Rapport de la Médiatrice du locataire 2013

Paris Habitat OPH
vivre ensemble la ville

Éditorial



La médiation fait pleinement partie de l'amélioration en continu de la qualité de service qui est au cœur de notre projet qualité.

L'objectif de Paris Habitat en créant la médiation du locataire était, dans le cadre d'une politique de qualité de service, de permettre de régler des conflits perdurant entre Paris Habitat et ses locataires que les solutions internes, de droit commun n'avaient pas réussi à résoudre. Dépasser le conflit en restaurant un climat d'écoute et de dialogue, éviter des contentieux qui laissent ensuite des traces dans la relation au locataire, dégager des préconisations sur des sujets récurrents pour améliorer le fonctionnement quotidien sont le socle du travail qui a été confié à la Médiatrice et à son équipe.

C'est aujourd'hui un enjeu d'autant plus important que Paris Habitat a fait de l'amélioration de la qualité de service l'un des trois axes de son projet stratégique.

Le bilan que nous faisons de ces trois années de médiation, comme le montre d'ailleurs l'enquête de satisfaction réalisée auprès des utilisateurs en montre les aspects positifs. Alors que Paris Habitat est engagé dans une démarche de certification ISO 9001, la médiation fait pleinement partie de l'amélioration en continu de la qualité de service qui est au cœur de notre projet qualité.

Stéphane Dambrine,
Directeur général de Paris Habitat

Le mot de la Médiatrice



Le rôle de la médiation est reconnu comme un élément structurant pour améliorer la qualité de service au sein de Paris Habitat.

2013 est la troisième année d'existence de la médiation de Paris Habitat.

Trois années denses, riches d'expériences, d'acquis et de situations vécues permettant un premier recul possible sur son activité et l'adaptation de son fonctionnement.

Son rôle dans la résolution amiable des litiges au sein de l'entreprise est confirmé par les demandeurs et reconnu comme un élément structurant pour améliorer la qualité de service au sein de Paris Habitat.

600 saisines en 2013, qui dessinent un rythme moyen de 50 demandes par mois. Si les sollicitations reçues concernent des sujets d'insatisfaction ou des dysfonctionnements, elles révèlent aussi un besoin d'écoute, de dialogue et de reconnaissance.

L'enquête de satisfaction réalisée en 2013 auprès des demandeurs de médiation a révélé la confiance accordée à la médiation, ainsi que la reconnaissance de son indépendance. Elle a permis également de faire évoluer son action et d'améliorer le dialogue avec les demandeurs.

S'impliquer totalement dans la résolution de situations, ne pas craindre de bousculer ou surprendre rend cette mission motivante et riche.

Danièle Aguanno-Promonet,
Médiatrice du locataire de Paris Habitat

Introduction

La responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) et la médiation

Le rapport d'activité responsable de Paris Habitat pour l'année 2013 associe le rapport des bonnes pratiques sociétales et celui de la Médiatrice du locataire.

Il s'inscrit ainsi dans la démarche de **responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE)** de l'Office, qui constitue le troisième axe du projet d'entreprise « Paris Habitat 2017 ».

Concilier les intérêts des demandeurs et celui de l'Office, **prendre en compte** les parties prenantes, **appliquer les valeurs socialement responsables** que sont l'éthique, la transparence et la redevabilité (« rendre compte ») sont les principes qui conduisent à la recherche de solutions consensuelles et guident son action.

La reconnaissance de l'autre est un des points communs entre la médiation et la RSE. Cette convergence se révèle dans le vivre ensemble, la confiance et la bienveillance. La médiation cristallise ces valeurs d'écoute, de compréhension, de prise en compte et d'explication. Elle dispose de la latitude et de la disponibilité pour répondre aux attentes de ses requérants.

La Médiatrice de Paris Habitat et les professionnels de la médiation

Le médiateur ne peut être isolé. Tout au long de son action, il doit s'interroger, s'entourer de conseils, se remettre en question et travailler sa posture. Ce travail d'approfondissement est possible grâce à sa participation au sein d'instances de médiation diverses, à des rencontres avec d'autres médiateurs et des découvertes d'autres formes de médiation.

Ainsi, au travers des travaux et échanges au sein du **Club des médiateurs de services au public**, les expériences et les outils sont partagés. Le Club a fêté ses dix ans en janvier 2013 et à cette occasion a organisé un colloque au Conseil économique et social : « La médiation, la confiance d'abord ». Son site internet (www.clubdesmediateurs.fr), restructuré en 2013, présente et donne accès à tous les médiateurs membres et développe une information sur l'actualité de la médiation.

Les rendez-vous d'automne organisés par **l'Association nationale des médiateurs** en novembre 2013, sur le thème « Responsabilité sociétale et société en mutation : la médiation au cœur du débat », ont débattu des liens entre la RSE et la médiation, et ouvert cette voie à intégrer dans les démarches d'entreprise.

L'examen des saisines pour avis au sein de la **Commission départementale de conciliation** des baux d'habitation, en présence des deux parties concernées et de leurs représentants – locataires et bailleurs –, permet un échange équilibré.

Les échanges sur les situations soumises par Claire Brisset, **Médiatrice de la ville de Paris**, apportent soit un éclairage nouveau, soit confortent notre orientation.

