Rapport de la **Médiatrice du locataire** 2011



Paris Habitat OPH
vivre ensemble la ville

sommaire

P.02 LE MOT DE LA MÉDIATRICE, ÉDITORIAL DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE PARIS HABITAT-OPH





P.06 LES MISSIONS, LES VALEURS, LE DÉROULEMENT DE LA MÉDIATION

P.08 LA MÉDIATION EN CHIFFRES

P.10 LES SÉQUENCES DE VIE DE LA MÉDIATION



P.12 LES DOMAINES DES LITIGES & LES SITUATIONS RENCONTRÉES

P.24 LES CONSTATS ET PERSPECTIVES D'AMÉLIORATION



Premier grand bailleur social à instaurer une structure de médiation institutionnelle, la médiation du locataire s'inscrit dans les valeurs d'écoute et de dialogue partagées par le service public.

Le mot de la Médiatrice

Cette année 2011 est l'an un de la mission du « Médiateur du locataire » à Paris Habitat-OPH, qui m'a été confiée. Je remercie tout particulièrement Jean-Yves Mano et Pierre-René Lemas de la confiance accordée et de la liberté d'action octroyée dans l'exercice de cette mission. Celles-ci ont été réaffirmées par Stéphane Dambrine, dès sa nomination en janvier 2012.

La crédibilité de notre action de médiation, créée au sein même de l'institution, reposait sur deux interrogations :
Les locataires nous accorderaient-ils leur confiance ?
Nos recommandations seraient-elles suivies et mises en œuvre ?

À la première question, la réponse est clairement positive. Les locataires ont répondu en nombre dès avril 2011, dans le respect des principes de la charte.

À la seconde question, la coopération des services de Paris Habitat-OPH a été très active et les solutions proposées appliquées.

La médiation du locataire repose sur le travail d'une équipe fortement mobilisée dont l'implication a permis de répondre à la forte sollicitation des locataires.

Danièle Aguanno-Promonet,

Médiatrice du locataire de Paris Habitat-OPH





Éditorial

Depuis début 2011, Paris Habitat-OPH s'est doté d'une instance de médiation complétant utilement celle instaurée par la ville de Paris.

Cette voie de recours gratuite offre aux locataires la possibilité de contester les décisions prises à leur encontre. Elle illustre notre volonté de placer la qualité du service rendu au cœur de notre action et participe à la concertation conduite avec les habitants et leurs amicales.

Au moment où nous portons nos efforts à améliorer notre réseau de proximité, le service de la médiation constitue un outil de progrès, à la fois pertinent et efficace, pour un meilleur exercice de notre mission de service public.

Pour accompagner la mise en place de cette direction, une charte de la médiation a été élaborée, un guide pratique d'information largement diffusé.

La simplicité de la procédure de saisine, la garantie offerte de confidentialité de la demande, l'impartialité de son traitement, témoignent du double souci qui nous anime de respect du locataire et de réactivité.

La publication de ce premier rapport d'activité conforte, pour sa part, le caractère de transparence de notre démarche.

Ainsi, qualité de service, réactivité, transparence fondent-ils l'action de notre médiatrice et de son équipe, laquelle trouve son prolongement dans l'élaboration de préconisations visant à améliorer nos pratiques internes.

Nos locataires peuvent compter sur notre détermination, comme sur celle de tous les collaborateurs de Paris Habitat-OPH, pour permettre à la médiatrice d'accomplir, dans la durée, sa mission.

Jean-Yves Mano,

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

Stéphane Dambrine,

Directeur général

INTRODUCTION

POURQUOI UNE MÉDIATION À PARIS HABITAT-OPH ET COMMENT S'EST IMPOSÉE CETTE MISSION ?

Paris Habitat-OPH, bailleur social de 120 000 logements, soit environ 280 000 personnes à Paris et en banlieue, a pour vocation de développer l'offre de logements, la gestion rigoureuse et l'entretien de son parc immobilier et une qualité de service dédiée aux locataires. La dimension sociale étant au cœur de sa stratégie, la médiation est la réponse logique d'un bailleur social. Le logement est, outre un besoin fondamental, l'élément structurant de toute personne et de toute famille. Ceci impose une exigence de qualité et une nécessité d'adaptation dans l'approche de la relation avec le locataire, notamment dans une période de fragilité et de précarité croissantes.



Une alternative de dialogue

Dans ce contexte, la complexité des situations individuelles rencontrées et leur diversité impliquent une prise en compte plus personnalisée des situations. Comme dans toute grande institution, certaines situations individuelles peuvent échapper à la vigilance et ne pas être prises en compte. Chaque année, ce sont en effet 22 000 réclamations qui sont traitées par les services de Paris Habitat-OPH. Créer un espace de recours et de dialogue, telle que la médiation du locataire, facilite ainsi le lien entre le bailleur et le locataire, voire le renoue.

Un cadre de référence

Premier grand bailleur social à instaurer un service de médiation institutionnelle, la médiatrice du locataire s'inscrit dans la dynamique des médiations du service public pour lesquelles les valeurs d'écoute et de dialogue sont partagées pour le règlement amiable des litiges.
Son principe de fonctionnement repose sur l'indépendance et le conseil d'administration s'assure du respect des principes fondateurs de la charte du médiateur du locataire, notamment par la présentation de ce rapport.

Un principe de concertation et de mobilisation

La volonté de l'équipe fondatrice a été d'impliquer les associations de locataires et les services de Paris Habitat-OPH dans la mise en place et l'élaboration des principes de fonctionnement. C'est ainsi que la charte et les outils (formulaires, dépliant de présentation) ont été conçus collectivement et que les collaborateurs ont pu participer à des réunions d'information.
La communication prévue auprès des locataires et des institutionnels a permis de relayer l'information de manière claire et opérationnelle.

L'APPROPRIATION PAR LES LOCATAIRES



Dès la diffusion du guide pratique, les locataires se sont adressés rapidement et massivement à la médiatrice en tant que voie de recours pour établir un dialogue.

Ce lien a été facilité par l'approche qu'en ont faite eux-mêmes les locataires : ils ont accordé leur confiance et perçu la capacité de la médiatrice à arbitrer et à trouver des solutions.

Les requêtes sont formulées dans le respect des principes et le dossier de demande est généralement complet.

L'information apportée en amont sur les modalités et principes de fonctionnement du service de la médiation, a facilité l'appropriation du formulaire, utilisé à 90 %, et les démarches des locataires. Les éléments nécessaires à l'étude du dossier sont généralement joints dès le premier envoi.

Les saisines hors champ de compétence de la médiatrice ou sans préalables ont diminué sensiblement au cours de l'année.

Par ailleurs, les locataires apprécient de recevoir rapidement un premier courrier de réponse leur indiquant l'instruction ou la réorientation de leur demande. Cet engagement essentiel est perçu comme une marque de respect.

LES PARTENARIATS

Au cours de cette première année, des partenariats avec les acteurs de la médiation, mais aussi avec l'environnement professionnel ont été initiés.

Dès sa création, une collaboration constructive s'est mise en place entre la médiatrice de la ville de Paris, Claire Brisset, et la médiatrice du locataire.

Ainsi, la médiatrice de la Ville saisit directement la médiatrice du locataire sur les requêtes de locataires de Paris Habitat-OPH et les équipes travaillent en coopération pour le suivi des dossiers.

D'autres partenariats se construisent, dans un premier temps, avec les conciliateurs de justice, les associations de consommateurs, et les médiateurs du service public.

