locataires, garantir la transparence et l'éthique, ou encore trouver des solutions pour résoudre les situations, sont les fondements de son activité.

Le bilan de cette quatrième année d'exercice confirme le besoin des locataires.

Le développement des conflits et troubles de voisinage, et leurs conséquences sur le bien vivre ensemble, nous ont amenés à aller encore plus loin et à proposer, en complément, une médiation externe sur ce sujet, en 2014.

Il s'agit pour l'Office de renforcer notre qualité de service, d'assumer notre responsabilité vis-à-vis des habitants, de nous engager dans un processus d'amélioration continue basé sur le dialogue et l'écoute pour progresser, ensemble.

Stéphane Dambrine,
directeur général de Paris Habitat



ÉDITO

LA MÉDIATRICE DU LOCATAIRE

La médiation du locataire s'inscrit pleinement dans la politique de qualité de service de Paris Habitat

Le rythme de l'activité de la médiation du locataire reste soutenu pour l'année 2014. La confiance des locataires se confirme. La médiation du locataire s'inscrit pleinement dans la politique de qualité de service de Paris Habitat, par son rôle d'écoute dans la relation client et de recours pour le règlement des litiges.

Dans un contexte qui voit l'émergence de situations sociales de plus en plus difficiles et complexes, qui reflètent, au-delà du litige, la précarité, les difficultés de santé, la fragilité sociale et relationnelle avec ses voisins ou sa famille, la médiation devient le dernier recours.

Il s'agit de prendre en compte les difficultés de façon globale, de construire une réponse individualisée, humaine et personnalisée, afin de préserver la confiance des locataires, les orienter, avec leur assentiment, vers les personnes pouvant les aider dans leurs démarches. Ces situations impliquent un travail conjoint de la médiation avec toutes les équipes de Paris Habitat. La coopération interne est pour la médiation une démarche permanente qui se construit en continu.

Pour mieux écouter les demandeurs, qui ont aussi beaucoup à nous apprendre et incitent les équipes de l'Office à se remettre en question et à s'interroger, un questionnaire de satisfaction, préservant leur anonymat, leur est adressé, afin de recueillir leur avis sur leur perception du service de la médiation.

Les préconisations d'amélioration formulées chaque année dans les rapports contribuent à la démarche collective et transversale d'amélioration fonctionnelle. Elles permettent d'enrichir la connaissance globale des attentes et des besoins des locataires pour mieux y répondre.

Danièle Aguanno-Promonet,
médiatrice du locataire de Paris Habitat

SOMMAIRE

P.4
L'ACTIVITÉ 2012-2014

P.8
CONDUIRE LES MÉDIATIONS À PARIS HABITAT

P.11
LES VALEURS

P.13
LES DOMAINES DES LITIGES

P.22
LES PRÉCONISATIONS D'AMÉLIORATION

P.24
LES CONSTATS ET PRÉCONISATIONS 2014



Conception réalisation
Angélique Blanchard

Crédits photos
Cyril Bruneau, Sara Imloul, Mehrak, Gilles Roubaud, Frédéric Achdou, Frédéric Delangle, Paris Habitat

N° ISSN
en cours d'obtention

RCS Paris 344 810 825

INTRODUCTION

RENFORCER LES COOPÉRATIONS

DÉVELOPPER LES COOPÉRATIONS INTERNES

Pour mener à bien cette mission dans un établissement gérant plus de 120 000 logements, impliquer les différentes directions et services est une démarche permanente qui se construit en continu. En 2014, nous l'avons renforcée avec la Direction des services financiers, du fait de la progression des demandes liées à la facturation des charges et avec la Direction de la cohésion sociale sur l'expérimentation externe de médiation sur les troubles de voisinage.

(SE REPORTER EN PAGE 23 DU PRÉSENT RAPPORT ET PAGE 44 DU RAPPORT ANNUEL RESPONSABLE)

LE 14 OCTOBRE 2014, LA MÉDIATRICE A ACCUEILLI LA RÉUNION DES MEMBRES DU CLUB DES MÉDIATEURS

ÉCHANGER AVEC LES PARTENAIRES EXTERNES

Le médiateur et son équipe ont également besoin d'apports et de l'expérience d'autres médiateurs, de pouvoir échanger et s'enrichir. Les travaux réguliers au sein du Club des médiateurs de services au public (CLUBDESMEDIATEURS.FR) dans le cadre de formations, de conférences et d'échanges, permettent de partager les pratiques et les difficultés rencontrées et ainsi, de se professionnaliser. Enfin, des formations et des colloques de l'Association nationale des médiateurs permettent également d'enrichir celles de l'Office. La coopération s'élargit également dans le cadre de sollicitations par des organismes tiers de plus en plus diversifiés, notamment les associations de locataires, les conciliateurs de justice et les services de la ville de Paris. La collaboration au sein de la commission de conciliation de Paris, examinant des litiges soumis par les bailleurs et locataires, apporte une complémentarité et un travail conjoint avec les représentants des associations de locataires.

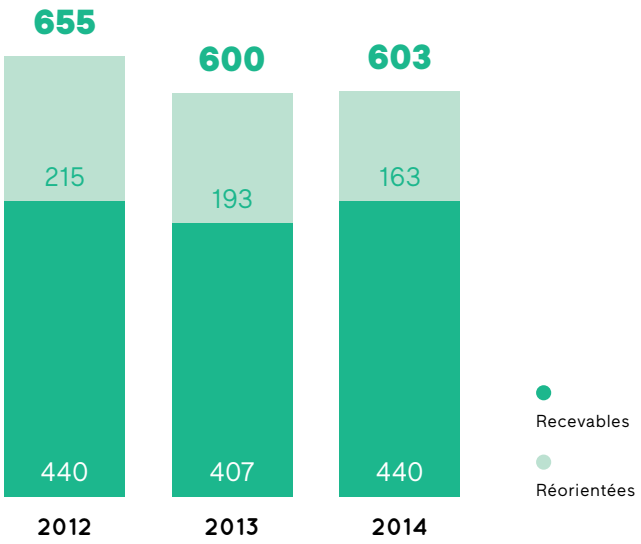
RENFORCER LE DIALOGUE AVEC LES LOCATAIRES

Les demandeurs de médiation ont aussi beaucoup à nous apprendre et certaines situations incitent à se remettre en question et à s'interroger. Nous souhaitons recueillir leur avis sur leur perception du service de la médiation. Au fil des médiations, un questionnaire de satisfaction, préservant l'anonymat, est adressé aux demandeurs pour recueillir leur avis et ainsi le cas échéant, faire évoluer nos pratiques.