L'intérêt pour la médiation dans le règlement amiable des litiges se développe en France et en Europe. En mai 2013, la **directive européenne sur le règlement extrajudiciaire des litiges** en matière de consommation (directive ADR) a été adoptée. Sa transposition en droit français est en cours, notamment avec la participation du Club des médiateurs à ces travaux. L'objectif de cette directive est de permettre à tout consommateur, de tous secteurs, de trouver un dispositif de médiation, lequel doit être agréé par les autorités du pays. C'est une nouvelle étape pour la promotion de la médiation dans tous les domaines.

La professionnalisation des médiateurs et de leurs équipes est nécessaire et doit s'appuyer sur une diversité de formations permettant de s'adapter aux mutations et évolutions actuelles.

Sommaire

Chiffres 2011-2013 p. 5

Missions et déroulement d'une médiation p. 7

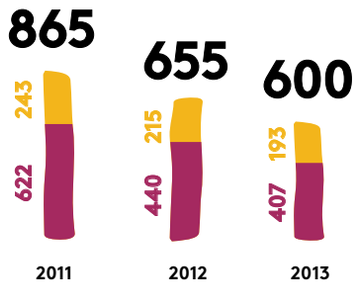
Première enquête de satisfaction en 2013 p. 9

Nature des médiations instruites p. 11

Préconisations d'améliorations p. 21

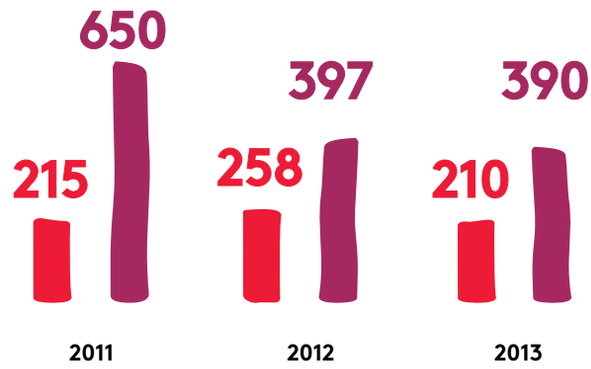
Chiffres 2011-2013

L'évolution des saisines



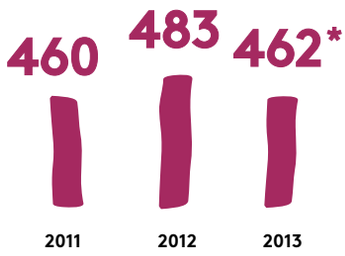
Légère diminution des saisines en 2013, dont 68 % sont recevables et 32 % réorientées vers les services de Paris Habitat.

La provenance des saisines



Maintien du niveau des demandes locataires et recul des tiers, notamment de la Médiatrice de la ville de Paris (138 saisines).

L'évolution des médiations traitées



87 % des médiations 2013 sont traitées dans l'année (80 % en 2012).

* Dont 107 de 2012.

La nature des recommandations



Totalement favorables 47 %

Partiellement favorables 25 %

Défavorables 28 %

73 % des recommandations sont favorables au demandeur.

60 % d'entre elles comportent des engagements.

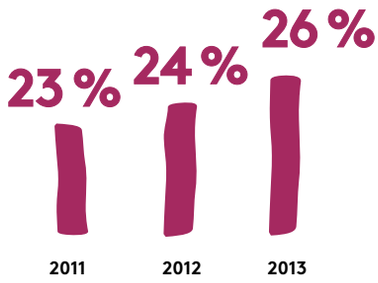
En 2013

600 saisines

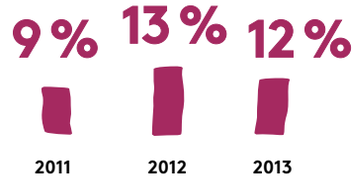
462 médiations traitées

Les domaines des médiations instruites

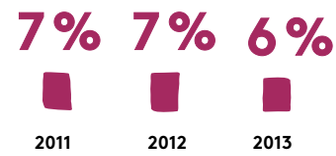
Facturation loyers/charges



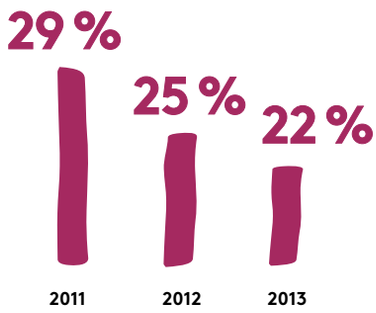
Vie du bail



Espace et équipements communs

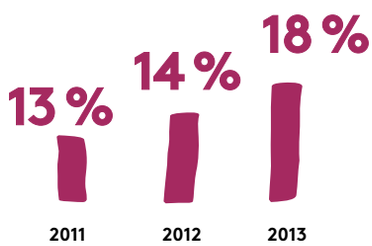


Interventions et travaux

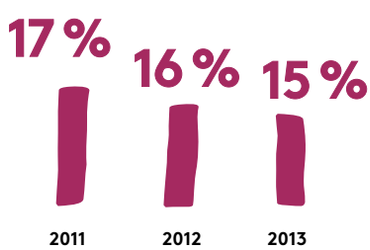


Progression des litiges de facturation et de sinistres ; diminution de ceux relatifs aux interventions et travaux.