LES MISSIONS, LES VALEURS, LE DÉROULEMENT de la médiation

La charte du médiateur du locataire, qui fonde les valeurs et les principes de la médiation, a été validée par le Conseil d'administration de Paris Habitat-OPH le 17 mars 2011. Elle s'appuie sur les grands principes de la charte des médiateurs du service public.

Les missions de la médiation

> **Recevoir et examiner** de manière approfondie les demandes des locataires relatives à un litige avec un service de Paris Habitat-OPH.

> **Proposer des solutions** permettant de résoudre le litige jusqu'à son terme.

> **Analyser les dysfonctionnements** relevés et faire des propositions d'amélioration.



Les valeurs de la médiation

Elles sont communiquées à tout demandeur avant d'instruire la demande.

> l'écoute équilibrée, disponible et attentive aux positions exprimées par les parties ;
> le respect des personnes, de leurs opinions et positions ;
> l'indépendance d'agir en toute liberté pour faire émerger la solution la plus appropriée, grâce à son positionnement au plus haut niveau de l'institution ;
> l'impartialité en s'efforçant d'être le plus neutre possible et en ne se plaçant ni d'un côté ni de l'autre ;
> l'équité par un traitement approprié en fonction de la situation, sachant qu'une règle ou une pratique peut être insupportable, voire inéquitable dans certaines situations ;





› la volonté de rechercher des solutions amiables en faisant appel à la créativité de chacune des parties ;
› le respect du contradictoire en veillant à ce que chaque partie ait la possibilité de faire connaître son point de vue à l'autre, si elle le souhaite ;
› la confidentialité en étant le garant des informations et faits délivrés à titre personnel et confidentiel ;
› la transparence par la rédaction et la diffusion d'un bilan annuel de son activité en respectant l'anonymat des personnes.

Le déroulement de la médiation

La saisine

Tout locataire peut saisir directement la médiatrice si son problème n'est pas réglé et/ou que la réponse à sa réclamation ne lui donne pas satisfaction. Les associations de locataires, la médiatrice de la Ville et autres institutionnels, peuvent relayer une demande de locataire.

La recevabilité

La médiatrice répond à toute demande et précise au locataire le traitement de celle-ci :

› soit l'instruction de sa demande, si les recours internes n'ont pas abouti ou si la réponse n'a pas satisfait le locataire. Il s'agit des demandes recevables ;
› soit sa réorientation vers les services concernés de Paris Habitat-OPH, s'il n'existe aucun préalable ou si la demande n'entre pas dans le champ de compétence.

L'instruction

Toute forme de contact est possible, et selon les cas, l'étude de la situation se traduit par des entretiens téléphoniques, voire des rendez-vous, des visites sur place, dans le respect de la confidentialité. Afin de rechercher la solution la plus adaptée, l'instruction se fait aussi en lien avec les directions concernées.

La recommandation et le suivi des engagements

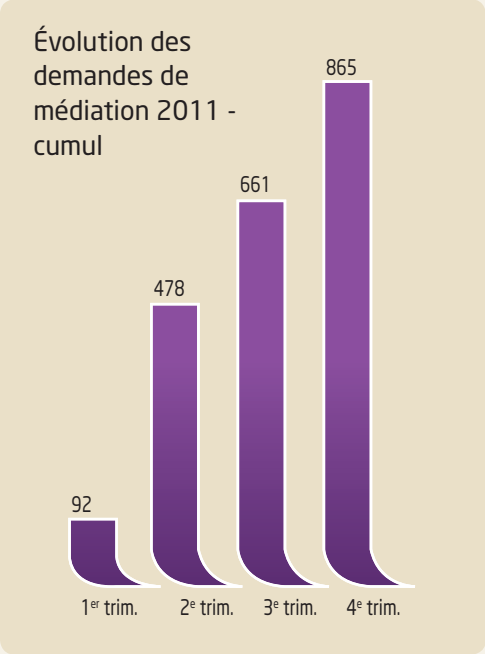
La solution proposée est adressée au demandeur par écrit sous forme de « recommandation ». Les services concernés sont alors informés et mettent en œuvre les actions. Les engagements font l'objet d'un suivi jusqu'à résolution du litige.



LA MÉDIATION **en chiffres**

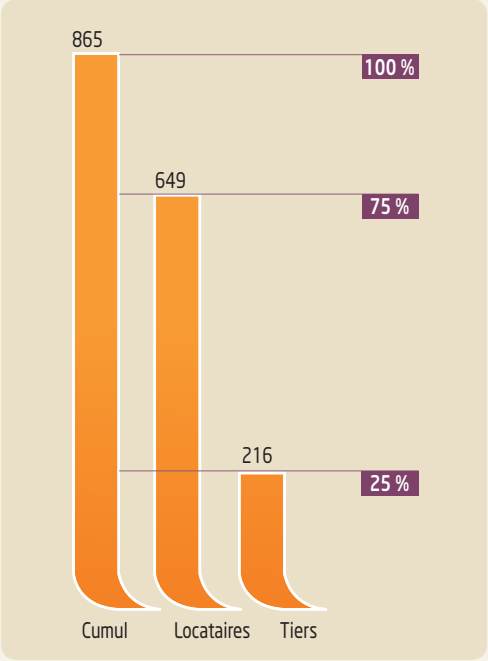
865
demandes reçues en 2011

> Les demandes de médiation



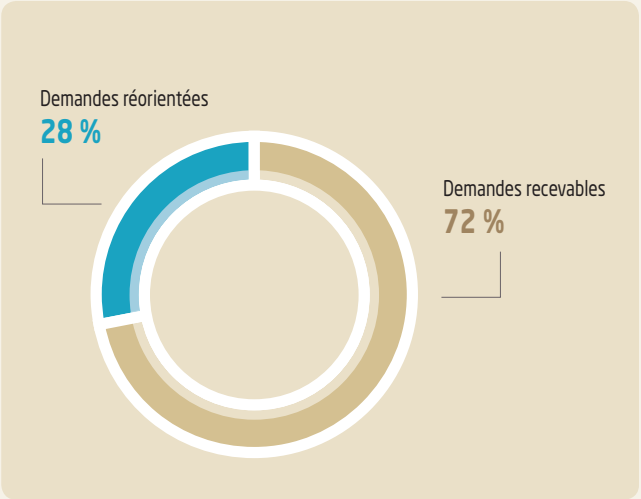
Un démarrage rapide au second trimestre dès la diffusion du guide pratique de la médiation aux locataires.

> La provenance de la demande



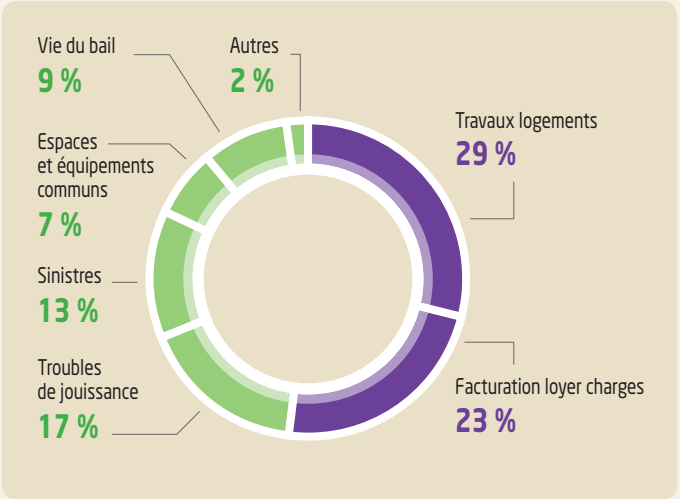
75 % des demandes sont formulées directement par les locataires.

