

Rapport de la Médiatrice du locataire

2012

Paris Habitat OPH
vivre ensemble la ville



sommaire

P.02
Éditorial du Président
et du Directeur général
de Paris Habitat-OPH,
Le mot de la
Médiatrice,

P.04
Introduction





P.06
Les missions et
le fonctionnement

P.08
La médiation
en chiffres

P.10
Les échanges
et les modes
de coopération





P.25
L'enquête
de satisfaction
de la médiation

P.12
Les domaines
des litiges
et leurs exemples



P.23
Les constats
et perspectives
d'amélioration

Conception et réalisation : Obea Communication
Crédits photos : Emanuel Bovet – Jérôme Vila/Contextes – Paris Habitat-OPH – et X
Paris Habitat OPH – RCS Paris 344 810 825

Éditorial





Un peu plus d'un an après sa création, le service de la médiation de Paris Habitat a trouvé ses marques tant auprès des locataires que des services de l'Office. Par leur nombre, les 655 dossiers traités annuellement par la médiation montrent bien qu'ils ne concernent qu'une petite partie des 120 000 logements du parc de l'Office. Par leur objet, ces dossiers font du service de la médiation un élément de notre exigence sans cesse renouvelée d'une plus grande qualité de service. La médiation joue un rôle important dans le dénouement des situations complexes qui impliquent souvent de prendre du recul par rapport à la gestion quotidienne et le réapprentissage du dialogue.

Sur les 655 demandes de médiation adressées, près de 400 l'ont été par les locataires eux-mêmes, le restant venant d'autres médiateurs, de conciliateurs de justice ou d'associations de consommateurs. En 2012, un travail avec les représentants des locataires au sein du conseil de concertation locative du patrimoine, a permis de mieux intégrer les associations et amicales lorsqu'un litige peut présenter un caractère collectif.

Une majorité des recommandations formulées ont été favorables aux locataires et nous nous en félicitons. Le service de la médiation fait en effet partie des leviers dont dispose Paris Habitat pour progresser dans sa démarche de qualité de service, ses préconisations à partir de questions récurrentes sont en effet analysées et donne lieu à des plans d'actions.

La médiation par le respect des règles de confidentialité, d'impartialité, de transparence et d'équité dans l'instruction des demandes décline concrètement, au quotidien les valeurs de solidarité, de confiance, d'exemplarité et d'ouverture qui sont le socle de notre projet Paris Habitat 2017.

Le service de médiation de Paris Habitat est désormais intégré et participe activement aux réflexions conduites par le Club des médiateurs de services au public et à l'association nationale des médiateurs, c'est une reconnaissance de notre professionnalisme et de celui de nos collaborateurs.

Jean-Yves Mano,
Président de Paris Habitat-OPH,
Adjoint au maire de Paris, chargé du logement

Stéphane Dambrine,
Directeur général



Au travers de la médiation, se substitue à l'insatisfaction une relation d'échange

Instaurée en 2011, sur des bases rigoureuses et une charte de fonctionnement, la mission du « Médiateur du locataire » est entrée dans une phase de consolidation et de renforcement de son action. L'activité a été intense au cours de l'année 2012, certaines médiations de l'année 2011 se sont prolongées sur 2012.

Il s'agit de donner un sens à la relation, d'engager une « boucle positive ».

La garantie de la crédibilité de notre mission repose sur un travail quotidien et exigeant, et ce sur la durée. L'exigence ne doit pas faillir, les attentes des demandeurs demeurent et sont le signe de la confiance qu'ils nous accordent.

Une médiation nécessite du temps et le respect mutuel est le déclencheur du processus. C'est également la volonté de coopération et la capacité d'écoute des deux parties qui donneront un sens à ce dialogue que la médiation doit permettre de restaurer pour aboutir à une solution.

Le médiateur implique les acteurs du processus, il doit non seulement les écouter mais les entendre, leur expliquer la position de l'autre. Ainsi, le locataire est acteur et son témoignage permet d'avancer ensemble.

Les services de Paris Habitat, par leur participation et leur mobilisation, permettent d'aboutir à une solution. À l'insatisfaction, origine de la demande, se substitue une relation d'échange entre les parties, au travers de la médiation.

Cette mission permet, au travers des médiations instruites, d'observer, comprendre et de proposer des pistes d'amélioration pour accompagner les évolutions nécessaires au sein de Paris Habitat.

La médiation contribue ainsi activement à la mission d'amélioration de la qualité de service qui est l'un des axes stratégiques du projet Paris Habitat 2017.

Danièle Aguanno-Promonet,
Médiatrice du locataire de Paris Habitat-OPH

Introduction

La médiation du locataire : une mission visible, identifiée et accessible

Les attentes des locataires sont fortes lorsqu'ils s'adressent à la médiation, non seulement au regard du contenu, mais aussi de la confiance investie.

Le sens de la relation

La médiation, au service de la relation locataire, se fonde sur les principes fondamentaux de la charte du médiateur votée par le Conseil d'administration en 2011. Toute sollicitation fait l'objet d'un premier courrier de réponse indiquant l'interlocuteur qui va prendre en charge le traitement de la demande ou précisant pourquoi celle-ci est réorientée vers les services de Paris Habitat. Le respect mutuel est le déclencheur de cette logique. Les demandeurs respectent les principes énoncés dans la charte de la médiation, l'appropriation quasi systématique du formulaire de demande de médiation en est une illustration. L'étude de la situation est conduite, au-delà de la saisine écrite, par des entretiens téléphoniques, voire des rendez-vous chez le demandeur dans certains cas.

Un courrier argumenté et précis, appelé « recommandation », formalise les conclusions de l'instruction qui aura été plus ou moins longue en fonction de la problématique et des freins à lever. La médiation suit également les engagements pris.

Parole de collaborateur

La médiation s'inscrit dans une démarche de proposition et participe ainsi à la qualité de service de Paris Habitat.

Franck Tissandié, chef d'agence

Au terme de sa deuxième année de fonctionnement et à travers sa coopération soutenue avec l'ensemble des services de Paris Habitat, la médiation du locataire a trouvé un écho auprès des demandeurs, locataires ou tiers, qui la sollicitent.

Une activité soutenue

655 demandes ont été reçues par la médiation en 2012. Cette deuxième année s'est traduite par une régulation des demandes et une densité de l'activité du fait des médiations instruites précédemment, de leur suivi et de la nécessité constante d'encourager l'approche de la relation locataire en lien avec les services de Paris Habitat.