Sinistres



Troubles de jouissance



Les délais

Recevabilité des demandes

2,8 jours de délai moyen

Instruction des médiations

64 jours en moyenne

Missions et déroulement d'une médiation

Les missions et le fonctionnement

Depuis sa création, la médiation du locataire a poursuivi ses missions : écoute des locataires et recherche d'une solution dans le différend avec Paris Habitat. Elle représente le dernier recours amiable avant toute action en justice.
Indépendance, impartialité, équité, respect des personnes, confidentialité, transparence, respect du contradictoire, recherche de solutions amiables sont les valeurs qui conduisent son action.

Un processus clair et transparent en six étapes

1 · Réception de la demande.
2 · Identification des préalables et de l'absence de procédure contentieuse.
3 · Envoi d'un courrier de recevabilité [1] au demandeur l'informant :
- de l'instruction de sa demande et de son interlocuteur au sein de la médiation,
- ou de sa réorientation vers les services de Paris Habitat avec suivi de la réponse.

4 · Examen approfondi du dossier, échanges avec le demandeur et les services gestionnaires en vue d'une solution.
5 · Recommandation formalisant la solution partagée ou confirmant la position des services.
6 · Suivi de la réalisation des engagements pris jusqu'à la clôture du dossier.

Trois possibilités pour une saisine simple

1 · Un courrier simple expliquant sa demande.
2 · Un formulaire à retirer auprès des accueils ou à télécharger sur le site internet de Paris Habitat.
3 · Un courriel auquel sont jointes les pièces permettant l'examen de sa requête.

Le locataire peut agir personnellement ou introduire sa demande par l'intermédiaire d'un tiers (association de locataires, conciliateur de justice, famille…).

Une équipe de cinq personnes assiste Danièle Aguanno-Promonet, Médiatrice du locataire :
Jean-Pierre Fleury, chargé de médiation
Odile Klotz-Gobert, chargé de médiation
Maguy Lazareff, assistante
Martine Palfray, assistante de direction
Isabelle Quétard, chargé de médiation

(1) Tout demandeur reçoit le document « Les principes fondamentaux du médiateur du locataire » synthétisant la charte.



Une instruction des médiations adaptée aux différentes sollicitations

• **Une rencontre dans les bureaux de la médiation,** facilitant le dialogue et l'écoute, contribue à clarifier la situation et échanger sur les solutions lors de l'instruction.

• **Un rendez-vous dans l'immeuble ou au domicile du demandeur** permet de constater sur place les dysfonctionnements, généralement en présence des services de gestion, et d'identifier les solutions partagées.

• **Un recours à des expertises et audits**, si nécessaire, aide à cerner les causes du litige et/ou évaluer le préjudice.

Améliorations 2013

En 2013, la médiation a fait évoluer certaines modalités d'échanges et d'information du demandeur :

• Dès la prise en charge du dossier, **un appel téléphonique** du chargé de médiation au locataire vient compléter le courrier reçu.

• **Des rendez-vous d'écoute des demandeurs**, sur deux demi-journées par mois, en co-médiation (la Médiatrice et un chargé de médiation) permettent de clarifier la demande du locataire préalablement ou au cours de l'instruction.

• **Le locataire est informé** dans le cas d'une demande réorientée vers les services. **À défaut de réponse, il a la possibilité de ressaisir la médiation**.

• **Le locataire est invité, au-delà du délai de deux mois d'instruction, à se rapprocher du chargé de médiation**.

Première enquête de satisfaction en 2013

Une enquête auprès des locataires ayant sollicité la médiation depuis sa création en 2011 a permis à deux cents d'entre eux de s'exprimer, d'évaluer leur niveau de satisfaction dans la résolution de leur litige et de formuler des suggestions.
Un cabinet spécialisé a été sélectionné afin d'en garantir l'impartialité.
Interrogés par téléphone, notamment au moyen de questions ouvertes, les locataires ont pu exprimer leur avis librement.
Ces paroles de locataires ont donné un éclairage de leur point de vue sur la médiation et ont été riches d'enseignements.

La médiation, un service connu

Dès 2012, 58 % des locataires de Paris Habitat ont déclaré connaître l'existence de la médiatrice. Les sources d'information sur la médiation identifiées dans l'enquête de 2013 :

• 85 % des demandeurs en ont eu connaissance par le biais de Paris Habitat (diffusion de brochures, interlocuteur de Paris Habitat ou site internet).
• 15 % l'ont découverte par le biais d'une association, sur recommandation d'un tiers ou d'une institution publique.

Recommander la médiation à un tiers pour 79 % de locataires satisfaits.

« Il faut absolument garder le service de médiation et régler les problèmes. »

« La médiation, c'est la cerise sur le gâteau. »

89 % des demandeurs satisfaits de l'accès à la médiation et de la prise en charge de leur demande.

« J'ai rempli le formulaire que j'avais imprimé sur internet et j'ai reçu un courrier me disant que ma demande était bien reçue. Alors ça, c'est génial, on vous tient au courant. »

Les points les plus appréciés par les demandeurs lors de l'instruction sont principalement l'écoute, la compréhension et l'impartialité, évalués de 65 % à 75 % de satisfaction.