> La recevabilité



100 % des sollicitations font l'objet d'un courrier de réponse et 72 % sont directement instruites par la médiation.

> Les domaines des médiations instruites

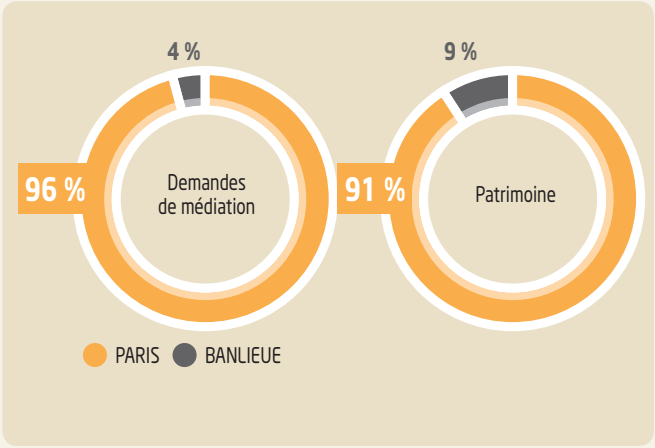


Plus de la moitié des médiations traitées concernent les demandes relatives aux travaux dans le logement et aux contestations sur la facturation des loyers et charges.

622
demandes recevables

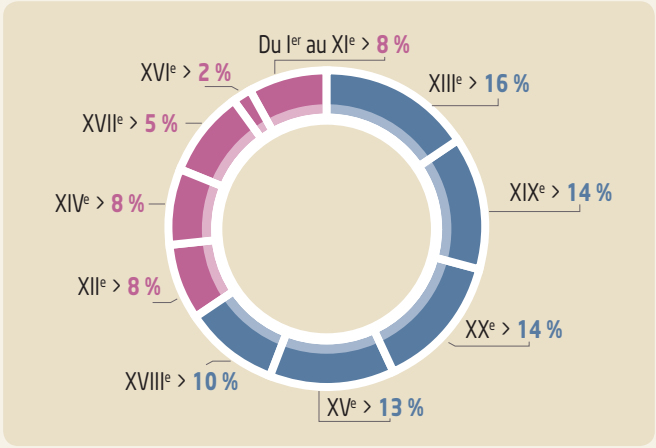
243
demandes réorientées

> Origine géographique des demandeurs



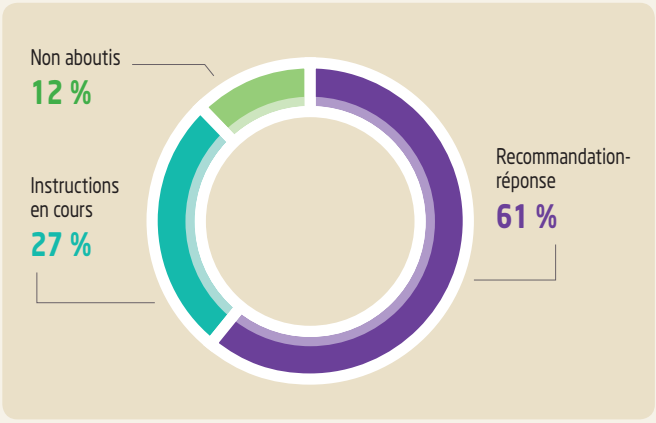
96 % des demandes sont parisiennes comparativement à la part du patrimoine parisien de Paris Habitat-OPH qui est de 91%.

> Répartition par arrondissement



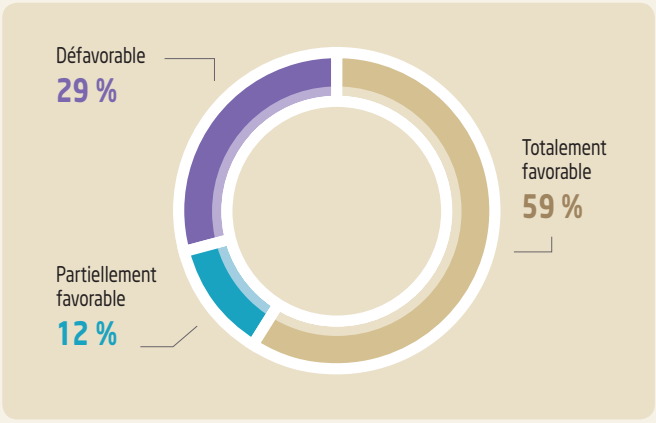
65 % des demandes concernent cinq arrondissements parisiens où le patrimoine est fortement représenté.

> Le traitement des médiations recevables



61 % des demandes instruites ont fait l'objet d'une recommandation en 2011 et 27 % feront l'objet d'une recommandation en 2012.
Les médiations non abouties : abandon de la médiation ou non respect des principes.

> La nature des recommandations



71 % des recommandations sont favorables au demandeur. Dans 29 % des cas, la position des services de Paris Habitat-OPH est confirmée et explicitée.

> Les délais de la médiation

5 jours de délai moyen pour l'envoi du courrier de recevabilité ou de réorientation de la demande.

50 jours de délai moyen pour l'instruction des demandes. Néanmoins, un tiers des demandes sont instruites au-delà de deux mois.

> Le suivi des engagements

75 % des recommandations font l'objet d'engagements suivis par l'équipe de la médiation jusqu'à leur aboutissement et en lien avec le demandeur.

LES SÉQUENCES DE VIE d'une médiation



Une journée dans la vie de l'équipe de la médiation....

8h
La journée commence pour Isabelle qui en profite pour faire calmement le point sur un dossier complexe de charges d'eau et rencontrer l'interlocuteur de la direction financière.

8h30
Martine envoie les courriers signés la veille par la médiatrice et enregistre les « recommandations » dans le système d'information.

9h
Laurianne fait le point sur les derniers engagements pris et transmet les fiches par mail aux équipes concernées.

9h30
Échange informel de l'équipe sur les priorités de la journée ou sur un dossier, autour d'un café.





La matinée se poursuit...

10h -13h
La médiatrice et les chargées de mission tiennent leur réunion d'échanges sur les médiations spécifiques traitées les 15 derniers jours. Pendant ce temps, Martine conseille au téléphone un locataire qui souhaite saisir la médiatrice. Elle enregistre les courriers reçus.

Ou

une réunion de travail a lieu en direction territoriale pour examiner les dossiers en cours avec les interlocuteurs clés de la gestion.







Un déjeuner, et l'après-midi commence...

14h
Les chargées de mission instruisent les dossiers, préparent les recommandations, contactent un locataire pour un nouvel échange ou une prise de rendez-vous. Martine prépare la recevabilité des demandes reçues et s'assure notamment des préalables.

14h30
Isabelle échange sur des dossiers en cours d'instruction avec la médiatrice pour trouver une solution ou mener de nouvelles investigations. Il sera nécessaire de faire le point avec la direction juridique. Le rendez-vous est pris.

16h
Odile adresse les fiches d'ouverture de médiation ou de réorientation, par mail, aux services concernés et sollicite des informations complémentaires.

16h30
Laurianne part en rendez-vous chez une locataire pour constater la situation suite à une demande de travaux.