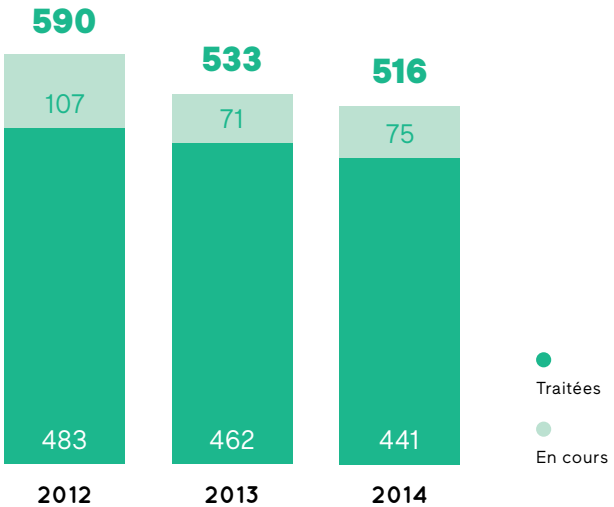
EN CHIFFRES

L'ACTIVITÉ 2012-2014

L'ÉVOLUTION DES SAISINES



L'ÉVOLUTION DES MÉDIATIONS TRAITÉES ET EN COURS





EN 2014,

603 SAISINES

516 MÉDIATIONS INSTRUITES

On observe une **stabilité des saisines** sur les trois dernières années.
Un quart des saisines sont réorientées vers les services de Paris Habitat, en l'absence de préalables ou ne relevant pas du champ de compétence de la médiation.

La part des médiations recevables (73 %) a légèrement progressé en 2014.

Sur les 516 médiations instruites en 2014, 85 % ont fait l'objet d'une recommandation dans l'année.

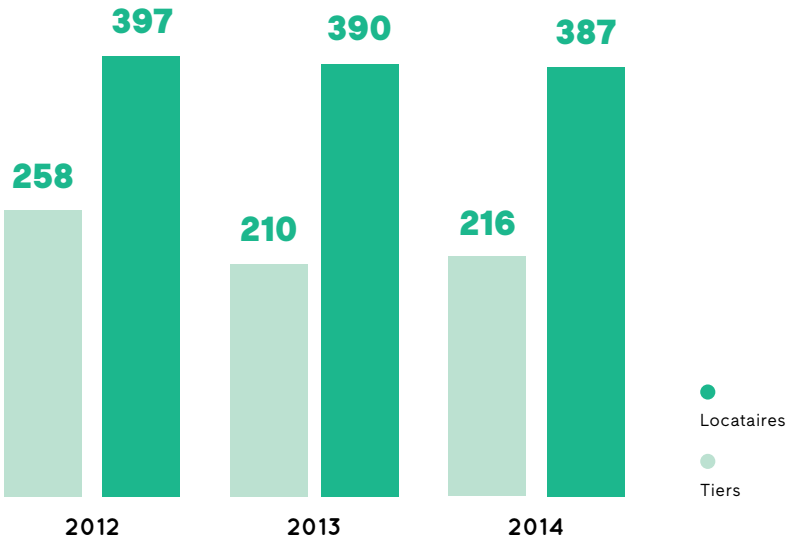
LES DÉLAIS MOYENS DE TRAITEMENT DES DEMANDES

2,5 JOURS
POUR LA RECEVABILITÉ DES DEMANDES

2 MOIS
POUR L'INSTRUCTION DES MÉDIATIONS

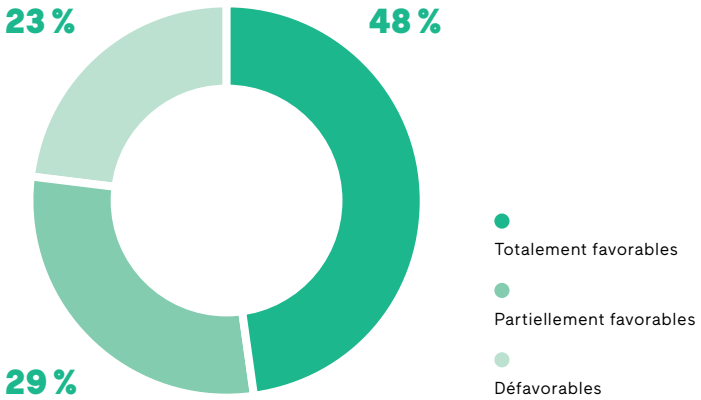
54 % DES DOSSIERS
SONT TRAITÉS EN MOINS DE DEUX MOIS ET **95 %** EN MOINS DE TROIS MOIS

LA PROVENANCE DES DEMANDES



64 % des demandes proviennent des locataires. Ce volume reste stable sur les trois années. Les saisines transmises par des tiers en faveur d'un locataire, soit 36 %, proviennent principalement de la médiation de la ville de Paris, des conciliateurs de justice et des associations de locataires.

LA NATURE DES RECOMMANDATIONS EN 2014



Une progression des recommandations favorables en 2014 qui représentent 77 % contre 72 % en 2013.

Toutefois, la position qui résulte de la médiation varie sensiblement selon les domaines. Ainsi sur les litiges de facturations, la position favorable est de 60 %, alors que pour les sinistres, elle atteint 90 %.

61 % des médiations instruites comportent des **engagements**.

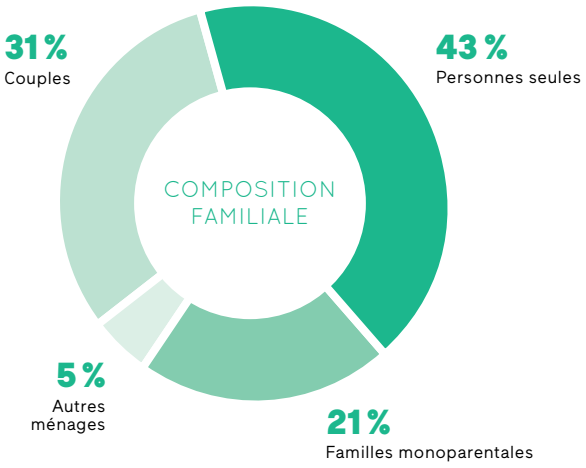
LES SAISINES ET LEURS DEMANDEURS 2012-2014

EN COLLABORATION AVEC
LA DIRECTION DE LA COHÉSION SOCIALE

Les analyses qui suivent visent à cerner un peu mieux sur les trois dernières années, les caractéristiques des demandes de médiation sous trois aspects :

- Qui sont les demandeurs de médiation ?
- Où sont-ils principalement situés ?
- Quelles sont les principales demandes ?

LE PROFIL DES DEMANDEURS DE MÉDIATION



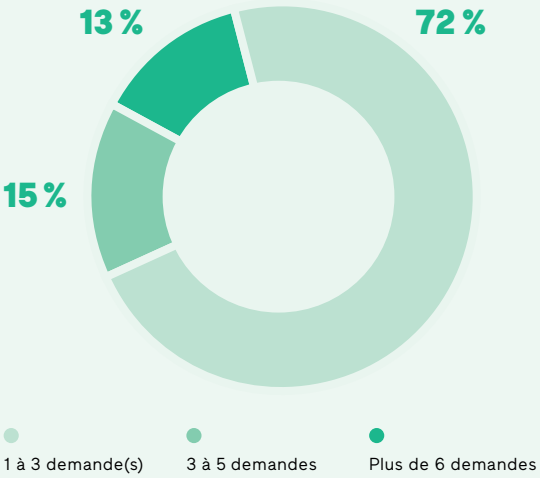
Toutes les catégories de ménages présentes à Paris Habitat sont représentées dans les médiations, avec cependant une proportion un peu plus élevée de personnes seules ou familles monoparentales (64 % contre 57 %).