Des appréciations positives, notamment sur l'efficacité de la médiation, le relationnel et la réactivité, ont été exprimées.

« Extraordinaire, tous les problèmes ont été résolus. On a pu dialoguer, il y a eu des rendez-vous, on nous tient informé. C'est simple et efficace. »

« Il y avait une bonne écoute, ils m'ont donné des nouvelles à chaque fois, il y avait un compte rendu après chaque visite d'un expert, donc c'est très bien. »



En revanche, une opinion des demandeurs plus nuancée sur l'information et le suivi de leur dossier et sur la réalisation des engagements pris lors de la médiation.

Ce dernier point d'insatisfaction sur le respect des engagements impacte négativement l'ensemble des services de Paris Habitat, alors que le passage par la médiation devrait contribuer à améliorer la perception globale de la qualité de service.

« C'est très utile, mais attention à bien aller jusqu'au bout des engagements ! »

« Là, ce n'est pas mené jusqu'au bout, ça prend du temps tout ça, on espère et puis rien. »

La réussite de l'action de la médiation repose à la fois sur sa capacité à faire le lien entre les services de Paris Habitat et les clients, et à instaurer une relation fondée sur la compréhension mutuelle et la confiance.

Les enseignements des résultats de l'enquête ont permis à la médiation de dégager des premières pistes d'amélioration.

1 · Assurer le suivi des engagements de la médiatrice jusqu'à leur réalisation effective.

2 · Informer régulièrement le demandeur de l'évolution de son dossier (mail, téléphone).

3 · Développer l'échange au travers de rendez-vous afin d'améliorer la communication.

4 · Développer l'expertise et constater la situation sur place.

Nature des médiations instruites

Domaines des médiations	2011	2012	2013	Tendance
Facturations loyers et charges	23 %	24 %	26 %	↗
Interventions et travaux	29 %	25 %	22 %	↘
Sinistres	13 %	13 %	18 %	↗
Troubles de jouissance	17 %	16 %	15 %	↘
Vie du bail	9 %	13 %	12 %	↘
Espaces et équipements communs	7 %	7 %	6 %	↘
Autres	2 %	2 %	1 %	↘

L'activité de la médiation en 2013 évolue peu, les 462 médiations instruites étant proches des 483 de l'année 2012. Toutefois, sur les trois années d'activité, la part de certains litiges traités par la médiation a évolué.
En 2013, les deux principaux domaines s'inversent. Les médiations concernant les **facturations des loyers et charges**, en progression sur les trois années, deviennent le premier motif de litiges. Graduellement, la part de celles relatives aux **demandes d'interventions ou travaux** décroît.
Les litiges relatifs aux **sinistres** non résolus progressent de cinq points en 2013 et deviennent le troisième domaine par ordre d'importance. Une analyse réalisée par la médiation en 2013 a permis de formuler des préconisations d'améliorations [1]. La part des litiges concernant les **troubles de jouissance** reste significative mais diminue légèrement.

En 2013
462 médiations instruites

(1) Eléments de synthèse page 20 et préconisations pages 21 et 22.

Facturation des loyers et charges (26 %)

La progression significative des litiges de facturation en 2013 – plus de 100 demandes instruites – résulte notamment de contestations des facturations de charges, et plus particulièrement de celles liées aux consommations d'eau refacturées.
Les autres litiges de facturation portent sur les questions de règlement de la dette ou des loyers et les demandes d'indemnités et remboursements.



Litiges sur les consommations d'eau facturées

L'augmentation des litiges concernant les consommations d'eau traités en 2013 est liée au programme de remplacement des compteurs, notamment à la mise en place du radiorelevage. Plus de 90 000 compteurs, soit près de 40 % du total, auront été remplacés entre septembre 2012 et mi-2014.
Les index relevés lors de la dépose sont fréquemment à l'origine de la contestation, notamment en l'absence de relevés de consommation réelle sur une longue période. Les explications des services n'ayant pas satisfait les locataires, ceux-ci ont saisi la médiation.

Pour chaque cas de contestation de consommation d'eau individuelle, la médiation procède à l'examen complet des hypothèses à vérifier et peut faire procéder à un étalonnage, à la vérification des compteurs, à des relevés complémentaires ou à la vérification d'écoulements sur les équipements sanitaires ou de fuites sur les canalisations. Concernant les consommations d'eau de l'immeuble, des vérifications sont effectuées avec le fournisseur Eau de Paris, en lien avec les services de Paris Habitat. Les recommandations totalement favorables au demandeur – généralement un remboursement sur la base des consommations moyennes du ménage – concernent 25 % des cas traités.

Pour celles partiellement favorables, représentant 27 %, la facturation a été confirmée et des mesures complémentaires concernant l'aménagement de la dette ou le réajustement des provisions ont pu être proposées. La médiation a confirmé la position des services de Paris Habitat pour 43 % des situations et donné les explications résultant de ses investigations et constats.

La médiation doit nécessairement adopter une démarche pédagogique pour que ses constatations et déductions soient comprises. Elle confirme également au locataire la nécessité de laisser l'accès à ses compteurs d'eau et lui conseille de contrôler régulièrement ses consommations.