18h30
Odile fait le point avec la médiatrice sur la rédaction du prochain rapport à présenter ou sur un article pour le prochain journal du locataire.



La journée se termine...

19h
La médiatrice vise les courriers
de la journée, la recevabilité des demandes,
les recommandations, et le suivi des engagements.

Demain sera un autre jour...

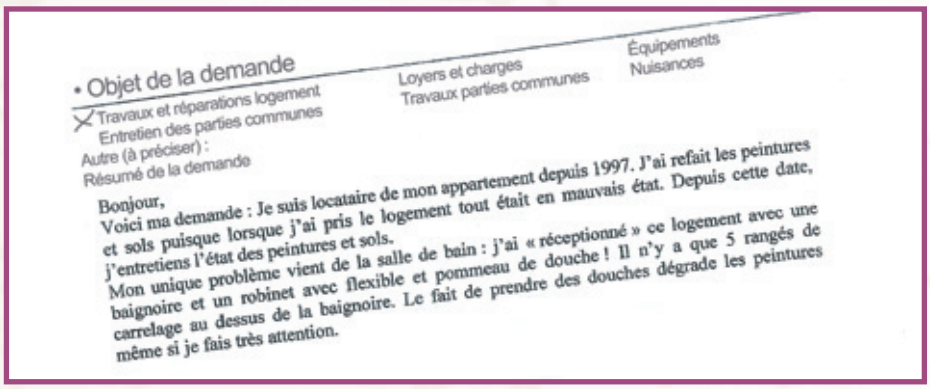
LES DOMAINES DES LITIGES & LES SITUATIONS RENCONTRÉES

Les litiges recouvrent des thèmes très différents et variés qui englobent tous les événements de la vie courante dans son logement, local commercial ou parking et dans son environnement.

La médiatrice doit apporter un éclairage précis, en fonction des textes réglementaires, des expertises et des règles appliquées. À l'issue d'échanges avec le demandeur et les services de Paris Habitat-OPH, la médiatrice doit expliciter les arguments pour fonder sa position et proposer une solution. Les cas de figure ou situations rencontrées sont présentés à partir des thèmes génériques. Quelques cas particuliers seront également développés.

> Les principaux thèmes traités par la médiatrice

Les demandes de travaux dans le logement	29%
Les litiges sur la facturation des loyers et des charges	23%
Les troubles de jouissance et les nuisances	17%
Les sinistres	13%
Les espaces et équipements communs	7%
La vie du bail	9%
Autres	2%



• Objet de la demande

Travaux et réparations logement — Loyers et charges — Équipements

Entretien des parties communes — Travaux parties communes — Nuisances

Autre (à préciser) :

Résumé de la demande

Bonjour,
Voici ma demande : Je suis locataire de mon appartement depuis 1997. J'ai refait les peintures et sols puisque lorsque j'ai pris le logement tout était en mauvais état. Depuis cette date, j'entretiens l'état des peintures et sols.
Mon unique problème vient de la salle de bain : j'ai « réceptionné » ce logement avec une baignoire et un robinet avec flexible et pommeau de douche ! Il n'y a que 5 rangés de carrelage au dessus de la baignoire. Le fait de prendre des douches dégrade les peintures même si je fais très attention.





Les demandes de travaux dans le logement

Très concrètement le locataire a sollicité préalablement la réalisation de travaux dans son logement, qui ont été refusés ou non mis en œuvre ou imparfaitement réalisés. L'examen de ces litiges nécessite de déterminer le problème, son origine et ce qui relève de la responsabilité du bailleur ou de celle du locataire. Pour cela, la médiation prend en compte la vétusté, la conformité et le bon entretien de l'équipement ou du logement. Cet examen se fait avec les deux parties et peut nécessiter une visite.

Les cas de litiges les plus courants

- Changement d'un équipement, tel qu'une baignoire, un évier, un lavabo, un robinet, un radiateur, une chaudière, un chauffe-eau, un appareil sanitaire des toilettes ;
- travaux de plomberie ;
- réfection de l'installation électrique ;
- changement ou réparation de la porte d'entrée, des fenêtres ;
- réfection de la peinture de murs ou de plafonds ;
- remplacement du revêtement de sols, pose de faïence.

Monsieur J. locataire depuis 2008,

« avait sollicité le remplacement de sa baignoire au motif que l'émail était dégradé et couvert de traces de rouille. »

Sa demande avait été refusée par son agence lui indiquant que l'entretien lui incombait. Les produits du commerce n'ayant pas permis la remise en bon état, Monsieur J. s'est adressé à la médiatrice. L'examen du dossier a révélé que la baignoire était en état d'usure à l'entrée dans les lieux et après une visite de son gestionnaire, il a été décidé de la changer.

Madame L. fait appel à la médiatrice en novembre 2011

« Elle n'a ni eau chaude, ni chauffage dans son logement depuis trois semaines et rencontre des problèmes avec son chauffe-eau depuis plusieurs mois. »

L'entreprise de chauffage est intervenue à six reprises depuis mars 2011, sans parvenir à résoudre le problème. Madame L. a dû prendre six demi-journées de congés pour ces rendez-vous. Compte tenu de l'urgence, la médiation a directement sollicité une nouvelle intervention auprès de l'entreprise dans les plus brefs délais. Deux jours plus tard, le chauffe-eau était de nouveau fonctionnel, l'eau chaude et le chauffage rétablis dans le logement. Des actions ont ensuite été conduites par Paris Habitat-OPH pour remédier aux défaillances de ce prestataire.

29%

des demandes traitées concernent les travaux dans le logement



LES DOMAINES DES LITIGES & LES SITUATIONS RENCONTRÉES

Les cas de litiges plus spécifiques

Il s'agit de litiges dont les travaux sortent du cadre de la gestion courante, notamment dans le cas de travaux réalisés par Paris Habitat-OPH –construction neuve, réhabilitation des logements, installation du triple play social*– et qui font intervenir les services de Paris Habitat-OPH, mais aussi l'entreprise ayant réalisé les travaux. Les demandes concernant les travaux réalisés en milieu occupé sont révélatrices de situations de blocage.

Madame B. a alerté la médiatrice

« sur les risques d'intrusion liés à la présence d'un local vélo situé sous ses fenêtres. »

En effet, ce local avait été construit en 2010 lors des travaux de requalification.
Après une visite sur place, la médiatrice a proposé, en accord avec le service réhabilitation, de mettre en place un dispositif, avec châssis et vitres antieffraction.



Madame S. et quatre locataires

« signalent le raccordement non effectif de leur cage d'escalier au triple play social mis en œuvre par l'établissement. »

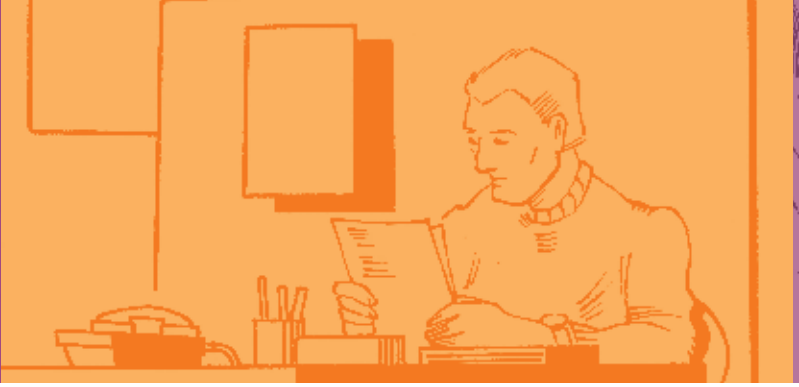
Au regard de la configuration de leur escalier, l'installation impliquait des travaux spécifiques non prévus au contrat du fournisseur. Paris Habitat-OPH a donc pris en charge ces travaux et l'opérateur a pu effectuer le raccordement.