La part des petits logements y est par conséquent plus représentée.

LA LOCALISATION DES DEMANDES

Quelque 1 800 demandes de médiation, sur les trois dernières années, concernent **plus de 600 immeubles, soit un immeuble sur deux**.

Le nombre moyen de demandes par immeuble se répartit de la façon suivante :



Ainsi, deux tendances ressortent de l'analyse des immeubles concernés :

- Un phénomène de dispersion : 87 % des immeubles comportent de 1 à 5 saisines, ce qui traduit des sollicitations réparties sur une diversité d'immeubles.
- Un îlot de concentration sur 13 % des immeubles qui comportent plus de 6 demandes, ce qui représente **43 % des saisines totales et 80 d'entre eux**, représentés sur la carte ci-contre.

REPÈRES PARIS HABITAT

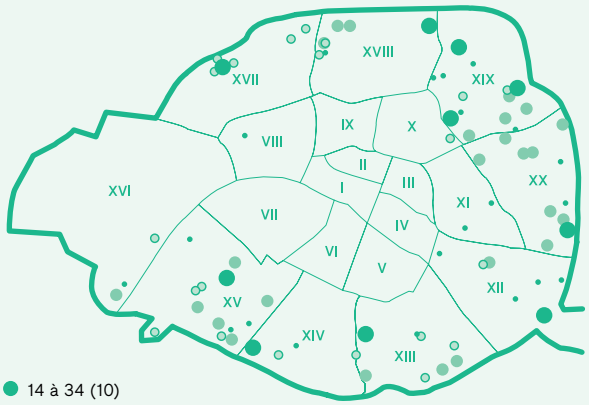
122 299 LOGEMENTS

1168 IMMEUBLES

LES 80 IMMEUBLES COMPORTANT PLUS DE 6 SAISINES

Afin d'avoir une représentation cartographique cohérente de ces 80 immeubles, les saisines sont représentées proportionnellement au nombre de logements.

Deux immeubles sont situés dans des communes hors Paris non représentées.



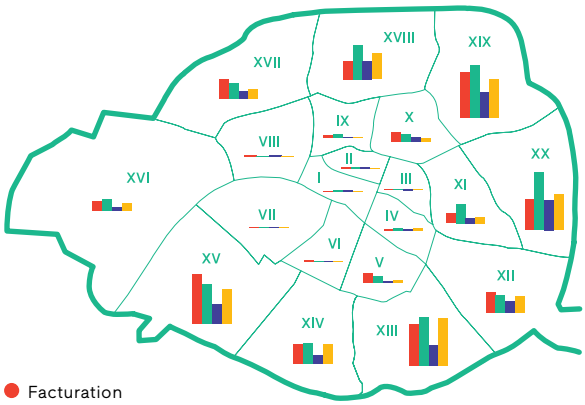
- 14 à 34 (10)
- 9 à 14 (25)
- 7 à 9 (23)
- 6 à 7 (22)

Ces immeubles relèvent des deux catégories suivantes :

- **Les ensembles immobiliers importants de plus de 500 logements** et qui peuvent naturellement concentrer davantage de demandes (1/3 des 80 immeubles).
- **Les immeubles dont le nombre de saisines est élevé, relativement au nombre de logements,** et qui représentent environ la moitié des 80 immeubles. Les demandes spécifiques concernent, par exemple, des médiations multiples d'un même demandeur ou d'une même problématique.

LES MOTIFS DES DEMANDES DE MÉDIATION ET LEUR LOCALISATION

Les quatre principaux motifs de demandes – **travaux, facturation, troubles de jouissance, sinistres** – des 1 800 demandes de médiation des trois dernières années sont représentés sur les vingt arrondissements parisiens ci-après.



- Facturation
- Travaux
- Sinistres
- Troubles

Si le nombre important d'occurrences sur cinq arrondissements – 13e, 15e, 18e, 19e et 20e arrondissements, qui regroupent 74 % des demandes, est corrélé à l'importance de leur patrimoine, on constate que les problématiques majeures ne sont pas homogènes d'un arrondissement à l'autre.

La part des quatre principaux domaines de saisines y est plus nuancée :

- Le 13e est davantage concerné, à part égale, par les **travaux** et les **troubles de jouissance**.
- Le 15e majoritairement par la **facturation**, puis les **travaux**.
- Le 18e arrondissement davantage par les **travaux**.
- Le 19e principalement par les **travaux**, ainsi qu'une forte proportion sur la **facturation**.
- Le 20e très largement par les **travaux** ; en second lieu par les **troubles de jouissance**.

LES MÉDIATIONS

CONDUIRE LES MÉDIATIONS À PARIS HABITAT

L'ESPRIT DE MÉDIATION

« Dans les médiations que nous pratiquons, dans nos institutions, nous apportons l'essentiel, l'esprit de médiation.

Cela consiste à :
- Écouter et comprendre les parties.
- Rechercher une solution satisfaisante.
- Expliciter et apaiser les relations.

Les médiations nous conduisent à dialoguer avec chaque partie, à discerner les incompréhensions ou les confusions pour aboutir à la solution. Cela suppose des connaissances, le goût du compromis et de la patience. La confiance va rétablir le dialogue. »

Bernard Dreyfus,
délégué du Défenseur des Droits,
membre du club des médiateurs



Dans nos médiations, à Paris Habitat, cet esprit guide notre action dans les différentes situations rencontrées. Nous l'adaptons à la nature de la demande, sa complexité, son urgence, la nécessité de mieux comprendre ou le besoin d'écoute du demandeur.

La première étape, la prise en compte de la demande de médiation, est déterminante. Au-delà des critères de recevabilité inscrits dans notre charte, il est nécessaire d'appréhender chaque situation de manière spécifique.

Au cours de la médiation, outre les échanges écrits et les entretiens téléphoniques, nous rencontrons les locataires. Les rendez-vous avec la médiatrice et un chargé de médiation, permettent de clarifier une situation ou d'avancer vers des solutions. Pour les médiations concernant les problématiques du logement ou de l'immeuble, nous allons sur place, généralement en présence des interlocuteurs de gestion, voire d'experts si nécessaire.

Ces étapes permettent de progresser et de rechercher la solution la mieux adaptée en coopération avec les services de Paris Habitat et les locataires.
Les éléments de ce processus sont illustrés au travers de trois situations de médiation.

SITUATION N°1

1. COMPRENDRE ET ANALYSER LA DEMANDE

Le locataire demande la suppression de la cause d'un important sinistre dégât des eaux par infiltration et une indemnisation en raison de la durée du préjudice. La survenance du sinistre remonte à huit mois avant la saisine. Le sinistre résulte du défaut d'étanchéité de la terrasse et la responsabilité incombe au bailleur. Il apparaît que les interventions d'étanchéité de l'entreprise n'ont pas réellement supprimé la cause.

2. L'INSTRUCTION, LES ÉCHANGES, LES CONSTATS

Les échanges, d'une part avec le locataire, révèlent la gravité de la situation et le manque d'information sur le suivi de son dossier. D'autre part, avec le gestionnaire, qui reconnaît les difficultés, en raison de la complexité technique qui nécessite d'établir un plan d'actions avec les entreprises.
Afin d'identifier la réalité de la situation, un rendez-vous de médiation a lieu au domicile du locataire, en présence du gestionnaire. Le constat conjoint de la gravité des dégradations permet de comprendre l'urgence de la situation.