Une rencontre récente de la médiation du locataire avec le médiateur de l'eau a permis d'échanger sur ce thème. Les partages d'expériences et de méthodes d'analyse ont été riches d'enseignements.

Afin d'éviter les périodes de facturation d'eau incohérentes, les services de Paris Habitat ont négocié avec le fournisseur Eau de Paris l'ajustement des facturations à l'exercice concerné. Celles-ci, quelles que soient leurs périodes de référence, doivent comporter les consommations au 31 décembre de chaque année, ce qui permet de refacturer l'année calendaire aux locataires.

Exemples de médiations instruites

Le locataire conteste la forte régularisation de ses charges d'eau froide pour 2012 au regard des provisions versées.
L'analyse des données par la médiation permet de détecter une erreur d'enregistrement d'un index; un remboursement ainsi qu'un ajustement de ses provisions d'eau ont été proposés au locataire.

Le demandeur conteste la régularisation excessive de ses charges d'eau froide et chaude de l'année 2012.
L'analyse des index relevés permet de constater des consommations supérieures à la moyenne mais aucune anomalie d'index n'est constatée. La médiation demande un étalonnage du compteur qui atteste son bon fonctionnement. Elle confirme alors au demandeur la facturation des services de Paris Habitat.

Un locataire saisit la médiation sur la facturation des charges d'eau de l'immeuble, beaucoup plus importantes que les deux années précédentes, et invoque des fuites dans les parties communes qui en seraient la cause.
Les services de Paris Habitat confirment la réparation rapide des fuites et l'analyse des factures du prestataire Eau de Paris, realisée conjointement avec les services de Paris Habitat, permet d'établir que celles-ci n'ont eu aucune incidence sur les consommations. Cependant un décalage entre les périodes de facturation est constaté : l'exercice objet de la contestation portait sur une période de 13,5 mois, les deux précédents sur une période de 11,5 mois.
Les refacturations étaient donc conformes bien que non cohérentes.

35 médiations
⅓ des litiges de facturation

Litiges sur la facturation des charges locatives

Les contestations concernent généralement la justification des charges annuelles auprès des locataires lors de leur régularisation. La médiation réexamine, notamment avec les services financiers, les éléments de la facturation des postes concernés afin de les corriger ou les expliciter. D'autres litiges concernent les tantièmes de répartition des différentes charges locatives.

20 médiations
19 % des litiges de facturation

Exemple de médiation instruite

Une association représentant les locataires intervient en faveur de l'un d'eux au sujet de l'augmentation des surfaces de répartition de l'immeuble depuis son acquisition par Paris Habitat.
La médiation procède à une vérification de l'évolution des tantièmes de l'immeuble et constate que celle liée au logement du locataire est identique. Elle apporte des explications sur l'évolution effective des tantièmes totaux, résultant de travaux réalisés dans des logements et de la création de locaux commerciaux en pied d'immeuble.

Les demandes d'indemnités et de remboursement

Les **demandes de remboursement** représentent 12 médiations et concernent des interventions ou travaux réalisés par les locataires suite au refus de leur prise en charge par les services de Paris Habitat.

Les **demandes d'indemnités** – 9 médiations – sont liées à des situations de perte de jouissance, généralement partielle, résultant d'équipements défaillants (chauffage, chauffe-eau), d'interventions ou travaux ayant entraîné l'indisponibilité d'un équipement ou d'un espace, de sinistres ayant condamné partiellement l'usage du logement. Il s'agit principalement de vérifier les responsabilités, les carences éventuelles et d'évaluer la perte de jouissance.

21 médiations
20 % des litiges de facturation

Exemples de médiations instruites

Le locataire sollicite auprès de la médiation une indemnisation pour perte de jouissance partielle de sa chambre et de sa salle de bain en raison d'un sinistre récurrent provenant de la toiture de l'immeuble, signalé plusieurs fois et non résolu.
Deux réparations et plusieurs mois seront nécessaires pour supprimer la cause du sinistre. Une indemnisation pour perte de jouissance est accordée au locataire, tenant compte de la durée entre le signalement de la fuite et sa réparation et de la surface concernée par le sinistre.

Le locataire saisit la médiation suite au refus du remboursement des frais de remplacement de son chauffe-eau.
L'étude de sa demande permet d'établir que le locataire a fait remplacer son chauffe-eau sans signaler le dysfonctionnement et sans en informer le bailleur. La médiation a confirmé la position des services, qui ont cependant proposé la prise en charge de l'entretien du chauffe-eau.

Interventions et travaux (22 %)

Les 87 médiations concernant les interventions techniques ou travaux dans les logements recouvrent des sollicitations assez diverses : travaux de remise en état, réparations – électricité, menuiserie, plomberie – ou changement d'un équipement.
La médiation est également saisie pour confirmer si la réparation est locative ou non, ou pour relancer des actions qui se sont révélées insuffisantes. Elle s'appuie sur les éléments techniques du dossier en fonction des responsabilités définies et, si nécessaire, afin de disposer d'un avis neutre, recourt à des experts externes.
Les demandes de travaux sont formulées lors de l'entrée dans les lieux ou en cours de bail en raison d'un dysfonctionnement du chauffage, de la ventilation mécanique, de la vétusté d'un équipement, d'une humidité persistante des lieux, de la prolifération d'insectes ou de rongeurs, ou de travaux de réhabilitation insatisfaisants.
Des adaptations du logement sont également sollicitées dans des situations de handicap et de mobilité réduite pour lesquelles Paris Habitat, dans le cadre de sa politique de maintien dans les lieux, a mis en place la prise en charge d'un ergothérapeute et la réalisation de travaux d'adaptation.