Le nombre de demandes de la Médiatrice de la Ville reste stable, mais le travail de coopération entre les deux médiations se développe. Les réunions de travail régulières sur les dossiers en cours permettent un échange constructif. La Médiatrice de Paris Habitat peut notamment entrer directement en relation avec les demandeurs orientés par la Médiatrice de la Ville.

La saisine par les autres tiers – conciliateurs de justice, associations de consommateurs, conseils juridiques ou d'assurances – progresse. Sur 2012, les saisines via les associations de locataires restent minoritaires.

Un rôle de proposition qui participe aux évolutions de Paris Habitat

Les situations rencontrées ont permis d'identifier des pistes d'amélioration. La médiation permet d'alerter, voire de déclencher la réflexion sur certains sujets qui permettront aux services de Paris Habitat de faire évoluer des processus afin de mieux répondre aux attentes des locataires.

C'est ainsi qu'un certain nombre de pistes d'amélioration du rapport 2011 ont déjà été prises en compte. Leur mise en œuvre, ainsi que les propositions nouvelles de 2012, sont présentées dans ce rapport.

L'ouverture sur l'extérieur et l'adhésion au Club des médiateurs

L'ouverture a été un enjeu de l'année 2012 afin de rendre visible la médiation de Paris Habitat, mais aussi de la professionnaliser par le soutien et les conseils des plus expérimentés. Le développement des relations avec d'autres institutions et le réseau des médiateurs, est primordial.

Le Club des médiateurs de services au public, l'Association nationale des médiateurs, riches de leur expérience, de leur désir de promouvoir la médiation et ses valeurs, prodiguent leurs conseils.



Le Club des médiateurs de services au public a accueilli la Médiatrice de Paris Habitat en septembre 2012.

Il rassemble les médiateurs institutionnels, intervenant dans des administrations, collectivités locales, entreprises publiques et secteurs professionnels.

Créé il y a dix ans, le Club agit activement pour la promotion de la médiation et a mis en place un dispositif de professionnalisation des médiateurs, au sein d'une structure dédiée, à laquelle les médiateurs apportent leur participation.

FOCUS SUR DES MISSIONS CLÉS

Le dialogue avec les associations de locataires



Développer la coopération avec les associations de locataires, lors de médiations traitant de demandes d'ordre collectif liées aux espaces et équipements communs, sauf refus du locataire ; telle est la disposition, votée par le Conseil d'administration de Paris Habitat en juin 2012, et qui a fait l'objet d'un avenant à la Charte du médiateur du locataire.

Un document d'information complémentaire est adressé au locataire pour les demandes d'ordre collectif.

L'enquête de satisfaction de la médiation du locataire

Engagée fin 2012, l'enquête est en cours début 2013. Les premiers éléments d'analyse sont présentés en fin de ce rapport. L'objectif est de recueillir la perception des locataires qui ont sollicité la médiation depuis sa création.

Le développement de la coopération et des échanges entre la médiation et

les locataires,
les services de Paris Habitat,
les médiateurs,
en paroles et en images
dans ce rapport.

Les missions et le fonctionnement

Créée en 2011, la médiation du locataire a pour objectif de traiter, en toute indépendance et sans parti pris, des litiges persistants ou récurrents. Elle intervient en dernier recours amiable, préalablement à toute action contentieuse éventuelle.

Gratuite, facile d'accès, elle s'engage auprès des locataires à leur apporter des réponses concrètes et ce, dans l'esprit qui l'anime, à savoir : le respect et l'application des neuf valeurs fixées dans la Charte du médiateur du locataire.



L'articulation de ses missions est simple

L'accès à la médiation

Facile d'accès pour le locataire qui peut adresser sa demande à l'aide d'un formulaire ou l'envoi d'un simple courrier accompagné de pièces permettant d'étudier sa demande. Le locataire peut également formuler sa demande par l'intermédiaire d'un tiers.

La médiation vérifie que le locataire a préalablement saisi les services de Paris Habitat.

Le formulaire est disponible aux accueils des agences ou en ligne sur le site de Paris Habitat (**www.parishabitatoph.fr**).

Réception, analyse et suivi des demandes

Le locataire est informé, dans un délai maximum de dix jours, de la recevabilité de sa demande et de son interlocuteur si celle-ci est instruite. Les demandes non instruites, faute de préalable, ou hors champ de compétence, sont réorientées au sein des services de Paris Habitat.

Examen, approfondissement et recherche de solutions

Les nombreux échanges, à l'initiative de la médiation, avec le locataire d'une part et les services de Paris Habitat d'autre part, permettent d'avancer vers la solution. Si nécessaire, des rendez-vous ou visites sont proposés au locataire.

La recommandation, aboutissement du processus

Systématiquement envoyée au demandeur, la recommandation propose une solution, totalement ou partiellement satisfaisante, elle peut aussi confirmer la position des services de Paris Habitat. Cette réponse se doit d'être explicite et transparente. Elle précise les engagements qui sont pris pour régler la situation et clore le litige. Les recommandations de la Médiatrice sont élaborées avec les services de Paris Habitat.

Le suivi des engagements

Au-delà de cette recommandation, la médiation assure le suivi des engagements des parties et garde le contact avec le locataire avant de clore le dossier.

Les neuf valeurs de la Charte du médiateur du locataire

- Une écoute équilibrée
- Le respect des personnes
- L'indépendance
- L'impartialité
- L'équité
- La volonté de rechercher des solutions amiables
- Le respect du contradictoire
- La confidentialité
- La transparence

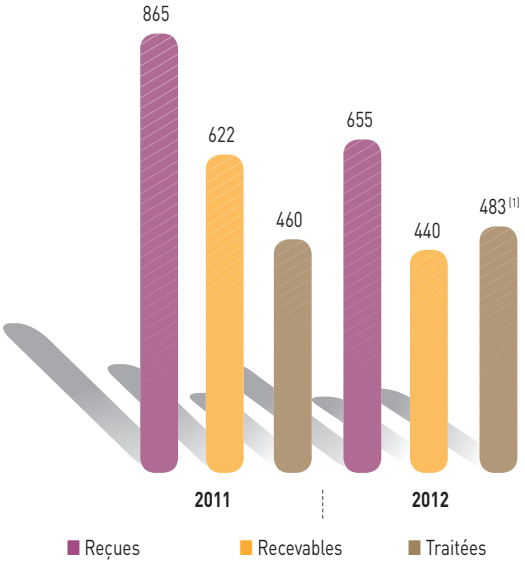
L'équipe de la médiation de Paris Habitat-OPH



Au premier plan à droite : Danièle Aguanno-Promonet, Médiatrice du locataire, puis de gauche à droite : Jean-Pierre Fleury, Odile Klotz-Gobert, Isabelle Quétard, chargés de mission et Martine Palfray, assistante de direction.