3. LA RECOMMANDATION, LES ENGAGEMENTS

La médiation indique la nature des travaux à mettre en œuvre par les entreprises de Paris Habitat et les étapes d'intervention. Elle confirme le principe d'une indemnisation dont le montant sera calculé après la réalisation définitive des travaux.

POUR RÉSOUDRE CE LITIGE,

LA MÉDIATION A PERMIS, PAR UN CONSTAT COMMUN, DE MIEUX COMPRENDRE LA SITUATION ET DE RECONNAÎTRE LE PRÉJUDICE.

SITUATION N°2

1. QUALIFIER LA DEMANDE

La locataire se plaint du dysfonctionnement persistant de sa chaudière individuelle gaz. L'équipement a cependant fait l'objet de multiples interventions par l'entreprise en charge de son entretien. Le locataire explique à la médiation que le dysfonctionnement perdure depuis plusieurs années.

2. L'INSTRUCTION, RECUEILLIR DES AVIS D'EXPERTS

De nouvelles investigations engagées par les services demeurent inefficaces. La médiation mandate alors un expert technique externe indépendant pour effectuer un diagnostic de la chaudière et en informe la locataire. Les conclusions du bureau de contrôle indiquent que le fonctionnement en l'état de l'équipement présente un risque de fuite et préconise un changement de celui-ci.

3. LA RECOMMANDATION

Cette proposition est acceptée par les services de Paris Habitat qui procèdent au remplacement de la chaudière.

La médiation a procédé en deux temps :

- Une première recommandation a informé la requérante de la solution de faire réaliser un diagnostic technique par la médiation.
- La seconde a indiqué les conclusions de celui-ci et le remplacement de l'équipement.

L'AVIS D'UN EXPERT NEUTRE

A ÉTÉ ESSENTIEL POUR FAIRE ABOUTIR FAVORABLEMENT LA MÉDIATION.



SITUATION N°3

1. COMPRENDRE LA DEMANDE ET LES RAISONS

- La locataire demande un relogement provisoire, pendant la réalisation de travaux dans la salle de bain et la cuisine pour une durée de 12 jours, afin de supprimer la cause d'un sinistre.
  Son agence considère que ce relogement n'est pas nécessaire. La locataire refuse les travaux commandés.
- La médiation évalue avec l'agence la nécessité du relogement pour la réalisation des travaux.
  Il apparaît que seuls les travaux de la salle de bain sont indispensables pour supprimer les fuites, laissant l'usage de la cuisine.

2. L'INSTRUCTION, LES ÉCHANGES

La médiation propose à la locataire un rendez-vous, destiné à ajuster avec l'entreprise le planning de réalisation des travaux à son domicile. Tout d'abord très réticente à cette rencontre avec son agence, et après une première annulation, le rendez-vous se tient en présence de tous les intervenants et les modalités sont arrêtées conjointement.

3. LA RECOMMANDATION

La médiation confirme le planning et les conditions d'intervention. Les travaux ont finalement été menés à leur terme, conformément aux modalités définies et en milieu occupé.



LES ACTEURS DE LA MÉDIATION DU LOCATAIRE

L'accueil et l'écoute du locataire / Comprendre la demande / Préparer la recevabilité

- Martine PALFRAY
- Maguy LAZAREFF

Conduire les médiations / Dialoguer / Rencontrer / Rechercher une solution

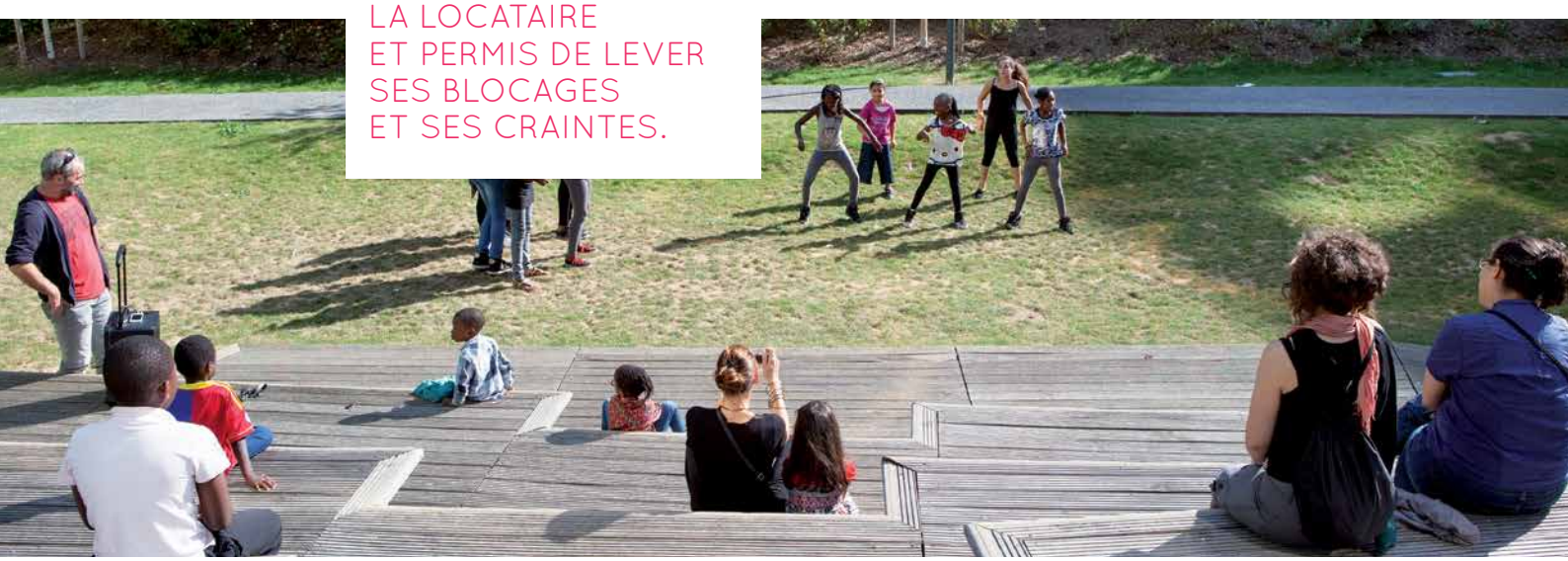
- Jean-Pierre FLEURY
- Odile KLOTZ-GOBERT
- Isabelle QUETARD

Médiatrice

- Danièle AGUANNO-PROMONET

DANS CE LITIGE,

LA MÉDIATION A MIS EN CONFIANCE LA LOCATAIRE ET PERMIS DE LEVER SES BLOCAGES ET SES CRAINTES.



LES VALEURS



LES VALEURS DE LA MÉDIATION S'INSCRIVENT DANS CELLES DE PARIS HABITAT ET DE SON ENGAGEMENT SOCIÉTAL

L'ÉQUITÉ

L'équité, chère aux médiateurs, a été le thème de la conférence du club des médiateurs (CLUBDESMEDIATEURS.FR) du 29 octobre dernier.