Exemples de médiations instruites

La locataire handicapée a sollicité le remplacement de sa baignoire par une douche et n'a pas reçu de réponse.
L'intervention de la médiation a permis un réexamen de la demande par le service handicap, qui a missionné un ergothérapeute afin que les travaux de transformation puissent être réalisés.

Plusieurs locataires se plaignent de la prolifération de moustiques dans leur immeuble pour la deuxième année consécutive. En dépit des interventions effectuées, le problème persiste.
Après des échanges avec les locataires et des investigations avec les services de Paris Habitat, il est apparu que l'état de la toiture-terrasse de l'immeuble était un facteur de prolifération des moustiques. Une intervention technique sur celle-ci, complétée d'opérations de désinsectisation et de désinfection, a permis de régler le problème.

Le locataire d'un logement situé en dernier étage est confronté à un problème récurrent d'alimentation d'eau chaude aux heures de fort tirage.
La médiation engage les services à vérifier la situation chez d'autres locataires et conclut que ce problème est partagé. Après diagnostic par une société d'ingénierie, des travaux sur les canalisations et la reprise du réseau d'alimentation en dernier étage ont réglé le problème.
La consommation d'eau du demandeur, ayant été impactée, a été réévaluée sur la base d'une consommation moyenne.



Expertise technique en appui de la médiation

La locataire s'adresse à la médiation pour faire part des dysfonctionnements récurrents de sa chaudière et de son ballon d'eau chaude et de ses réclamations non satisfaites.
Au vu du nombre important d'interventions sur l'équipement, la médiation mandate un bureau de contrôle technique afin de disposer d'un diagnostic de l'entretien et du fonctionnement de l'installation. L'expertise conclut à la vétusté de celle-ci et préconise son remplacement. La médiation a pu ainsi apporter à la locataire et aux services de Paris Habitat un avis d'expert neutre sur ce sujet de différend.

Le locataire a signalé une humidité persistante dans sa salle de bain, non identifiée et non traitée depuis plusieurs mois.
La médiation se rend à son domicile, accompagnée du gérant, et un taux d'humidité très important est constaté. Une fuite en provenance du logement du dessus est identifiée et la réparation commandée par Paris Habitat. La médiation recommande au locataire de faire une déclaration à son assurance.

Sensibiliser et informer les services sur les risques et actions à mener pour endiguer la prolifération des punaises de lit dans les logements.

Le phénomène de prolifération des punaises de lit dans les logements est encore méconnu et pourtant inquiétant. Il peut devenir un véritable enfer pour les locataires qui y sont confrontés. La médiation a été sollicitée sur cette problématique qui n'engage pas la seule responsabilité du locataire. Faute d'un traitement sérieux, les punaises peuvent, en effet, investir rapidement les autres logements de l'immeuble.
Au-delà des interventions techniques complexes mises en œuvre, il est nécessaire de mobiliser les pouvoirs publics et les locataires concernés pour le respect du protocole d'intervention. Les acteurs sociaux sont sollicités pour l'octroi d'aides financières spécifiques.

Les services de gestion, nouvellement confrontés à ces situations, ne disposent pas suffisamment d'informations et de solutions pour déclencher les actions multiples et coordonnées et résoudre ces situations. Par ailleurs, le coût élevé des interventions techniques engagées (tarification au m² de chaque prestation) est un frein pour leur mise en œuvre à l'échelle de plusieurs logements dans un immeuble infesté.

Améliorer le traitement de ces situations à risques pour les habitants

Élaborer un processus dédié à la problématique des punaises de lit, mobilisant les différents acteurs internes et externes, et l'insérer dans la base documentaire de l'entreprise.

Diffuser largement les informations sur les protocoles à respecter par l'ensemble des parties prenantes.

Adapter les conditions financières des prestations des entreprises spécialisées.

Sinistres (18 %)

Les litiges liés aux sinistres consécutifs à des dégâts des eaux concernent plus de 70 médiations instruites en 2013.
Les requérants font généralement état d'événements anciens et de dégradations importantes dans leur logement en raison de sinistres non résolus. La moitié des cas traités relèvent de la responsabilité du bailleur (infiltrations par façade-terrasse-toiture et colonne d'eau-gaine technique) et un tiers de celle d'un logement voisin.
Le délai de résolution d'un sinistre par les services de Paris Habitat semble anormalement long pour le locataire qui en est victime. Si le règlement rapide se heurte à des difficultés objectives (identification de la cause, défaut de déclaration par le locataire, dégâts des eaux récurrents empêchant la réalisation de travaux), les délais de traitement pourraient cependant être réduits. La complexité du droit des assurances ainsi que la difficulté pour le locataire de suivre son dossier et d'identifier son interlocuteur au sein de Paris Habitat, dans les phases successives de traitement, grèvent ces litiges.
Ce sujet récurrent a motivé un rapport d'analyse de la médiation du locataire pour identifier les difficultés de traitement de ces dossiers par les services et formuler des préconisations d'amélioration.