Monsieur I. a emménagé dans un logement neuf en mars 2010

« et sollicite depuis plus d'un an des réparations diverses : dysfonctionnement électrique, stabilité de la baignoire, serrure de la cave, décollement du lino d'une chambre. »

Ces travaux incombent à l'entreprise de construction dans le cas de la garantie de parfait achèvement de l'immeuble.
L'intervention de la médiation directement auprès de l'entreprise de construction a permis la réalisation des travaux rapidement.

** Service fourni par Paris Habitat-OPH pour les locataires parisiens qui permet l'accès aux 24 chaînes de la Télévision Numérique Terrestre (TNT), à Internet et à une ligne téléphonique.*





L'état des logements présentant des désordres importants

C'est un objet de litige fréquemment soumis à la médiation. L'origine du problème peut être la conséquence de dégâts des eaux, d'infiltrations, mais aussi des conditions de vie des occupants, notamment la suroccupation du logement. Ces situations se présentent également dans des immeubles dont les travaux de rénovation sont programmés. La médiatrice se rend fréquemment dans les logements et évalue avec les services de gestion les actions à mener. Lorsque la situation le nécessite, notamment si le logement devient inhabitable ou des travaux lourds sont à réaliser, un relogement temporaire ou définitif peut être proposé.

Madame D.

« est en litige depuis plusieurs années avec les services de Paris Habitat-OPH pour la remise en état de son logement fortement dégradé. »

Après différents échanges, visites sur place avec des professionnels, il a été établi la responsabilité de chacune des parties et une liste précise d'engagements de travaux à réaliser tant par les services de Paris Habitat-OPH que la locataire. Les conditions de déroulement et les délais ont été précisés dans un protocole signé conjointement et ont été respectés.

La DASES* a interpellé la médiatrice du locataire

« sur les conditions de vie devenues insupportables de Madame K. et de ses trois enfants. »

En dépit de plusieurs interventions, son logement faisait l'objet de déversements d'eaux usées récurrents et impromptus, posant des problèmes d'hygiène. La médiation a rencontré la locataire à son domicile pour échanger sur sa situation et organiser son relogement, proposé par les services de Paris Habitat-OPH.
La médiation a permis d'agir rapidement pour proposer un logement adapté à la famille, à ses ressources ainsi qu'à la pathologie de l'un des enfants. Un protocole de règlement a été mis en place pour apurer la dette contractée par Madame K.



** La Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé de la ville de Paris*

LES DOMAINES DES LITIGES & LES SITUATIONS RENCONTRÉES

L'adaptation d'un logement au handicap d'un de ses habitants

C'est une problématique croissante en raison du vieillissement de la population logée. Ces demandes sont complexes, du fait de la législation, du montage administratif du dossier et de la faisabilité technique. Outre s'assurer de l'éligibilité de la demande, il est nécessaire de coordonner différents services pour finaliser le projet du demandeur (diagnostic de l'ergothérapeute) et mobiliser les financements réglementaires.

Madame F. âgée de 70 ans

« fait appel au service de la médiation en mai 2011, concernant sa demande de travaux d'aménagement de la salle de bains de son logement, adaptés à son handicap. »

Depuis un an, Madame F. attendait leur réalisation. Ces travaux peuvent être financés par Paris Habitat-OPH selon certaines conditions. Madame F. avait fourni le rapport d'un ergothérapeute et Paris Habitat-OPH avait fait l'étude de faisabilité. L'intervention de la médiation a permis de relancer le dossier et les travaux ont été réalisés en novembre 2011 et financés par la cellule « Handicap et vieillissement » de Paris Habitat-OPH.

7%

des médiations concernent les espaces et les équipements communs



Les demandes de travaux sur les parties communes

Elles concernent à la fois les équipements collectifs et les espaces extérieurs : entretien des espaces communs, des équipements techniques (ascenseurs, interphones), propreté des immeubles et des espaces verts. Ces situations, sont souvent prises en compte en concertation avec les associations de locataires présentes sur le groupe immobilier. Les cas soumis à la médiatrice sont fréquents, par exemple les problèmes d'ascenseurs ou de propreté.

Monsieur T.

« fait appel à la médiation du locataire concernant l'état général de l'ensemble immobilier, ses demandes n'ayant pas été entendues. »

Une visite est organisée sur place, en présence des services de gestion et d'une autre locataire. Une liste détaillée des points de dysfonctionnements – éclairage, locaux communs, cage d'escalier, cabine d'ascenseur- est alors établie et chacun d'eux a fait l'objet d'une intervention des services de Paris Habitat-OPH ou de ses prestataires.



La facturation loyers, charges, réparations

Ces litiges arrivent en seconde position et concernent les questions relatives à la facturation ou au recouvrement du loyer, à la prise en compte de l'aide au logement, ou aux charges locatives. Ils sont parfois la conséquence d'incompréhensions ou de manque de clarté sur les explications fournies, mais aussi de difficultés financières.

La facturation et le règlement du loyer

Les contestations relatives au loyer peuvent provenir de facturations plus élevées suite à un décalage de versement de l'Aide Personnalisée au Logement (APL) ou de sa suspension, amenant le locataire à contester les sommes dues, l'APL venant en déduction de celles-ci. Le calcul annuel du Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) dont les modalités sont complexes est aussi fréquemment contesté. La médiatrice doit expliquer à nouveau les arguments des services au locataire.

Madame S.

« a récemment été relogée à un étage supérieur du même immeuble et conteste son nouveau loyer. »

Après examen, la médiation a confirmé à Madame S. la position prise par les services de Paris Habitat-OPH, le taux de loyer du nouveau logement ayant évolué par rapport au précédent. Par ailleurs, ce nouveau loyer avait bien été indiqué à Madame S. sur le bon de visite remis avant la signature de son contrat.

Madame J.

« présente une dette suite à la suspension de l'aide personnalisée au logement. »

Elle ne comprend pas pourquoi et conteste le loyer facturé. L'étude du dossier par la médiation a révélé que Mme J. était éligible à l'APL, mais n'avait pas transmis son dossier à la CAF. La médiatrice, en lien avec le service de gestion de Paris Habitat-OPH, lui a permis de faire rétablir ses droits.

Madame Z.

« conteste la base de calcul du supplément de loyer de solidarité »

qui lui a été appliqué, son revenu fiscal de référence étant majoré du fait de l'exercice d'une profession libérale. Elle saisit la médiatrice et demande que l'établissement tienne compte de ses revenus réels inférieurs. La médiatrice confirme la position des services qui ne peuvent déroger aux textes imposant le revenu fiscal de référence comme base de calcul du SLS.

23%

concernent les litiges sur la facturation des loyers et des charges

LES DOMAINES DES LITIGES & LES SITUATIONS RENCONTRÉES

La contestation des charges locatives

La question de la justification des charges locatives révèle une complexité d'analyse tant pour le locataire que pour les services gestionnaires. Les demandes de médiation sont surtout liées aux régularisations des charges de l'année et aux soldes facturés. Les contestations sur les consommations d'eau individuelles sont les plus fréquentes. Nombre de litiges proviennent d'incompréhensions et d'un manque d'explications. Les investigations nécessitent de faire appel aux différents services experts, notamment financiers, pour clarifier le dossier.