La médiation en chiffres

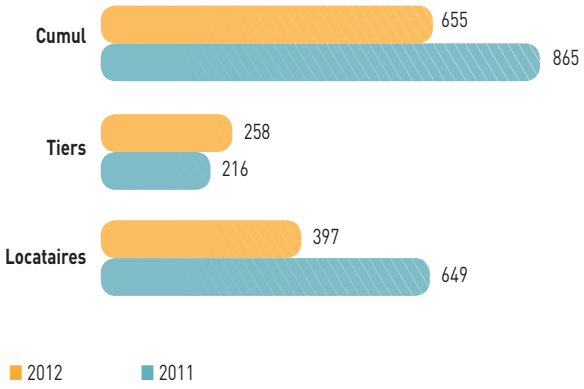
L'évolution des demandes reçues et instruites



(1) dont 129 reports de 2011

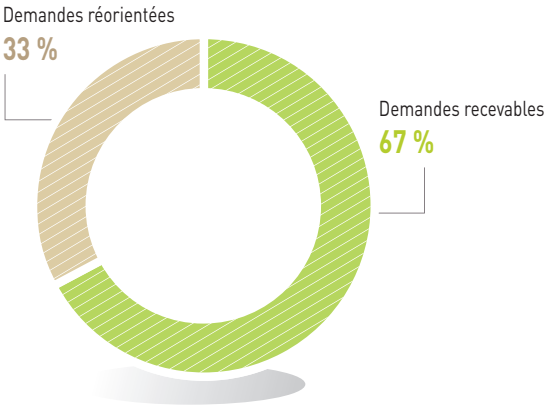
Progression des médiations traitées et diminution des demandes, consécutives au plein effet du démarrage en 2011.

La provenance des demandes



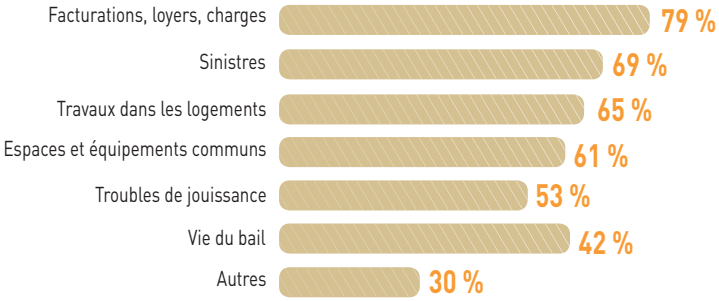
Les demandes émanant des locataires restent majoritaires, celles de la part des tiers progressent.

La recevabilité des demandes



67 % des demandes sont recevables et instruites par la médiation.
En 2011, cette part était de 72 %.

Les domaines des médiations recevables

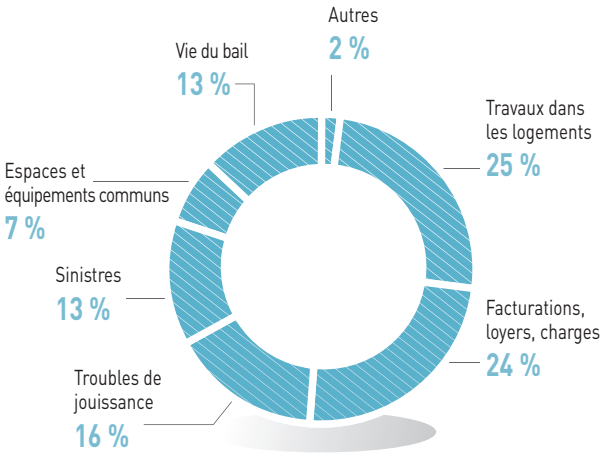


79 % des demandes relatives à la facturation sont recevables.

655 demandes reçues

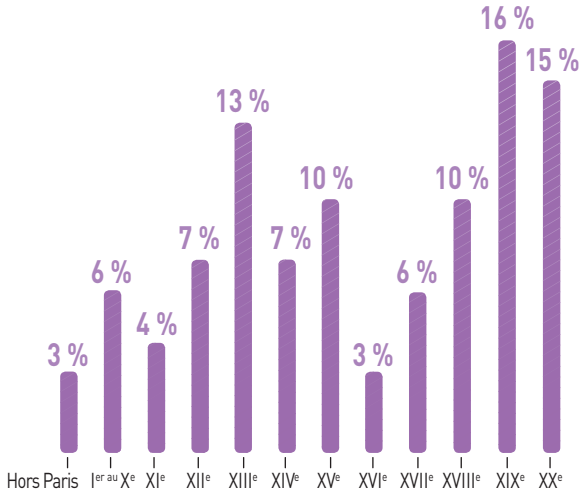
483 médiations traitées

Les domaines des médiations instruites



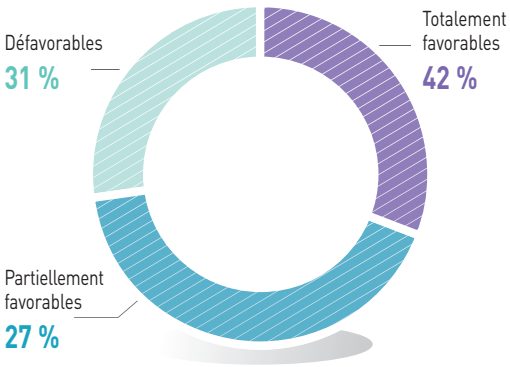
65 % des médiations instruites concernent les travaux, la facturation et les troubles de jouissance.

La répartition géographique des demandes



97 % des demandes sont parisiennes, comparativement à la part de 91% du patrimoine. 2/3 des demandes sont concentrées sur les cinq arrondissements dans lesquels Paris Habitat a le plus de patrimoine.

La nature des recommandations



69 % des recommandations sont favorables au demandeur.

2,3 jours de délai moyen

La recevabilité des demandes des locataires est faite dans un délai moyen de 2,3 jours.

58 jours

L'instruction des médiations est en moyenne de 58 jours. 38 % sont traitées dans un délai supérieur à deux mois.

Les échanges et les modes de coopération

Pour la médiation, développer les échanges avec les locataires et la coopération avec les services de Paris Habitat, tout au long du processus de médiation est essentiel. Ces échanges nous éclairent et le dialogue permet de donner un sens et une légitimité à chacun. Le médiateur n'est pas celui qui sait, mais celui qui peut, avec l'aide de tous, rechercher la solution.