Exemples de médiations instruites

Monsieur M., locataire commerçant, subit un dégât des eaux dans son commerce depuis plusieurs mois provenant du logement du dessus et n'a aucune information sur la réparation de la fuite.
La médiation échange avec les services de Paris Habitat qui confirment la réparation de la fuite chez le locataire du dessus. Comme cela arrive parfois, elle n'a pas déclenché d'actions mais a donné l'information au demandeur et a permis la coordination des interlocuteurs.

Après avoir subi un dégât des eaux en décembre 2011, le locataire dit ne jamais avoir eu de nouvelles de la part de Paris Habitat, qui n'a pas trace de sa déclaration de sinistre.
Après contact avec l'assureur du locataire, il s'avère que ce dernier n'a jamais adressé le descriptif des dommages et que son dossier a été clôturé. À la demande de la médiation, l'assureur accepte de rouvrir le dossier de sinistre du locataire afin que celui-ci puisse être indemnisé.

Les rencontres dans les bureaux de la médiation pour faciliter la compréhension du problème

Une locataire sollicite la médiation pour un sinistre survenu dans le cadre de la réfection de la toiture de son immeuble.
Malgré les précisions écrites, le problème ne pouvait être véritablement qualifié.
Une rencontre de la médiation avec la locataire a permis de comprendre la situation, les responsabilités engagées, et de gagner en efficacité au regard de tous les éléments ainsi apportés.
La responsabilité de l'entreprise intervenante pour le compte de Paris Habitat était directement engagée. La médiation a permis de refaire le lien pour un meilleur suivi par les services de Paris Habitat auprès de l'entreprise intervenante et s'assurer de la bonne résolution du problème.

Troubles de jouissance (15 %)

62 médiations ont été instruites en 2013 sur ce thème, dont **51 pour les seuls conflits de voisinage**. Ce sujet est l'un des plus complexes à traiter alors qu'il affecte parfois gravement la vie d'un immeuble.
La résolution du litige dépend de la volonté des parties d'accepter de se parler, de se comprendre et de trouver des solutions. Les marges d'action du bailleur pour faire cesser les troubles sont limitées et le recours éventuel à la résiliation du bail n'est possible que dans de rares cas où les preuves sont suffisantes.
La médiation est alors dans un rôle d'écoute et s'assure que le bailleur a mis en place les moyens nécessaires pour faire cesser le trouble.
La médiation avait alerté, dans ses deux rapports précédents, sur les difficultés des services de gestion face à ces situations et proposé de nouvelles modalités.
Le directeur général de Paris Habitat a décidé la mise en place d'une médiation professionnelle externalisée entre locataires dont les modalités figurent dans les préconisations réalisées présentées en fin de ce rapport. Par ailleurs, Paris Habitat étant le premier bailleur parisien de locaux commerciaux, présents au pied de la plupart de ses immeubles, les troubles concernant l'activité commerciale génèrent des litiges non résolus et soumis à la médiation.

Exemples de médiations instruites

La locataire d'un logement en dernier étage subit des nuisances sonores provenant du moteur d'extraction de la VMC d'un restaurant situé en pied d'immeuble, également locataire.
L'analyse de la situation révèle que le commerçant n'a pas procédé aux réparations du moteur défaillant demandées par le bailleur. L'audit acoustique réalisé confirme les nuisances sonores excessives. Le commerçant est alors mis en demeure par les services de procéder aux travaux et faire cesser le trouble.

Lors de la fermeture, la grille d'entrée d'un immeuble provoque des bruits et des vibrations gênant le locataire du logement en rez-de-chaussée.
Une visite sur place de la médiation avec le locataire et les services a permis de constater la réalité de ces nuisances lorsque la grille est claquée et de proposer la solution partagée. Afin de supprimer les vibrations, il est convenu de désolidariser du mur l'armature métallique de la grille.

La locataire reçue par la médiation se plaint des nuisances olfactives provenant du restaurant situé en pied d'immeuble.
Il s'avère que, malgré les relances, le commerçant n'a pas produit les devis des travaux qu'il devait réaliser. Afin de tenter de trouver une solution amiable, la médiation propose un rendez-vous dans le restaurant en présence de la locataire et de la direction territoriale. Le commerçant remet alors un devis pour l'installation d'une hotte d'extraction.
La locataire est informée de la prochaine réalisation des travaux.

Vie du bail (12 %)

Cette thématique concerne 50 médiations liées à la gestion du bail sur toute sa durée et relevant plus généralement de la gestion locative. Il s'agit principalement de demandes de respect des conditions du bail, de modification suite à l'évolution familiale, de cotitularité, de durée de préavis pour congé du logement, de demande de transfert du bail à l'occupant ou de demande de changement de logement motivée par les risques pour la santé ou en cas de violences.

Exemples de médiations instruites

Depuis le décès de sa mère en 2010, une femme occupant le même logement sollicite le transfert du bail à son profit. Elle conteste le supplément de loyer de solidarité (SLS) qui a été appliqué au taux maximum depuis début 2013 au motif de la non-production des revenus de la titulaire du bail.