Monsieur B.

« sollicite la médiatrice du locataire afin d'obtenir des explications sur la fluctuation des charges d'eau collectives à répartir sur la période 2006-2010. »

L'étude faite en lien avec les services techniques et financiers indique que la facturation forfaitaire, et non réelle, sur cet ensemble immobilier de banlieue, explique ces fluctuations, les consommations individuelles étant réelles. Afin d'y mettre un terme, les services financiers ont mené des négociations avec la Compagnie des Eaux qui ont conduit à réviser le mode de facturation, désormais calculée sur une avance régularisée en fin d'exercice. Ceci a permis de gagner en lisibilité et d'éviter aux locataires des provisions de charges incohérentes par rapport aux charges réelles.



La facturation des charges d'eau

Source de nombreux litiges, les consommations d'eau froide et chaude individuelles, refacturées au locataire, sont contestées en raison d'augmentations qui n'ont pas été justifiées.

Les relevés des compteurs d'eau sont réalisés deux fois par an par le releveur qui en est le propriétaire. Les anomalies peuvent provenir d'une erreur de saisie, d'une consommation estimée (le locataire n'ayant pas laissé l'accès au compteur), du relevé fourni par l'occupant ou d'une confusion de compteur.

Cette surconsommation peut aussi être liée à une fuite non identifiée. L'analyse de l'évolution des consommations est alors complexe et nécessite préalablement de faire des vérifications techniques sur les compteurs et les différents points de production d'eau afin de vérifier l'existence ou non d'une fuite.
Un étalonnage de compteur peut être proposé, pour permettre de vérifier l'évolution des consommations.

Lorsque l'erreur est avérée, une nouvelle estimation de la consommation est calculée et vérifiée avec les services gestionnaires et financiers. Les charges facturées, ainsi que les provisions qui en découlent, sont alors corrigées.

Sélection des index du au

			INDEX		NOUVEL INDEX				
N°	Type	Lieu	Date valeur	Date relevé	Evt	Relevé	Conso	Observation	
41	EF		1/01/12	4/11/11	F	260	15	09	RAS
41	EF		1/07/11	19/04/11	F	245	18	09	RAS
41	EF		1/01/11	19/10/10	F	227	18	09	RAS
41	EF		1/07/10	23/03/10	F	209	12	09	RAS
41	EF		1/01/10	20/10/09	F	197	14	09	RAS
41	EF		1/07/09	25/03/09	F	183	5	09	RAS





Madame G.

« conteste l'importance de ses provisions 2011 d'eau froide »

qui résulteraient d'une fuite survenue en 2009 et saisit la médiation en mai 2011. La médiatrice confirme le calcul effectué par les services de Paris Habitat-OPH et explique que ses provisions sont bien établies sur des bases postérieures à la réparation de la fuite.

Monsieur P.

« ayant subi une fuite dans son logement, pendant plusieurs mois, une forte consommation lui a été facturée. »

Après réparation de la fuite, celui-ci conteste toujours la consommation facturée qu'il estime trop élevée pour deux personnes et saisit la médiation. La proposition a été faite de réaliser un étalonnage du compteur, qui a révélé un dysfonctionnement et une surconsommation enregistrée. Celui-ci a été changé et une quote-part des charges d'eau remboursée.



DECOMPTE DE CHARGES EXERCICE 2010

La facturation des prestations

Chaque fourniture de service dans un immeuble est répartie entre les locataires en fonction des tantièmes de chaque logement. Les contestations portent sur le fait que le locataire ne jouit pas de cette prestation.

Madame G. locataire d'un logement en rez-de-chaussée,

« conteste les charges d'ascenseur qui lui sont facturées. »

Partant du code de la construction et de l'habitation, qui pose le principe de récupération des charges sur la base des services rendus liés à l'usage des éléments de la chose louée, Paris Habitat-OPH ne récupère pas les charges d'ascenseur sur les logements en rez-de-chaussée. Il lui a donc été remboursé l'intégralité des charges d'ascenseur acquittées de 2008 à 2010. Elle est désormais exonérée. Cette régularisation a également concerné d'autres locataires.



LES DOMAINES DES LITIGES & LES SITUATIONS RENCONTRÉES

Les demandes de remboursements et d'indemnités

Celles-ci résultent de dépenses engagées par le locataire ou font suite à une privation de jouissance. Les locataires engagent dans certains cas des réparations en lieu et place du bailleur, soit dans l'urgence, soit du fait de l'impossibilité d'obtenir une intervention puis en sollicitent le remboursement. Il existe cependant un service d'urgence à disposition des locataires pour éviter ces difficultés.
La légitimité des travaux réalisés par le locataire et la responsabilité du bailleur doivent être déterminées.
Cependant, les interventions facturées par les entreprises étant souvent excessives, le dédommagement correspond alors au coût des travaux qu'aurait effectué Paris Habitat-OPH dans le cadre de ses marchés.

Il s'agit également de remboursements de loyers liés à la non-conformité du logement à l'entrée dans les lieux, ayant privé le locataire de la jouissance de celui-ci. Cela concerne, par ailleurs, des demandes d'indemnités liées à des pannes d'équipement privant partiellement le locataire de la jouissance de prestations. Par exemple, l'absence de chauffage, suite à une défaillance de la chaudière ou du radiateur.



Monsieur O.

« saisit la médiatrice en mai 2011 et réclame le remboursement des frais bancaires et postaux »

qui lui ont été facturés, suite au rejet de son prélèvement pour le règlement du loyer. La médiatrice lui a confirmé que ces frais étaient le fait d'organismes externes et Paris Habitat-OPH ne pouvait être tenu responsable des motifs du rejet du prélèvement et de ses conséquences.

Monsieur et Madame B.

« Suite à une panne électrique survenue dans leur logement, ont fait appel à une entreprise extérieure qui leur a facturé un montant disproportionné au regard des travaux réalisés. »

Ils se tournent vers la médiation pour obtenir le remboursement des frais. Il leur a été rappelé la mise à disposition du service d'urgence de Paris Habitat-OPH dont le numéro est affiché dans chaque immeuble. Cependant, ces travaux incombant à Paris Habitat-OPH, Monsieur et Madame B. ont été dédommagés sur la base de l'intervention d'un prestataire de Paris Habitat-OPH.





La cave de Monsieur B.

« a été débarrassée par Paris Habitat-OPH lors d'une opération collective, car liée au bail d'un autre logement vacant. »

Le remboursement de ses biens disparus lui ayant été refusé, Monsieur B. sollicite la médiatrice en septembre 2011. Après avoir établi le fait qu'il y avait eu inversion de cave par le bailleur lors de l'entrée dans les lieux, la médiatrice a proposé un remboursement partiel des objets entreposés sur la base des factures fournies par Monsieur B.

Les troubles de jouissance et les nuisances

La plupart des demandes concerne les nuisances sonores, olfactives, ou d'ordre hygiénique et qui s'ensuivent fréquemment de conflits de voisinage. La situation se dégrade et il devient difficile pour les services de Paris Habitat-OPH de rétablir un dialogue. Dans le cas de nuisances sonores, il convient de s'assurer que celles-ci dépassent le cadre de bruits diurnes et nocturnes résultant de la vie courante. Face à ce type de demande, la médiatrice doit d'abord déterminer s'il s'agit d'un litige privé (hors champ de compétence) ou d'un trouble de jouissance. Dans cette dernière hypothèse, il convient de s'assurer que toutes les actions ont été mises en œuvre par les services de Paris Habitat-OPH, afin de satisfaire à l'obligation de moyens pour assurer la « jouissance paisible » du logement.