L'équité en médiation, c'est la souplesse inhérente à l'adaptation de la règle à chaque cas d'espèce, pour trouver une solution équilibrée.

L'équité pondère et humanise le droit. Elle ne peut être normée, ou conduire à une jurisprudence, parce qu'elle s'applique à une situation singulière.

L'équité c'est également une « logique de réparation », qui permet de clore un litige, si les parties sont d'accord et ne peut être transposable à d'autres cas.

LA CONFIANCE

Le 4 décembre 2014, la confiance était le thème des rendez-vous de l'Association nationale des médiateurs (ANM). Sa Présidente et des personnalités nombreuses, élus, responsables RSE (Responsabilité sociétale d'entreprise), certificateurs, responsables ressources humaines, ambassadeurs, médiateurs, et cabinet du Conseil économique social et environnemental (CESE) ont présenté leurs approches.

La médiation est un processus coopératif dans lequel la confiance est une valeur clé, qui se situe à trois niveaux :

- La confiance de chaque partie, en elle, pour la médiation.
- La confiance dans le processus de médiation.
- La confiance dans le médiateur.

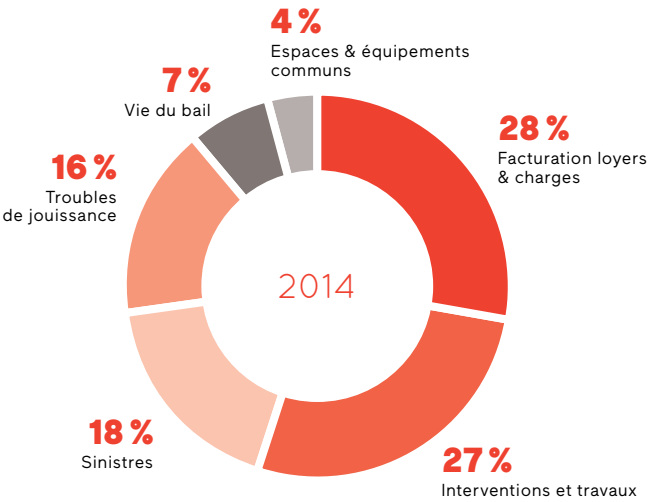
Deux facteurs de confiance sont essentiels : la légitimité du médiateur et son efficacité qui sont garanties par sa charte, le socle des valeurs et sa bonne organisation. La médiation nécessite aussi la bonne foi des parties et leur volonté d'aboutir.


5

LES LITIGES

LES DOMAINES DES LITIGES

Domaine	2012	2013	2014
Facturation loyers & charges	24 % ↑	26 % ↑	**28 %**
Interventions et travaux	25 % ↓	22 % ↑	**27 %**
Sinistres	13 % ↑	18 % →	**18 %**
Troubles de jouissance	16 % →	15 % →	**16 %**
Vie du bail	13 % →	12 % ↓	**7 %**
Espaces & équipements communs	7 % ↓	6 % ↓	**4 %**



L'ÉVOLUTION DES MOTIFS DES MÉDIATIONS

L'évolution, sur les trois dernières années, renforce la part prédominante des quatre principaux domaines des litiges qui constituent près de 90 % des médiations traitées en 2014, contre 81 % en 2013 et 78 % en 2012. Les deux premiers domaines représentent 55 % des litiges.

Les deux premiers domaines progressent :

- 28 % des litiges liés à la **facturation des loyers et des charges**.
- 27 % concernent les **demandes d'interventions et de travaux dans les logements** et sont en hausse en 2014 après un recul en 2013.

Deux domaines sont relativement constants et restent une source importante de différends :

- Les **sinistres** à 18 %.
- Les **troubles de jouissance** – 16 % – confirment les difficultés de vivre ensemble dans les immeubles.

Les deux derniers domaines sont très en retrait en 2014 et concernent la **vie du bail** et les **espaces et équipements communs** et ne représentent globalement que 11 % des médiations.

28 %

Les facturations des loyers et des charges

Nature des litiges de facturation loyers et charges	2013		2014
Charges d'eau individuelles	34 %	↑	**43 %**
Autres charges	17 %	→	**16 %**
Indemnités - remboursements	21 %	↓	**19 %**
Loyers	14 %	→	**15 %**
Règlement - dette	13 %	↓	**8 %**

La progression des litiges de facturation – au nombre de 117 en 2014 – provient des contestations des consommations d'eau facturées qui augmentent de 40 %.

LES CONSOMMATIONS D'EAU FACTURÉES

En 2014, le programme de remplacement des compteurs d'eau au sein du parc de logements concernant près de 90 000 compteurs, initié en 2013, s'est poursuivi. Cette campagne fait émerger, comme l'année précédente, des situations atypiques de consommations du fait d'index estimés, notamment en l'absence de relevés. De telles situations se présentent aussi lors du départ d'un locataire après un relevé d'eau réel.

Les locataires contestant ou ne comprenant pas ces consommations soudaines excessives ont saisi la médiation. Celle-ci examine méthodiquement les données fournies par le bailleur et le locataire et fait procéder à une vérification auprès des prestataires releveurs ainsi qu'à un contrôle des consommations actuelles du locataire.

CAS PRATIQUE

Le locataire conteste son décompte de charges établi lors du congé du logement et notamment la facturation très élevée de l'eau. Il est relogé dans un autre logement de l'Office.

Son agence lui confirme la facturation qui serait liée à un rattrapage des deux années précédentes et à une fuite après compteur relevant de l'entretien locatif.

Après analyse de la médiation, il en résulte que la fuite était située au niveau du robinet du compteur et relevait de la responsabilité du bailleur. Les consommations sont alors réévaluées sur la base des consommations moyennes antérieures à la fuite et donnent lieu à un remboursement.

LES AUTRES POSTES DE CHARGES

Les médiations sur les autres postes concernent les charges communes (entretien, gardiennage), le chauffage, les ascenseurs et le dépôt de garantie.



CAS PRATIQUE

Le locataire conteste la facturation des charges ascenseurs depuis son entrée dans les lieux, trois ans plus tôt, son logement n'étant accessible que par un escalier. L'ascenseur situé au premier étage ne dessert que les étages supérieurs.

Cette anomalie avait été identifiée mais la situation n'avait pas été rectifiée.

La médiation a permis la reconnaissance du problème, non seulement pour ce locataire mais pour tous ceux du premier étage qui ont été remboursés des charges ascenseurs sur les trois années. Cette régularisation n'a cependant pas pénalisé les autres locataires pour la période écoulée, Paris Habitat ayant accepté de ne pas leur refacturer la nouvelle quote-part.

LES INDEMNITÉS ET REMBOURSEMENTS

De nombreuses médiations portent sur des demandes de remboursement suite à des travaux effectués par le locataire et qu'il estime de la responsabilité du bailleur ou pour une privation de jouissance partielle du logement.

CAS PRATIQUE

La locataire demande le remboursement des frais importants de recherche de fuite qu'elle a engagé auprès d'un plombier, occasionnée par une défaillance du mitigeur.

Son agence n'avait pas répondu favorablement au motif qu'elle n'avait pas prévenu son gardien ni contacté la permanence téléphonique.