Les partenariats avec les tiers médiateurs, conciliateurs de justice, associations de consommateurs se développent au travers des dossiers et dans les échanges professionnels.

Les échanges avec les locataires



100 Près de 100 rendez-vous depuis 2011, dont 2/3 au domicile du demandeur.

Paroles de locataires

Je tenais à vous remercier sans tarder de votre efficacité et de votre réactivité.
Monsieur I.

Je vous remercie de l'agréable surprise que vous nous avez faite. Merci pour ce beau cadeau de Noël.
Madame F.

Je tenais à vous remercier pour votre écoute d'hier; bien que je parlais «trop» vous m'avez écoutée avec beaucoup d'attention. Merci encore !
Madame M.

500 500 dossiers examinés avec les services de proximité.

200 Plus de 200 rendez-vous ou réunions.

La coopération avec les services de Paris Habitat



Paroles de collaborateurs

Cette instance a aussi le mérite de faire travailler ensemble plusieurs services de l'établissement en fonction de leurs domaines de compétence et de piloter l'ensemble.
Parida Berrou, responsable pôle social (DTSE)

Le service de la médiation est primordial pour dénouer les cas difficiles et conflictuels, en mettant en avant une tierce personne de Paris Habitat.
Myriam Zenati, responsable patrimoine (DTSO)

La médiation travaille dans une démarche neutre, obligeant les services à repenser leur approche des difficultés ou des griefs exprimés par les locataires et donc d'objectiver leur analyse.
Marie-Noël Rocher, responsable pôle ressources (DTSE)

70 Près de 70 rendez-vous depuis 2011.

Les partenaires extérieurs



« La confiance d'abord » fut le thème du colloque du Club des médiateurs, à l'occasion de son dixième anniversaire.

Paroles de médiateurs

L'objectif est de réconcilier le demandeur avec l'institution avec laquelle il va continuer à vivre.
Emmanuel Constans, Président du Club des médiateurs

En tant que médiateur, vous pouvez retrouver le chemin de la confiance parce que vous écoutez, vous accompagnez et vous construisez.
Colloque club des médiateurs

Le médiateur permet au citoyen de retrouver le chemin de la dignité et d'exister.
Colloque club des médiateurs

Les domaines des litiges et leurs exemples

Les principaux domaines des médiations instruites en 2012 correspondent à ceux de 2011. Néanmoins, on note que les demandes relatives à la vie du bail progressent.

Précisons qu'en moyenne, sur les 655 saisines, 67 % des demandes sont recevables et instruites par la médiation. Cependant certains domaines se démarquent de cette tendance : la facturation des loyers et charges près de 80 %, les troubles de jouissance (53 %) et les changements de logements (30 %).

Domaines instruits	2011	2012
▸ Les demandes de travaux	29 %	25 %
▸ La facturation des loyers et charges	23 %	24 %
▸ Les troubles de jouissance	17 %	16 %
▸ Les sinistres	13 %	13 %
▸ La vie du bail	9 %	13 %
▸ Les espaces & équipements communs	7 %	7 %
▸ Autres	2 %	2 %

Les demandes de travaux dans le logement (25 %)

Ce domaine, bien qu'en léger recul en 2012, reste celui pour lequel la médiation est la plus sollicitée (160 demandes environ). Le domaine de la gestion technique étant majeur chez un bailleur, il est logique que les sollicitations soient fortes.

Ces demandes portent le plus couramment sur :

- des améliorations à apporter - travaux de plomberie, d'électricité ;
- le remplacement des équipements, chauffe-eau, chaudière individuelle, appareils sanitaires, portes ou fenêtres ;
- des réparations ou remises en état à effectuer, peinture murs et plafonds, revêtements de sols ;
- des questions d'humidité, d'hygiène.

Ce sont des sujets sur lesquels la réglementation est complexe.

67 % **67 % des demandes sont recevables et instruites par la médiation.**

Madame R.

sollicite la médiation suite à des travaux de réhabilitation et la dégradation de vitres de son appartement par une entreprise mandatée par Paris Habitat.

Le refus des services était motivé par le fait que le locataire avait donné quitus des travaux réalisés à l'intérieur de son logement. La médiation a argumenté le fait que les dégradations étaient bien liées aux travaux réalisés sur les balcons. Malgré le quitus du locataire, les services de proximité ont alors fait procéder au changement des vitres.

Madame B.

conteste la décision des services de Paris Habitat ayant refusé de changer son lavabo endommagé. L'état des lieux récent mentionnait le bon état de celui-ci. La médiation a confirmé la position des services.

Parole de collaborateurs de proximité

Par des échanges de qualité, des problématiques ont pu être résolues et des solutions originales mises en place.

Franck Tissandié, chef de l'agence Collégiale (DTSE)



Dans le cas des litiges relatifs aux demandes de travaux, il est souvent nécessaire de déterminer si la responsabilité de la prise en charge des travaux incombe au bailleur ou au locataire. La médiation se réfère aux textes sur les réparations locatives et la jurisprudence mais examine certaines situations particulières avec les services.

Monsieur C.

victime d'un cambriolage, avait sollicité le remplacement de ses volets roulants en PVC par des volets métalliques sur les cinq fenêtres de son appartement situé en rez-de-chaussée.

La médiation en accord avec les services a proposé une solution alternative, à savoir la pose de grilles.

Monsieur H.

demande le changement de son évier fissuré depuis son entrée dans le logement en 2007. Ce point avait été noté postérieurement à l'entrée dans le logement par le gardien sur le document «état des lieux». La médiation a proposé le remplacement de celui-ci.

Madame B.

saisit la médiation en mars 2011 suite au différend l'opposant aux services de Paris Habitat sur le remplacement de la vitre de la porte-fenêtre de son séjour. Elle estime que la fêlure pourrait être liée à un choc thermique.

Le remplacement des vitres détériorées est précisément inscrit dans le décret précisant les réparations à la charge du locataire.

Aussi la médiation a confirmé au locataire qu'il lui appartenait de déclarer ce sinistre auprès de son assurance.

Madame R.

signale la présence de souris dans son logement, les interventions de l'entreprise de dératisation n'ayant rien changé.

Suite à la saisine de la médiation, des investigations complémentaires, menées par les services concluent à la présence d'un nid de souris sous le plancher.

Il a alors été procédé au remplacement du parquet et au rebouchage de tous les orifices.