Les résultats restent cependant très aléatoires, la volonté des parties n'étant pas toujours positive et les éléments du dossier souvent insuffisants pour engager une procédure.

L'insécurité liée à l'environnement, aux rassemblements dans les parties communes, les dégradations sur les biens ou les équipements et espaces communs est moins traitée en médiation du fait de constats collectifs faisant généralement l'objet de concertation entre les services de Paris Habitat-OPH et les associations de locataires.

La famille R.

« est confrontée à un problème de voisinage et à des agressions verbales graves avec la famille L. »

Les autres locataires ont adressé des attestations de bon voisinage avec cette famille mais ne veulent pas témoigner pour engager une procédure de peur des représailles de la part des fauteurs de troubles. Un signalement est fait par la médiatrice auprès du préfet de Police qui confirme bien la plainte et le suivi.

Madame M.

« se plaint du bruit de ses voisins situés au dessus »

et incrimine le parquet flottant, posé par ceux-ci, qui en serait la cause. La médiation fait mener des investigations techniques et il s'avère que celui-ci a bien été posé conformément au respect des règles acoustiques.

17%

des médiations concernent les troubles de jouissance et les nuisances

LES DOMAINES DES LITIGES & LES SITUATIONS RENCONTRÉES

13%

des demandes adressées à la médiatrice concernent des sinistres

Les sinistres

Les litiges liés aux sinistres, aux dégâts des eaux, infiltrations en façade et toiture, malfaçons des travaux réalisés sont des dossiers complexes à traiter. Il faut généralement remonter à la cause du sinistre, déterminer les responsabilités et faire agir les assurances.

Les litiges proviennent généralement de la lenteur de la résolution de ces situations qui génèrent un inconfort de vie certain. Soit la cause est mal identifiée, soit le locataire n'a pas transmis les déclarations de sinistres bloquant toute action du bailleur et des assureurs, soit les réparations sont trop lentes ou ne peuvent être effectuées en raison de l'humidité trop forte. On relève beaucoup d'incompréhensions dans ces dossiers qui compliquent la résolution du problème.

Monsieur F.

« signale depuis plus d'un an des sinistres récurrents liés à la mauvaise pose de sa baignoire. »

Il s'adresse à la médiation en mai 2011. À la suite de l'instruction, démontrant l'absence de responsabilité du locataire, le gestionnaire sinistres fera démonter, reposer la baignoire et refaire la faïence.

La famille R.

« se tourne vers le bailleur suite au refus de son assurance de prendre en charge un dégât des eaux »

dont l'origine serait antérieure à son entrée dans les lieux et à la souscription de son contrat. La médiatrice, lui a confirmé que ce refus n'était pas justifié en l'absence d'expertise quant à l'origine et à la nature des dégradations d'une part, et dans la mesure où ces dommages sont survenus postérieurement à son entrée dans les lieux et à la souscription de son bail. L'assurance a accepté de procéder par la suite à une expertise.

La vie du bail

Tout événement peut survenir au cours de la vie d'un locataire et déclencher des situations difficiles sources de litiges.

> À l'entrée dans les lieux

Le logement peut ne pas être conforme par exemple, en raison de l'absence d'électricité, de travaux non réalisés ou dont la qualité est contestée. Certains cas de changement de logement peuvent générer des contestations de loyers.



L'état des lieux d'entrée est parfois contesté ultérieurement, lors de demandes de travaux notamment.

> En cours de bail

Des demandes de modification du bail – cotitularité, changement du titulaire – de transferts du bail au profit d'un occupant suite au décès du titulaire, arrivent jusqu'au service de la médiation. Certaines situations particulières examinées ont conclu à la nécessité de changer de logement, notamment en raison d'inadéquation entre le loyer et les ressources du locataire.

> En fin de bail

Au moment ou après le départ des locataires, les litiges portent principalement sur la durée du préavis et le solde des charges récupérables.

Madame L.

« vivait avec sa mère et son beau-père, dans un logement de quatre pièces, depuis plus de 30 ans. »

Après le décès de sa mère, le bail a été établi au nom de son beau-père. Celui-ci décède en 2011 et Madame L. sollicite le transfert du bail à son nom. Sans aucun lien de parenté avec le précédent titulaire, elle ne peut cependant y prétendre. La médiatrice, tenant compte de l'âge de Mme L, a toutefois demandé le réexamen de sa situation afin qu'un logement plus petit lui soit proposé.

Monsieur D.

« sollicite à son profit le transfert du bail dont était titulaire sa grand-mère décédée récemment. »

Après examen de l'ensemble du dossier, la médiatrice confirme la décision de refus, aucune pièce administrative fournie ne permettait de justifier l'occupation du logement depuis plus d'un an à la date du décès, conformément aux conditions requises par la loi (du 6 juillet 1989).

Madame S.

« est devenue locataire de Paris Habitat-OPH, suite au rachat de son immeuble en 2009 »

auprès d'un bailleur institutionnel privé. Sa situation financière justifiait réglementairement le maintien de son loyer. Cependant, suite à une période de chômage, Madame S. a pris sa retraite. Ses revenus ont donc sensiblement diminué et son loyer ne pouvant être réduit, une dette s'en est suivie. Elle saisit la médiation en juin 2011, qui propose alors un relogement vers une catégorie plus adaptée à ses ressources.



9%

des médiations concernent la vie du bail

LES CONSTATS ET PERSPECTIVES D'AMÉLIORATION

Au travers des sollicitations reçues, qui permettent d'identifier les motifs d'insatisfaction, la médiatrice dispose du recul pour analyser les causes des dysfonctionnements relevés.

L'une des missions de la médiatrice est de proposer des pistes d'amélioration sur des sujets pour lesquels elle a décelé une incohérence juridique, des pratiques aléatoires, ou un manque d'information des locataires.

Ces pistes d'amélioration sont examinées avec la direction générale afin de mettre en œuvre les adaptations nécessaires.
Deux axes sont à privilégier :

> **L'amélioration des pratiques de l'établissement ;**

> **Une meilleure information auprès des locataires.**

La qualité des réponses

L'argumentation des réponses, par les services de Paris Habitat-OPH au locataire, devrait être plus explicite, notamment dans des cas complexes de contestation de charges par exemple.

> Il s'agit d'un objectif d'amélioration de la qualité de service, que Paris Habitat-OPH entend développer dans le cadre de la réforme de la proximité mise en œuvre début 2012.







Les interventions des entreprises

Les défaillances constatées des entreprises, mandatées par Paris Habitat-OPH, doivent être corrigées et maîtrisées.

> En 2012, une charte de qualité sera signée par toutes les entreprises titulaires d'un marché avec Paris Habitat-OPH et les contrôles seront renforcés.

La gestion des sinistres

On note une réelle difficulté et une insatisfaction des locataires, voire des services, dans le mode de traitement actuel.

> Un chantier de travail permettra de définir en 2012 un fonctionnement mieux adapté.

> Une information aux locataires sera ensuite à mettre en œuvre.