La médiation a confirmé cette position, constatant par ailleurs que le mitigeur n'avait pas été installé par le bailleur. Elle lui a cependant conseillé de faire une démarche auprès d'une association de consommateurs concernant la facturation excessive du prestataire pour l'intervention.

LA FACTURATION DES LOYERS

Ces demandes concernent notamment les contestations relatives au montant du supplément de loyer de solidarité, à la fixation du nouveau loyer dans le cas des immeubles acquis ou réhabilités et l'incidence de l'aide personnalisée au logement.

CAS PRATIQUE

Le locataire saisit la médiation concernant la demande de révision de son supplément de loyer de solidarité, suite à la cession de son activité libérale fin 2013, justifiée par l'article L441-3, prévoyant cette disposition.

Sa demande de révision du loyer n'avait pas été prise en compte au motif qu'il n'avait pu produire l'attestation de revenus de l'année par un centre de gestion agréé, à défaut de son avis d'imposition.

Un rendez-vous de médiation en présence du demandeur, son avocat et les services financiers a permis d'aboutir à une solution transitoire. Paris Habitat a accepté de prendre en compte les revenus estimés de 2013 pour le calcul du loyer et le locataire s'est engagé à communiquer son avis d'imposition dès qu'il l'obtiendra et accepte le principe du réajustement éventuel, à la hausse comme à la baisse.

27 %

Les interventions et demandes de travaux dans le logement

En 2014, 111 litiges relatifs à ce domaine ont été traités.
Leur nombre a progressé de 30 % par rapport à 2013.

LES 5 PRINCIPAUX TYPES DE LITIGES TRAVAUX

Principal motif de demande, les litiges relatifs à la persistance de l'**humidité dans les logements**. Ils concernent notamment des phénomènes de condensation liés à une ventilation insuffisante, un problème d'isolation ou l'usage du logement.
La médiation permet de constater les habitudes de vie, l'entretien du logement et les travaux pouvant être engagés. Ces situations concernent aussi des immeubles anciens dont la réhabilitation doit être engagée.

La progression des litiges concernant l'**hygiène**, tient notamment aux demandes croissantes sur la prolifération des punaises de lit mais aussi des cafards et rongeurs. Des actions sont engagées dans les logements concernés et suivies jusqu'à éradication du phénomène.

Les médiations relatives aux demandes de **remplacement d'équipement de plomberie et d'installations sanitaires**, en léger recul, concernent notamment la robinetterie, la baignoire, le lavabo, l'évier. La médiation permet de déterminer dans ces situations ce qui peut être fait et à qui incombent les travaux.

On constate une légère progression des demandes relatives au **remplacement de portes palières, de volets** dont le réexamen permet de prendre en compte la situation particulière.

Les litiges relatifs au **chauffage** sont en diminution et concernent notamment l'insatisfaction des locataires sur les températures dans le logement. Des relevés de température sont fréquemment réalisés, afin de déterminer si le logement est chauffé conformément à la règlementation.

Nature des principaux litiges travaux	2013		2014
Humidité - ventilation	17 %	→	**17 %**
Hygiène	7 %	↑	**15 %**
Plomberie - sanitaires	16 %	↓	**14 %**
Menuiseries (portes, volets)	7 %	↑	**10 %**
Chauffage	15 %	↓	**10 %**
Sous-total	62 %	↑	**66 %**

CAS PRATIQUE

La demande de la locataire porte sur le remplacement du parquet, qui craquèle, provoquant des nuisances sonores, et qui présente des malformations.

Ce parquet n'est pas d'origine et a été posé à l'issue d'un sinistre incendie. L'agence confirme qu'il n'y a pas lieu de le remplacer, les grincements pouvant être une évolution normale dans le temps.

La médiation se rend alors dans le logement, en présence d'un menuisier professionnel de la régie de Paris Habitat. Cette visite permet de constater les pentes anormales du parquet. Le rapport de l'expert le confirme et conclut que la pose n'a pas été faite dans les règles de l'art et que des déformations se sont révélées avec le temps. Les services de Paris Habitat acceptent le remplacement de ce parquet.



LES AUTRES LITIGES TRAVAUX

Les autres litiges travaux portent notamment sur des demandes liées à :

L'adaptation du logement en raison d'un handicap	**8 %**
Les interventions techniques ou travaux après l'entrée dans le logement	**9 %**
Les interventions techniques ou travaux liés à des réhabilitations des immeubles	**5 %**



CAS PRATIQUE

Une locataire de 90 ans vit dans un logement, regroupant deux chambres, au dernier étage. Elle dispose d'un lavabo, d'un WC mais pas de douche. Elle sollicite la médiation pour résoudre sa situation.

La création d'une douche, antérieurement étudiée par Paris Habitat, n'avait pu aboutir en raison d'obstacles techniques. La solution de relogement avait alors été envisagée, mais la locataire ne le souhaitait pas en raison de son âge. La médiation a permis d'appréhender le problème différemment.

Ainsi, les services ont étudié la création d'une salle de bain, en jouxtant une partie commune devenue obsolète et en intégrant les préconisations de l'ergothérapeute. Les travaux ont été financés par le bailleur, la locataire acceptant l'incidence de surface sur le loyer, et réalisés avec le maintien de la locataire dans le logement.

18 %

Les sinistres

La part des litiges sur les sinistres non résolus, reste encore très significative. 73 médiations ont été instruites en 2014 sur ce thème. La première origine de ceux-ci est un **dégât des eaux**, le plus généralement en provenance d'un logement voisin, dont la réparation incombe au bailleur ou au locataire, ou d'une fuite en gaine technique. Il arrive que le bailleur se substitue au locataire responsable mais défaillant et procède aux réparations pour endiguer le sinistre.

La deuxième origine, quasiment en nombre égal, résulte d'**infiltrations** en façade ou en terrasse, qui relèvent de la responsabilité du bailleur. La recherche de la cause est souvent complexe, l'origine de l'infiltration de l'eau n'étant pas toujours facile à déterminer et à traiter.

Les conséquences pour les habitants sont souvent dommageables, notamment sur l'état de salubrité du logement mais aussi sur les conditions de vie. La durée de résolution explique l'inquiétude des locataires face aux différents interlocuteurs.

CAS PRATIQUE

Le locataire a subi un dégât des eaux qui a endommagé le parquet de sa cuisine il y a plusieurs années et n'avait pu obtenir la remise en état par le bailleur.

Les services de Paris Habitat n'avaient pas procédé à ces travaux, le locataire n'ayant pas préalablement déposé ses meubles de cuisine. Le locataire indique n'avoir jamais eu de demande écrite en ce sens.

La médiation vérifie les clauses du contrat d'assurance du bailleur et apprend que le déplacement du mobilier peut être pris en charge par l'assurance.
Un rendez-vous sur place, en présence de l'agence et de l'entreprise permet de définir les modalités d'exécution.

CAS PRATIQUE

Le logement du locataire présente des fissurations au mur suite à un sinistre, déclaré depuis plus d'un an.