Des situations atypiques et des solutions collégiales

Certaines situations atypiques nécessitent de mobiliser des moyens spécifiques avec les services de gestion et d'engager des solutions faisant intervenir plusieurs directions et compétences.

La médiation, de par son indépendance, peut mobiliser tous les acteurs afin d'aboutir à une solution.

Madame J.

est locataire dans un immeuble des années 30. Les travaux de modernisation proposés par le bailleur ayant été refusés lors du vote des locataires, le logement de Madame J. n'était pas équipé de salle d'eau. Elle ne pouvait, par ailleurs, assumer la charge totale de ces travaux.

Suite à sa demande de médiation, une coopération s'est engagée avec l'agence de la direction territoriale et la direction de la réhabilitation afin de lui proposer la création d'une salle d'eau dans le cadre d'un accord spécifique. Un avenant à son bail a été signé. Fin 2012, la locataire disposait d'une salle d'eau.



Madame T.

Après avoir disparu après la seconde guerre mondiale, les punaises de lit sont de retour dans la plupart des grandes villes à travers le monde. Cependant, les moyens d'extermination sont encore inefficaces.

Le logement de Madame T. était infesté de punaises de lit. Les interventions successives des entreprises, au cours des derniers mois, se sont avérées sans efficacité. La vie de cette famille (mère travaillant et enfants scolarisés), aux ressources modestes, était devenue un calvaire : pressing quotidien, mobilier supprimé, toute surface poreuse du logement arrachée (papier peint…).

La solution préconisée, après avoir reçu la locataire, a été le relogement de la famille dans un logement sain. Les services de la direction territoriale et les acteurs sociaux ont été mobilisés et ont mis en œuvre le déménagement, l'hébergement transitoire et le relogement définitif, accompagnés d'interventions techniques visant à neutraliser tout risque de contamination pour les personnes et les biens. Des aides financières ont été mobilisées pour le mobilier du nouveau logement.

Un réel besoin de procédures et d'outils adaptés émerge de cette situation pour l'accompagnement des locataires démunis et isolés face à ce type de problème.

Le processus de médiation en lien avec les services de Paris Habitat a permis de trouver une solution.



Les litiges sur la facturation des loyers, des charges et remboursements

Très stable dans la part des demandes de médiation (environ 120 demandes), cette thématique reste prépondérante dans les litiges traités (24 %), à l'instar des réclamations dans les services. La part des demandes recevables de ce domaine est la plus élevée (près de 80 %) même si elle reste faible au regard des 120 000 locataires de Paris Habitat.

Ces litiges traitent des questions de facturation de loyer, de régularisation des charges, et des demandes de remboursements et indemnités suite aux travaux engagés par les locataires ou de perte de jouissance.

La diversité du patrimoine et des modes de gestion ou de reprise aboutissent à des situations hétérogènes et complexes, notamment sur des litiges de loyer.

Cependant, la part essentielle concerne les litiges relatifs aux charges individuelles et notamment aux consommations d'eau.

Les questions relatives aux loyers (logement et parking) concernent notamment :

- Les suppléments de loyer facturés et calculés sur la base des ressources des locataires en application des textes réglementaires.
- Les demandes sur des situations où le locataire n'a pu bénéficier du loyer social après l'acquisition de son immeuble par Paris Habitat. Les textes régissant ces modalités et les règles fixées par le Conseil d'administration sont souvent source de contestation, généralement par manque d'information. En 2011, cette problématique a été identifiée par la médiation et des aménagements ont été apportés par le Conseil d'administration en 2012, permettant une meilleure prise en compte des ressources.

Madame M.

En mars 2012, Madame M saisit la médiation concernant son litige sur l'application du supplément de loyer, pour lequel elle sollicite la révision sur l'année précédente, en raison de la baisse des revenus du ménage.

Les textes prévoient la révision de ce supplément de loyer à partir du mois de la survenance de l'évènement, sur la base des justificatifs transmis dans un délai de trois mois.

Ces éléments n'ayant pas été fournis, la médiation a confirmé la position initiale des services financiers.

Les litiges sur la facturation des charges

Les litiges liés aux consommations d'eau individuelles demeurent le sujet prépondérant. Son impact, en cas de dysfonctionnement, de fuites, de rattrapage de facturation, peut conduire à des situations financières difficiles. Le manque de fiabilité des relevés, l'absence des occupants, générant des index estimés par les releveurs, sont à l'origine de nombreux litiges.

Les domaines des litiges et leurs exemples

L'instruction des litiges sur les charges est une problématique complexe qui peut nécessiter des investigations longues portant sur plusieurs années et requiert des compétences spécifiques. La médiation s'appuie fortement sur les experts de la direction financière.

Les charges des immeubles gérés en copropriété, du fait du retard de l'approbation des comptes par les assemblées générales, génèrent des contestations récurrentes auxquelles le bailleur peut difficilement apporter des réponses satisfaisantes.



Madame G.

conteste ses consommations d'eau chaude jugées excessives depuis plusieurs années.

Au cours de l'instruction, et en collaboration avec les services de proximité, il apparaît que le compteur d'eau chaude présente une anomalie, les consommations d'eau chaude étant supérieures à celles de l'eau froide. Le compteur est changé et un relevé effectué un mois après la pose de celui-ci. La consommation mensuelle relevée a été appliquée aux trois dernières années, non soumises à prescription, et la différence a été remboursée à la locataire.

Madame P.

demandait depuis plusieurs années l'application du tarif « résident » pour son parking.

Locataire d'un logement à une autre adresse, ce tarif ne lui avait pas été appliqué.

Cependant, cet immeuble ayant été repris en gestion par Paris Habitat, elle aurait dû alors bénéficier de ce tarif préférentiel.

La médiation a proposé la régularisation sur toute la période considérée.

Monsieur I.

conteste le montant de ses charges d'eau.

Son immeuble comporte dix logements et un commerce. Les charges d'eau froide sont très élevées, en raison d'un solde d'eau à répartir très important. Les investigations ont été menées sur plusieurs mois avec plusieurs directions de Paris Habitat et en lien avec Eau de Paris. Elles ont consisté en un réexamen complet des consommations et facturations d'eau de l'immeuble sur plusieurs années, au contrôle de l'ensemble des compteurs, à la vérification par Eau de Paris, propriétaire du compteur d'eau général (dépose et étalonnage du compteur). Aucune anomalie n'étant décelée, les recherches ont alors porté sur les consommations d'eau du précédent locataire du commerce. Il s'est avéré que les relevés des index de ce restaurateur n'étaient que des estimations très inférieures à une consommation normale d'un restaurant et que ce compteur était revenu à l'index zéro, après un tour complet. La situation a été régularisée par un remboursement à tous les locataires de l'immeuble sur les trois années contestées.