La fiabilité des relevés des compteurs d'eau individuels

Les anomalies des relevés de compteurs d'eau doivent être davantage évitées, au regard de la complexité de résolution du problème.

> Paris Habitat-OPH a d'ores et déjà inclus les options de télé et radio relevage dans les nouveaux marchés de relevage des compteurs d'eau.

> Une information devrait être envisagée pour sensibiliser les locataires sur l'importance de laisser l'accès aux compteurs d'eau.

L'état de logements présentant des désordres divers

Face à une origine difficile à cerner et des réparations complexes à mettre en œuvre, les actions sont souvent partielles et peu probantes.

> Ces cas d'espèces, actuellement gérés dans le cadre de la gestion courante, pourraient être pris en charge au niveau patrimonial, tant dans l'analyse technique, que dans la mise en œuvre des réparations et dans la prise en charge financière.

LES CONSTATS ET PERSPECTIVES D'AMÉLIORATION

Les bases des remboursements ou indemnités

Les remboursements ou indemnités liés notamment aux pertes de jouissance et aux reports d'entrée dans les lieux sont insuffisamment définis.

> Les services devraient préciser les critères à prendre en compte, établir des règles homogènes sur les modalités de remboursement et le calcul des indemnités, sur différents cas d'espèces, et les inclure dans les processus.

Les dispositions dans le cas de relogements spécifiques

Les conditions prévues par la loi en faveur du locataire doivent être mieux connues et mieux appliquées.

> L'adaptation des processus internes aux nouvelles dispositions réglementaires, pour les relogements de grands logements vers de plus petits, a été mise en œuvre courant 2011.

> Reste cependant à veiller à une meilleure adéquation du relogement avec la mise en place des aides.

Les troubles de voisinage

Il est nécessaire de prévenir ces troubles en amont, afin de limiter les situations conflictuelles qui ne peuvent être traitées par les gestionnaires.

> Un processus relatif à des actions de médiation dédiées, entre locataires, est à définir et à mettre en place. Une démarche est engagée en 2012.







Le cadre spécifique de situations au sein des immeubles acquis occupés

Le constat identifie des situations dont l'évolution n'est pas clairement définie dans les processus lors de l'acquisition.

› La prise en compte de situations, devenues précaires, dans ces immeubles doit être explicite au niveau de la doctrine interne afin que les critères de la charte d'attribution pour les mutations proposées puissent leur être appliqués.

ALERTE

Dérives de certaines entreprises sollicitées par les locataires.

Une information de Paris Habitat-OPH est nécessaire pour rappeler aux locataires les modalités de la permanence 24h/24, la nécessité de solliciter préalablement le bailleur et d'être vigilants sur les devis proposés. Rappeler également les travaux qui sont d'ordre locatif et ceux qui relèvent de la responsabilité du bailleur.

Les transferts de baux

Des situations complexes et difficiles à traiter touchent généralement l'aspect social et les décisions ne sont pas toujours prises en conformité avec les textes, ni en accord avec les processus et les doctrines internes.

› Réactiver les processus internes et rappeler les règles juridiques ;

› Clarifier les doctrines internes pour les « transferts conventionnels ».



L'ÉQUIPE DE LA MÉDIATRICE DE PARIS HABITAT-OPH



Danièle
Aguanno-Promonet
Médiatrice du locataire



Laurianne Rossi
Chargée de mission



Odile Klotz-Gobert
Chargée de mission

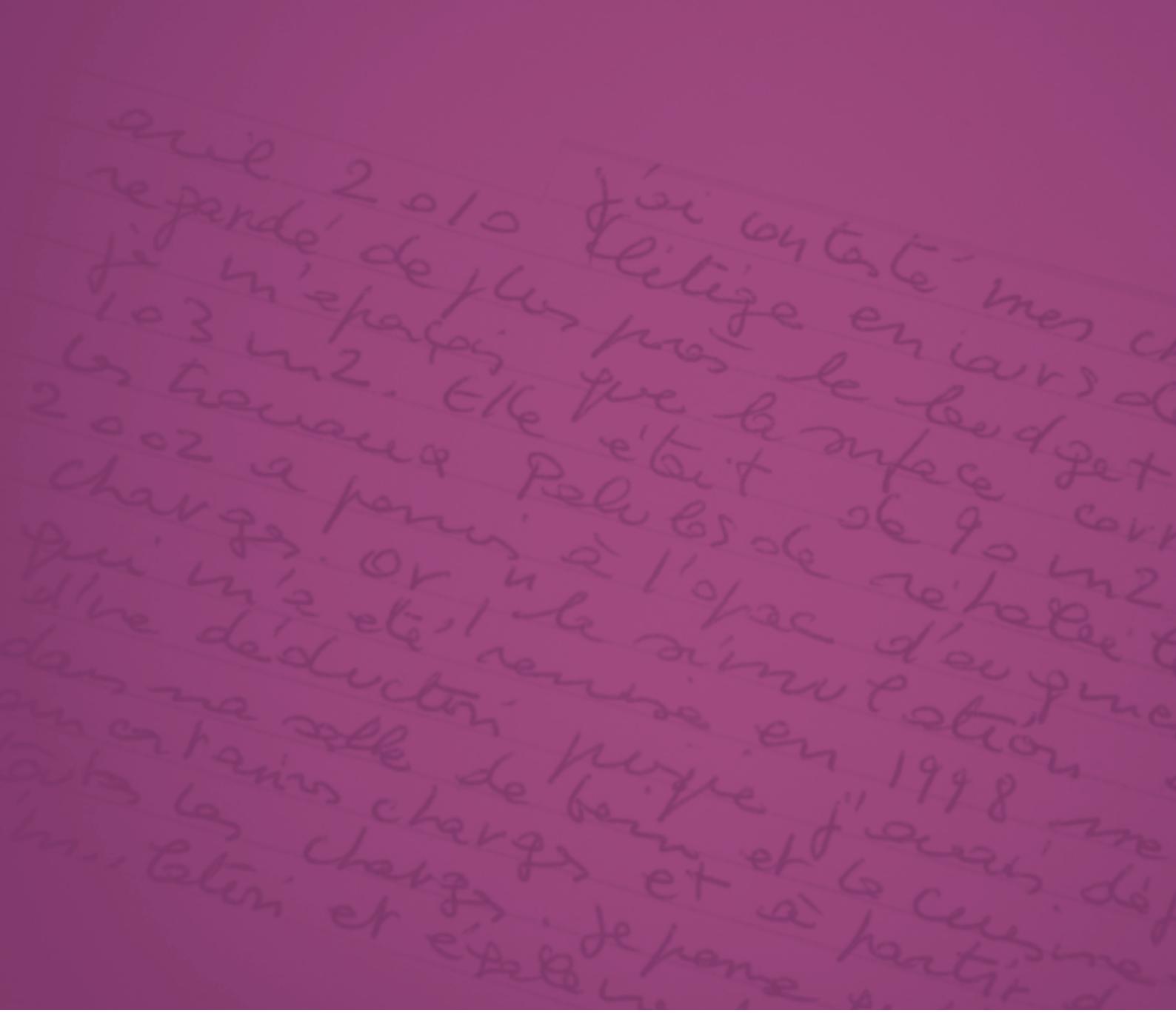


Isabelle Quétard
Chargée de mission



Martine Palfray
Assistante de direction

Conception et réalisation : Obea Communication
Crédits photos : Emanuel Bovet • Nicolas Gallon / Contextes • Paris Habitat-OPH • et X •



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