L'expertise a été retardée en raison de la déclaration inadéquate du locataire en dégât des eaux. Le rapport a ensuite conclu que l'origine du sinistre est liée aux travaux de réhabilitation de la façade de l'immeuble, néanmoins sans retenir la responsabilité de l'entreprise.
La responsabilité du maître d'ouvrage ne peut être couverte par son assurance garantie multirisques, du fait que ce type de travaux est expressément exclu.
Par contre, la garantie du contrat en responsabilité civile pourrait s'appliquer, sauf que dans le cas présent, la franchise contractuelle est supérieure aux dommages concernés.

La médiation a permis que ces vices de procédures, ces renvois de responsabilités entre assurances, préjudiciables au locataire, soient pris en considération. Paris Habitat a accepté de prendre en charge financièrement les dommages.

16 %

Les troubles de jouissance

Au nombre de 64 en 2014, ces litiges concernent notamment :

Les troubles de voisinage liés aux nuisances sonores	**66 %**
Les nuisances liées à un équipement technique	**11 %**
Les violences et menaces	**5 %**
Les nuisances liées à un commerce	**5 %**
Les nuisances olfactives	**5 %**
Les troubles liés à la sûreté sur les espaces collectifs	**5 %**

La résolution de ces litiges est délicate et complexe notamment pour les nuisances sonores. Les troubles exprimés par les demandeurs sont difficilement mesurables, sauf dans le cas d'expertises techniques, ce qui est pratiqué lors de nuisances dues à un équipement technique. Paris Habitat et les locataires ont chacun des obligations. Le bailleur est concerné parce qu'il doit garantir la jouissance paisible des lieux ; le locataire doit s'assurer de la tranquillité de tous les occupants. Le règlement intérieur de l'Office rappelle ces règles de vie en commun. Il appartient au locataire d'apporter des éléments de preuve sur la nature et l'intensité du trouble.

La médiation, lorsqu'elle est saisie pour un trouble de voisinage, s'assure que les services de proximité ont rappelé ces obligations de vivre en bon voisinage et engagé des actions adaptées aux différentes situations. L'écoute des locataires par la médiation lors de rendez-vous leur permet d'exposer leurs difficultés et d'envisager des solutions à mettre en œuvre avec les équipes de proximité ou une médiation externalisée.

En 2014, une offre de recours à des médiateurs professionnels indépendants est proposée aux locataires par Paris Habitat. Un retour sur cette expérimentation figure en page 23 de ce rapport.

CAS PRATIQUE

Le locataire saisit la médiation concernant les nuisances sonores provenant de la chaufferie de l'immeuble. Son logement, en rez-de-chaussée, est situé au-dessus du local de la chaufferie.

Suite aux interventions diverses du chauffagiste sur les deux chaudières, à la demande de Paris Habitat, il a constaté que le bruit s'amplifiait avec la vétusté de l'équipement. Des travaux de rénovation de la chaufferie sont donc programmés et en attente de déblocage des financements et d'un calendrier de réalisation. Dans le cadre de la médiation, un rendez-vous a eu lieu chez le locataire et dans la chaufferie en présence du responsable entretien et maintenance de Paris Habitat.

La programmation des travaux est confirmée, mais après vérification auprès des services centraux, l'isolation du local n'était pas prévue, le problème de nuisance chez le locataire n'avait pas été pris en compte.
La médiation a permis un travail commun entre les différents services de Paris Habitat concernés. Les travaux de chaufferie ont été réalisés dans les six mois avec des travaux d'isolation importants, par le remplacement des dalles au plafond pour une meilleure isolation phonique et la révision de l'équipement.



Les autres thèmes des litiges

7 %

Les litiges liés à la **vie du bail** sont en diminution sensible, essentiellement par le recul des demandes de transferts du bail en cours aux occupants.
Les médiations relatives aux demandes de changement de logements, bien que circonscrites à des situations particulières de violences ou handicap, progressent en 2014.

4 %

Les espaces et équipements communs sont également en baisse ; les améliorations apportées à l'entretien des immeubles en 2014 peuvent expliquer cette tendance, qui ressort également dans l'enquête de satisfaction de l'établissement réalisée en 2014.
Des demandes concernent les problèmes d'accès aux immeubles et les ascenseurs.

CAS PRATIQUE

La locataire demande de stationner son vélo dans un local commun, suite au refus de son agence. Elle identifie ce local "vélos-poussettes" sur une photo produite à l'appui de sa demande.

Un espace extérieur pour les vélos existe, mais la locataire ne le considère pas sécurisé. L'agence indique de son côté que la photo est antérieure à la réhabilitation du groupe immobilier et que désormais le local est uniquement destiné aux poussettes. La médiation se rend sur place avec la locataire.

Le déplacement sur le groupe permet de constater que l'abri extérieur pour les vélos est situé au sein du groupe immobilier et sécurisé par une grille. La locataire reconnait l'ancienneté de la photo. La médiation maintient donc la position de l'agence.



LES AMÉLIORATIONS

LES PRÉCONISATIONS D'AMÉLIORATION

La charte du médiateur du locataire définit qu'une des missions du médiateur est de formuler des propositions d'améliorations des procédures et des pratiques de l'établissement, à partir des observations effectuées au regard des litiges traités.

MISE EN ŒUVRE DES PRÉCONISATIONS ANTÉRIEURES

Les préconisations de la médiatrice sont présentées en comité d'audit interne, présidé par le directeur général. Leur mise en œuvre est pilotée par un interlocuteur désigné.

Des plans d'actions sont définis pour être mis en œuvre à partir de 2015 et concernent principalement :

La gestion des sinistres dégâts des eaux

Le processus de la gestion des sinistres avait fait l'objet d'un rapport d'analyse par la médiation en 2013.

- L'élaboration d'un guide d'information à destination des locataires.
- L'information du locataire sur le suivi de son dossier aux différentes étapes.
- L'amélioration de la traçabilité des sinistres par la création d'un logiciel partagé.
- La coordination entre les différents services.

La gestion de la facturation de l'eau individuelle

Le rapport 2013 développait les difficultés sur ces facturations. Des actions concernant les aspects techniques et financiers ont été arrêtées :

- La fiabilisation des relevés et des estimations des releveurs, par un rappel des règles du marché et une vérification.
- Le développement des contrôles préalables à la facturation des soldes d'eau par les services de gestion et une assistance renforcée de la direction financière.

Le point sur la faiblesse des analyses, conduisant à des réponses incomplètes et imparfaites aux locataires, nécessite de développer l'expertise au sein des agences et d'améliorer les coopérations transversales.

LE TRAITEMENT DES LOGEMENTS INFESTÉS DE PUNAISES DE LIT

La médiation, confrontée à cette problématique de logements infestés de punaises de lit, alertait la direction de Paris Habitat en 2013 sur les difficultés de traitement tant par les services de proximité que par les locataires.

La médiatrice a été missionnée pour élaborer un mode opératoire, en coopération avec les directions concernées. Celui-ci a été approuvé et prévoit de mener les actions concrètes sur les axes suivants :

- Mettre en œuvre une procédure d'intervention spécifique avec les entreprises et clarifier leurs interventions et leur coût.
- Favoriser l'accompagnement technique et social du locataire, avec prise en charge du coût des interventions.
- Sensibiliser les équipes de Paris Habitat sur cette problématique et les précautions indispensables.
- Informer les locataires sur les moyens de prévention et l'exigence des traitements.