Monsieur C.

s'étonne de recevoir, fin août 2012, son décompte de charges 2009.

Son logement fait partie d'un immeuble géré en copropriété par un syndic dont les comptes de l'année n'ont été approuvés qu'en 2011.

Il a été confirmé que le bailleur ne peut légalement procéder à la régularisation des charges en l'absence de l'approbation des comptes et donc de la justification des charges.

Les demandes de remboursement liées aux réparations

Les litiges consécutifs à des frais de réparation engagés par le locataire, qu'il estime du ressort du bailleur, et pour lesquels il sollicite le remboursement.

Comme en 2011, plusieurs demandes sont arrivées à la médiation suite à des travaux engagés par le locataire dans l'urgence (plomberie, électricité, serrurerie). Un dédommagement peut être accordé lorsque la réparation incombait au bailleur, généralement à hauteur du prix des marchés de Paris Habitat.

Cette tendance soulève plusieurs difficultés : soit le locataire n'a pas recours au service d'appel d'urgence mis à la disposition des locataires, soit celui-ci leur indique ne pas intervenir dans le logement et qu'il leur appartient de solliciter une entreprise. Généralement, les coûts facturés par les entreprises restent disproportionnés au regard des travaux réalisés.

Paris Habitat a entrepris une réflexion à ce sujet.



Monsieur G.

conteste la surface prise en compte dans le calcul de sa quote-part de charges.

En effet, le locataire ayant réalisé ses propres travaux avant la réhabilitation des logements par Paris Habitat, la surface corrigée déterminant le calcul du loyer était minorée.

La médiation a cependant explicité la position des services et confirmé le principe du calcul des charges sur la surface réelle du logement, afin de garantir une répartition équitable entre les locataires.

Monsieur G.

Une association de consommateurs sollicite la médiation pour le remboursement de la facture de remplacement du volet roulant de Monsieur G, suite au refus de l'agence de prendre en charge ces travaux alors que l'entreprise sollicitée par le locataire invoque un mauvais montage du tablier d'origine.

Après échanges, la médiation a proposé le partage des frais considérant la part de responsabilité de chacun.

Les situations spécifiques dans les immeubles acquis

Le statut juridique de ces immeubles et celui de ses locataires occupants évolue dès lors qu'un bailleur social l'acquiert auprès d'un bailleur privé. Un nouveau bail de type HLM, d'une durée indéterminée, est signé. Les conditions réglementaires du logement social s'appliquent aux locataires en place.

En application des textes, la prise en compte des ressources des occupants permet de déterminer le nouveau loyer qui peut, selon le cas diminuer, être maintenu ou exceptionnellement augmenter.

Ces changements complexes de règles de gestion et de fonctionnement, sont à l'origine de nombreux litiges.

Quelques exemples de litiges examinés par la médiation :

- **Le passage du règlement trimestriel au règlement mensuel** sollicité par Madame D est accepté mais suppose le versement d'un mois de dépôt de garantie, non versé à l'origine. Les ressources de la locataire ne lui permettent pas de faire ce versement. La médiation s'est tournée vers le pôle social de la direction territoriale pour mettre en œuvre une aide du Fonds de solidarité pour le logement qui a accepté de prendre en charge le dépôt de garantie.

- **De bonne foi, l'occupant notoire du logement « familial »,** depuis de nombreuses années, même s'il n'était pas titulaire du bail, peut être régularisé et signer le nouveau bail. Monsieur G, occupant du logement familial depuis plus de 12 ans avant le décès des ascendants, s'est adressé à la médiation, Paris Habitat n'ayant pas reconnu sa situation. La coopération avec les services financiers a permis de régulariser sa situation.

- **La détermination du nouveau loyer peut s'avérer complexe.** Ainsi Mademoiselle O, étudiante et seule occupante, sollicite la médiation fin 2012, suite à l'augmentation importante de son loyer calculé sur les ressources de ses parents, auxquels elle leur était fiscalement rattachée. La collaboration avec les services juridiques et l'analyse des textes a clarifié les règles de calcul sur les seuls revenus de l'étudiante. La diminution de loyer ainsi établie a finalement été appliquée rétroactivement sur l'année 2012.

- **La régularisation des charges postérieurement à l'acquisition est source de litiges.** Monsieur Y sollicite la médiation en mai 2012 contestant le montant de ses charges d'eau individuelle. Son logement est équipé d'un compteur d'eau, inscrit dans son bail, mais Paris Habitat, en l'absence de production de l'ensemble des relevés par le nouveau prestataire, procède à la facturation de l'eau par répartition des tantièmes des logements. Cette répartition contestable n'a pas eu d'incidence financière dans ce cas, les charges ayant été acquittées sur les seules provisions versées.

- **Le loyer et les charges de Madame X. ont été calculés sur la base des surfaces de l'ancien bailleur** alors que les travaux de restructuration de l'immeuble ont modifié les surfaces des logements. La médiation a procédé à la vérification des surfaces et proposé le remboursement des sommes indûment facturées.



Les troubles de jouissance (16 %)

Si la part de ces demandes instruites est constante dans les médiations, 40 % d'entre elles sont adressées par la Médiatrice de la Ville. Les **conflits de voisinage** traités relèvent très majoritairement d'un litige entre deux locataires et pour l'essentiel de nuisances sonores.

La plupart des conflits de voisinage abordés par la Médiation du locataire existent depuis plusieurs années et ont déjà fait l'objet d'interventions de la part des services des directions territoriales (rappels au règlement intérieur, prise de rendez-vous avec les locataires, tentatives de conciliation, demande d'engagements à témoigner).

Les locataires invoquant l'obligation légale du bailleur à garantir la jouissance paisible, la difficulté, tant au niveau des services que de la médiation, est d'identifier le trouble, sa réalité dans l'origine du litige entre voisins. Certaines situations, même parfois graves pour la santé des locataires, ne peuvent aboutir à des procédures contentieuses, faute de preuves apportées sur la réalité du trouble de jouissance. La solution de relogement est parfois le seul moyen de mettre un terme au conflit et à la souffrance, mais ne peut être préconisée que dans des situations extrêmes.

Ce phénomène croissant et symptomatique de l'évolution de la vie en collectivité est aussi difficile à traiter par les seuls bailleurs sociaux.

Les demandes relevant des problématiques de **sûreté et d'insécurité collective** restent marginales dans les demandes reçues et ne représentent que 10 % de ce domaine. Cette problématique relève notamment des actions conjuguées des forces de police, de la collectivité locale en lien avec le bailleur. Des actions de terrain sont menées par Paris Habitat en lien avec les associations de locataires, dans le cadre de la concertation locative.



Madame D.

La Médiatrice de la Ville a attiré l'attention de la médiation de Paris Habitat sur la demande de Madame D. subissant depuis plusieurs années des troubles de voisinage, en précisant que cette dernière serait prête à étudier la possibilité d'un relogement plus petit.

Après plusieurs mois d'investigations et d'échanges, une proposition de logement de deux pièces lui a été faite par les services de Paris Habitat. Cela a permis de libérer un logement plus grand et de mettre un terme au conflit.

Les sinistres (13 %)

Les litiges relatifs aux sinistres viennent en quatrième position et sont nettement plus présents dans les médiations que dans les réclamations où leur part n'est que de 5 %.

En effet, certains dossiers traités par les services de Paris Habitat ne donnent pas entièrement satisfaction aux locataires. La problématique n'est pas résolue, elle perdure depuis un certain temps et doit faire l'objet d'amélioration.

Les domaines des litiges et leurs exemples

La difficulté du parcours, de l'identification de la cause, de sa réparation à la réparation des dommages est très souvent aggravée par les aléas des expertises et de la détermination des responsabilités. L'intervention des assureurs ne clarifie pas toujours le rôle de chacun dans les sinistres relevant de la convention CIDRE[1].

En outre, l'ampleur des dégâts causés dans certains cas nécessite du temps et des mesures transitoires avant de pouvoir réparer et remettre les lieux en état.

Madame G.

a subi plusieurs sinistres successifs depuis trois ans dans son logement. Deux sinistres provenaient de dégâts des eaux du voisin du dessus touchant une chambre, un troisième sinistre dont la cause n'a pu être déterminée concernait la cuisine et le quatrième provenait d'une canalisation extérieure, rendant la deuxième chambre inutilisable.

Face à cette situation, la médiation a alerté les équipes qui ont activé les expertises, fait assécher les pièces très humides afin d'engager les travaux de remise en état.

13 % de médiations relatives aux sinistres

Les espaces et équipements communs (7 %)

Il s'agit principalement des demandes relatives à l'entretien des espaces extérieurs (espaces verts, accès, circulations), les parties communes de l'immeuble ainsi que les dysfonctionnements des ascenseurs.

Les locataires signalent généralement des carences liées à l'entretien plutôt que de réelles demandes de travaux.

Ces questions relèvent généralement de la concertation locative avec les représentants des associations de locataires et les services de Paris Habitat. C'est pourquoi, il a été proposé d'associer les associations locales sur les demandes relevant du dysfonctionnement des ascenseurs, de l'entretien général des immeubles, de la sûreté ou des charges collectives, si le demandeur ne s'y oppose pas.

Cette coopération est mise en œuvre en 2013.



[1] Convention d'Indemnisation Directe et de Renonciation à Recours en dégâts des Eaux.

La vie du bail (13 %)

Ce domaine regroupe des litiges assez divers relatifs aux évènements en cours de bail. Il s'agit notamment des demandes de changement de logement, des modifications de la situation familiale – concubinage, PACS, divorce, décès - qui peuvent justifier une demande de modification du bail (congé de l'un, cotitularité) ou motiver la demande de transfert de bail du titulaire décédé au profit d'un occupant.

Les changements de logement n'entrent pas en principe dans le champ de compétences de la Médiatrice du locataire, les demandes sont donc réorientées vers les services, ce qui est le cas en 2012 pour 70 % d'entre elles.

Néanmoins, certaines demandes en 2012 s'expliquent par le fait que le sujet principal, qui a motivé la demande de changement de logement, est lié à un risque pour la santé ou la sécurité des personnes. Elles concernent notamment : les logements devenus insalubres suite à des sinistres, les menaces et violences subies, les troubles de jouissance présentant un risque pour la santé ou des problèmes d'hygiène.

L'intervention de la médiation permet dans certains cas de résoudre l'origine du problème.

Et dans les autres cas, un signalement aux services de Paris Habitat en charge des relogements est fait, le changement de logement relevant de la compétence exclusive de la commission d'attribution.



Madame A.

demande que le bail signé conjointement avec son compagnon soit établi à son seul nom, suite à leur séparation et conformément au jugement établi, Monsieur se désistant de son droit au bail.

La situation est prise en compte, mais la Médiatrice de la Ville sollicite la médiation de Paris Habitat sur la « clause de solidarité » qui empêcherait le locataire parti de prétendre à un logement social.

La médiation confirme que Monsieur peut prétendre à un logement social et à l'obtention d'aides au logement, mais qu'il reste néanmoins lié à la clause de solidarité du logement pour lequel il était attributaire.

Les domaines des litiges et leurs exemples

Les transferts de baux

La médiation a été fortement sollicitée en 2012 sur le réexamen des demandes de transferts de baux. Le contexte de rareté du logement et de précarité économique et sociale peut expliquer cette évolution.

Il convient de souligner que les textes définissent très précisément les conditions des transferts de droit. Si celles-ci ne sont pas remplies, il est procédé à un examen du transfert conventionnel. Les situations qui se présentent à la médiation sont souvent délicates, et il importe de les étudier très précisément et d'expliciter les recommandations favorables ou non.

Madame H.

Le logement de Madame H. est devenu insalubre, en raison de sinistres multiples. La famille est contrainte de vivre dans une seule des quatre pièces du logement.

Le cas a été signalé par la médiation et un relogement mis en œuvre par les services.

Monsieur M.

fils du locataire, demande le réexamen de sa demande de transfert, au motif de l'abandon du domicile conjugal de son père.

L'étude par la médiation a confirmé que le père était parti un an auparavant pour une mutation professionnelle, sans prévenir le bailleur, laissant ses trois enfants majeurs dans les lieux. Ce départ n'a pu être considéré comme «brusque et imprévisible» au sens de la réglementation.

La médiation a confirmé la position des services de Paris Habitat.

Monsieur F.

Suite au refus de sa demande de transfert, Monsieur F. s'adresse à la médiation. En effet, il n'avait pu fournir aucun élément tangible justifiant de sa cohabitation depuis un an avant le décès de sa compagne.

Lors du réexamen par la médiation, et après des recherches effectuées, Monsieur F. a pu retrouver ses fiches de salaires mentionnant l'adresse du domicile de sa compagne.

Un avenant au bail a été signé l'établissant comme titulaire du bail.