UNE EXPÉRIMENTATION CONCRÈTE DE MÉDIATION
LES TROUBLES DE VOISINAGE

Issue des préconisations de la médiatrice du locataire, cette prestation, a été concrètement mise en œuvre par Paris Habitat en 2014, auprès de médiateurs indépendants, qui ont pour mission de conduire des médiations entre locataires afin de résoudre leur litige de voisinage.

Cette mission de médiation externe, proposée gratuitement aux locataires, est pilotée par la direction de la cohésion sociale de Paris Habitat, en coopération avec la médiation du locataire.

Pourquoi avoir engagé une prestation de médiation externalisée ?

Paris Habitat est confronté, de manière récurrente, à des troubles de voisinage qui perturbent, par leur intensité et leur durée, la vie du voisinage au sein de l'immeuble. De plus, après avoir mis en œuvre toutes les procédures dont ils disposent, les collaborateurs de la proximité restent démunis face à la persistance du trouble. Il convenait donc d'expérimenter de nouveaux moyens pour susciter un apaisement des conflits.

L'intervention de médiateurs professionnels externes était de nature à répondre à cet objectif. Aussi l'Office, via la direction de la cohésion sociale, a missionné deux prestataires INTERSTICES MÉDIATION et le Centre de médiation et de formation à la médiation, CMFM (CF. PAGE 44 DU RAPPORT ANNUEL RESPONSABLE).

RETOUR SUR CETTE EXPÉRIENCE NOUVELLE CHEZ UN BAILLEUR

« Cette démarche expérimentale est globalement positive. Certaines situations ont pu évoluer vers une solution amiable solide et partagée. Dans tous les cas, un apaisement a pu être observé. Par ailleurs, l'intervention d'un médiateur externe a été bien perçue, voire saluée par des locataires qui m'ont confié, par téléphone, avoir été rassurés de cette prise en compte de leur situation. »
Atika Benmaiza,
directrice de la cohésion sociale

TÉMOIGNAGES DE LOCATAIRES : QUE RETENEZ-VOUS DE CETTE MÉDIATION ?

1ER TÉMOIGNAGE
« J'ai beaucoup apprécié les médiateurs. C'était bien, ils n'ont pas pris parti et pas dit de mots qui dérangeaient. Depuis cette médiation, je parle avec ma voisine, cela a permis de rétablir la relation. »

2E TÉMOIGNAGE
« C'était un peu frustrant, ils étaient totalement neutres. Si le rappel des règles n'est pas alors posé, il est difficile d'avancer. Je peux faire preuve d'empathie, mais je n'ai pas à subir. »

3E TÉMOIGNAGE
« J'étais soulagée de pouvoir dire mes souffrances, au cours de cette médiation, et que ma voisine les entende. Cela m'a fait du bien. »

LES PRÉCONISATIONS

LES CONSTATS ET PRÉCONISATIONS 2014

Les préconisations sur l'année 2014 portent essentiellement sur la situation des locataires en difficulté et l'émergence de situations humaines et sociales de plus en plus complexes.

PRÉVENIR LES SITUATIONS CONTENTIEUSES

1. LE CONSTAT

Le processus de traitement des impayés mis en œuvre à Paris Habitat prévoit un dispositif d'accompagnement du locataire – plan d'apurement, traitement social - avant le déclenchement du contentieux, à partir de plus de deux échéances d'impayés. Dans le cas de régularisations de charges, notamment de soldes d'eau se situant souvent au-delà de ces seuils, un échéancier de règlement automatique est mis en place sur l'année en cours afin d'étaler la dette. Dans certains cas, celle-ci, bien que contestée, est cependant confirmée et la procédure se poursuit, sans réelle expertise.

2. PRÉCONISATION

- Adapter le processus de traitement des impayés pour les dettes correspondant à des soldes de charges.
- Prendre en compte le niveau élevé de certaines régularisations ne pouvant relever d'échéanciers de règlement automatiques.
- S'assurer d'une expertise suffisante, au-delà de la réponse à la réclamation, avant d'engager la phase contentieuse.

PARTAGER LE SUIVI DES SITUATIONS COMPLEXES EN PHASE CONTENTIEUSE

1. LE CONSTAT

L'origine de l'impayé résulte fréquemment de la combinaison de plusieurs facteurs. Un ménage peut être confronté à des difficultés d'ordre familial, des problèmes de santé ou à une baisse de ses revenus. À cela s'ajoutent les freins liés à l'adhésion même du locataire, soit qu'il ne se manifeste plus, soit qu'il ne respecte pas les conditions du plan d'apurement. Dans ces conditions, l'accompagnement social ne peut être effectué sur la durée et de façon régulière.

2. PRÉCONISATION

Dans le cas de situations complexes d'extrême fragilité, au-delà de la prise en compte par les directions territoriales, y compris dans le cas d'absence de réaction des locataires, celles-ci doivent être partagées avec la direction de la cohésion sociale qui pourra mobiliser d'autres leviers.

DISTINGUER LES PROTOCOLES DE RÈGLEMENT DES CHARGES DE CEUX DES LOYERS

1. LE CONSTAT

Les protocoles de règlement, proposés au locataire en phase précontentieuse, ne distinguent pas toujours la notion de charges de celle du loyer. La formulation générique « les loyers étant restés impayés », figure notamment dans le cas des charges. Or, dans le cas de régularisation de charges, contestée ou non, la plupart des locataires ont payé régulièrement leur loyer et ne comprennent pas cette formulation qu'ils estiment inadaptée.

2. PRÉCONISATION

Il est nécessaire d'adapter la rédaction des protocoles de règlement en fonction de la nature de l'impayé.

AMÉLIORER L'INFORMATION SUR LA FACTURATION DU SUPPLÉMENT DE LOYER

1. LE CONSTAT

La facturation du supplément de loyer de solidarité est réalisée en direction centrale. Les interlocuteurs des locataires en proximité n'ont pas les éléments du dossier permettant de répondre aux locataires dans le cas de situations spécifiques ou complexes. Ainsi, l'application stricte de la loi conduit à une facturation maximum du supplément de loyer dans le cas de dossiers incomplets. Or, il arrive que ces cas concernent des situations très spécifiques ne permettant pas de produire certains justificatifs dans les délais impartis, notamment dans le cas de départ en retraite ou du co-titulaire du bail ayant quitté les lieux. Dans le cas d'une diminution sensible de ses revenus, le locataire n'est pas nécessairement informé de la possibilité de révision de sa situation et, ne pouvant plus assumer ses échéances, peut se trouver en situation financière difficile.

2. PRÉCONISATION

- Proposer un traitement personnalisé des dossiers complexes lorsque le locataire se manifeste.
- Inclure dans les documents adressés aux locataires, lors du lancement de l'enquête supplément de loyer, les informations sur les conditions de révision prévus par les textes et notamment tout changement de situation et de baisse des revenus intervenus l'année précédente.





Paris Habitat
21 bis, rue Claude-Bernard
75253 Paris Cedex 05
mediateurdulocataire@parishabitat.fr
www.parishabitatoph.fr

Paris Habitat
vivre ensemble la ville