La direction juridique donne son avis en droit afin que la Médiatrice puisse trancher en équité.
Marie-Françoise Bouvier, direction des affaires juridiques et marchés.

Les constats et perspectives d'amélioration

La mission primordiale de service aux locataires dédiée à la médiation se prolonge par les propositions d'amélioration que formule la Médiatrice sur les différents volets du fonctionnement des services.



Les sollicitations reçues permettent d'identifier les points à améliorer pour mieux répondre aux attentes des locataires.

La mise en œuvre des propositions formulées chaque année par la Médiatrice est suivie conjointement par le comité d'audit, instance de direction du Conseil d'administration, qui en valide les modalités pratiques.

Les améliorations engagées

Pour les propositions les plus urgentes, la Médiatrice a alerté le Directeur général, qui a engagé les réformes nécessaires.

Deux améliorations majeures en faveur des locataires ont été ainsi mises en œuvre :

- L'adaptation des processus internes aux dispositions réglementaires, dans le cas de **libération d'un grand logement vers un plus petit,** permettant aux locataires de bénéficier de conditions plus favorables. Le Directeur général a adressé en octobre 2011 une note d'application à l'ensemble des directions.
- Les modalités de révision des loyers en cours de bail, **dans le cas des immeubles acquis-occupés, permettant aux locataires en difficulté** de bénéficier des conditions financières du logement social. Suite au rapport de la Médiatrice, une délibération a été votée sans délai par le Conseil d'administration.

Deux propositions sont en cours d'élaboration par les services :

- La mise en œuvre d'actions de médiation entre locataires et la clarification des processus existants, dans le cas des **litiges sur les troubles de voisinage,** reste à compléter. Une première réflexion sur cette thématique a été engagée en 2012 au sein d'un groupe de travail inter-directions.

La mise en place en 2013 d'une assistance externe, par des professionnels de la médiation interpersonnelle, a été décidée par le Directeur général.

- Les bases des remboursements et indemnités à verser aux locataires – perte de jouissance, indemnités de travaux – seront clarifiées et harmonisées dans le cadre d'un groupe de travail à l'initiative des services financiers.

Des propositions déjà prises en compte dans le fonctionnement par les services :

- Corriger et maîtriser les défaillances des entreprises : cette proposition est intégrée au projet d'évaluation de la qualité de leurs interventions par les locataires qui sera mis en œuvre en 2013 (Système d'Evaluation de la Performance des Fournisseurs).
- Le fait de fiabiliser les relevés des compteurs d'eau en intégrant les options de radio-relevage dans les nouveaux marchés est en place dans les appels d'offres depuis 2012.

Il reste cependant à améliorer l'information des locataires sur les raisons des changements de compteurs et les nouveaux enjeux, préalablement à leur pose dans les logements.

Les constats et perspectives d'amélioration

Les améliorations à développer

Des améliorations proposées en 2011 restent à développer et sont confirmées en 2012

La première année de la médiation avait mis en évidence certaines problématiques, susceptibles de réformes, dont la réflexion doit être approfondie :

- **Définir un fonctionnement mieux adapté de la gestion des sinistres.** Ce chantier devrait être conduit en 2013.
- **Clarifier les modalités de gestion et les doctrines des transferts de baux,** sujet dont la sensibilité augmente.



Les propositions issues des constats de 2012

Engager une réflexion d'ensemble sur les différentes problématiques des immeubles acquis occupés, développées dans ce rapport et concernant notamment :

- l'adaptation des processus internes entre les directions opérationnelles et centrales ;
- l'information aux locataires de ces immeubles.

- **Informer les nouveaux locataires sur la nature des travaux qui seront réalisés dans le logement par le bailleur,** et ce préalablement à leur entrée dans les lieux.
- **Adapter les modalités d'application des nouveaux loyers aux locataires suite à des travaux de réhabilitation** (en place et entrants).
- **Revoir le traitement des réclamations sur les charges** en raison des difficultés de leur justification par les services de gestion qui nécessite de l'expertise, de la disponibilité et de la coopération.
- **Adapter la facturation des charges relatives au solde d'eau,** dans les cas spécifiques de répartition aux tantièmes pour les logements équipés de compteurs.

Paris Habitat a défini l'amélioration du service au locataire comme un enjeu stratégique des cinq années à venir. La médiation y contribue au travers de ses propositions. Elle est impliquée dans cette démarche en tant que membre du Comité qualité de l'établissement et participe aux groupes de travail du projet stratégique.

L'enquête de satisfaction de la médiation

Après deux années d'existence, la médiation du locataire a lancé une première enquête auprès de ses demandeurs. L'objectif est à la fois de mesurer le niveau de satisfaction apporté aux locataires et de permettre d'ajuster ses modalités de fonctionnement.

La démarche et le concept de l'étude

Cette étude, en cours début 2013, est réalisée par un cabinet externe, sous forme d'interview téléphonique auprès de locataires ayant sollicité la médiation en 2011 et 2012.

Le panel de l'enquête prend en compte majoritairement les demandes instruites par la médiation, et partiellement celles réorientées vers les services de Paris Habitat lorsqu'il n'y a pas eu de préalables ou hors champ de compétence de la Médiatrice.

Le concept de l'étude est d'associer à la fois une information quantitative, via un mode de questions fermées et une information qualitative par des questions ouvertes. Ces dernières permettent aux locataires de communiquer librement leur appréciation.

Les premiers enseignements

Les premiers enseignements de l'étude sont les suivants, sur la base des interviews réalisées (50 % du panel) :

Les appréciations portées par les locataires sur la prestation de la médiation sont globalement positives. La prise en charge de leur demande est fortement appréciée par les locataires : facilité d'accès à la médiation, rapidité de la prise en charge, qualité de l'écoute apportée, compréhension de la demande, et constitue un point fort de la prestation.

Le point principal d'amélioration, réside, à l'évidence, dans l'après-médiation au niveau de la mise en œuvre des engagements. Si ceux-ci ne sont pas rapidement suivis d'effet, la satisfaction du locataire est impactée négativement.

Si la dimension humaine est plébiscitée, les locataires souhaiteraient que la relation et l'accompagnement soient développés, principalement en termes de rendez-vous.

Une restitution de l'enquête sera publiée, notamment, dans le prochain rapport de la médiation.

Paris Habitat
OPH
vivre ensemble la ville

Paris Habitat-OPH
La Médiatrice du locataire
21 bis, rue Claude-Bernard
75 253 Paris CEDEX 05
www.parishabitatoph.fr