La médiation déclenche l'examen du dossier de transfert du bail par les services de Paris Habitat, qui n'a cependant pu lui être réglementairement accordé. La locataire a finalement libéré le logement et un remboursement du SLS facturé à tort a été effectué.

Le locataire n'a jamais pu obtenir la jouissance de sa cave depuis son entrée dans les lieux un an plus tôt, celle-ci étant encombrée.
La médiation alerte les services de proximité qui confirment que plusieurs caves sont dans cette situation et qu'aucune substitution n'est possible.
La solution nécessite une opération de débarras des caves, qui est réalisée et permet au demandeur de disposer de la sienne.
Une indemnisation pour privation de jouissance lui a été accordée.



Espaces et équipements communs (6 %)

En 2013, 25 demandes ont été instruites. Les litiges soumis à la médiation sur les espaces ou équipements communs sont relativement peu nombreux et la moitié d'entre eux ne sont pas recevables. Les médiations concernent principalement les immeubles non dotés d'associations de locataires et ne pouvant recourir à la concertation locative. Le partenariat initié en 2012, suite au vote du Conseil d'administration, entre la médiation et les représentants des associations de locataires au sein du Conseil de concertation locative du patrimoine (CCLP) a été mis en œuvre en 2013.
La médiation informe les associations représentées au CCLP de la nature des sollicitations reçues et de la coopération éventuelle avec les associations locales. Une première restitution de l'activité leur a été présentée au 1er semestre 2013.

Nature des demandes

Entretien des parties communes
35 %

Accès aux immeubles
25 %

Entretien des équipements communs
15 %

Sûreté des immeubles
15 %

Pannes d'ascenseurs
10 %

Exemple de médiation instruite

Suite à des travaux de réhabilitation sur le groupe immobilier, les marches d'accès à un hall ainsi que la main courante ont été supprimées. La locataire dont la mobilité est réduite demande qu'une main courante soit de nouveau installée.
L'intervention de la médiation, en coopération avec les services de gestion et la maîtrise d'ouvrage, a permis la pose rapide d'une main courante.



Préconisations d'améliorations

Mise en œuvre des préconisations antérieures

Assistance pour la résolution des troubles de voisinage

• Face au constat d'une très grande difficulté dans la résolution des conflits de voisinage, de plus en plus nombreux, par les services de gestion, le rapport 2011 de la Médiatrice préconisait le recours à une médiation dédiée pour les différends entre locataires, considérant que ceux-ci ne pouvaient relever de sa compétence.
• Le rapport 2012 confirmait la volonté du directeur général de mettre en place une assistance externe assurée par des professionnels de la médiation, apportant ainsi une réponse innovante pour la régulation sociale de ces conflits.

Ce projet, élaboré en coopération avec la direction de la Cohésion sociale, a abouti fin 2013. Deux prestataires ont, dès 2014, la mission de conduire des médiations entre locataires pour tenter de résoudre les litiges. Il s'agit d'une avancée dans la qualité du service aux locataires. Les résultats de cette première expérimentation chez un bailleur social sont très attendus.

De nouvelles préconisations en 2013

Améliorer la gestion des sinistres de dégâts des eaux

Depuis sa création, la médiation a constaté une insatisfaction croissante des locataires concernant le traitement des sinistres. En 2013, elle a remis au directeur général un rapport qui formule les constats et préconisations suivantes.

Constats de la médiation

• Manque d'information du locataire sur l'avancement de son dossier pour les actions techniques et les assurances.
• Difficulté pour le locataire d'identifier son interlocuteur.
• Durée longue ou anormalement longue du traitement d'un sinistre.
• Méconnaissance par le locataire de la procédure à suivre en cas de sinistre et du droit des assurances.

Pistes d'améliorations

Mieux informer et accompagner le locataire. Édition d'un livret pratique à son intention. Envoi d'un courrier systématique pour l'informer de la suppression de la cause du sinistre ou des difficultés d'identification ou de résolution. À chaque étape, communication au locataire des coordonnées de son interlocuteur, gérant ou gestionnaire de sinistre.

Meilleure coordination des interventions et actions des différents services. Au cours du traitement, information mutuelle des interlocuteurs des services sur les actions en cours ou à mener.

Fiabiliser et expliquer les consommations individuelles d'eau

Constats de la médiation

L'importante campagne de pose de 90 000 compteurs radiorelevés (1/3 du parc) est une réponse à la préconisation formulée en 2012 de fiabiliser les relevés des consommations d'eau des locataires. Elle a cependant fait émerger en 2013 des litiges liés à des surconsommations.

La récurrence de ces litiges amène aux constats suivants :
• **Les périodes trop longues d'estimations forfaitaires successives** génèrent des régularisations atypiques dont l'analyse est complexe et la justification aléatoire.
• Les obligations d'information du prestataire releveur et d'alerte du bailleur concernant les locataires ne laissant pas l'accès ne sont pas correctement mises en œuvre.
• Les estimations effectuées par les releveurs se révèlent souvent incohérentes avec les consommations déjà observées ou les calculs de ratios.
• La vulnérabilité du locataire n'est pas toujours prise en compte au vu de l'importance des facturations et le déclenchement de l'action contentieuse est parfois trop hâtif.
• Les explications apportées ne sont pas toujours aisément compréhensibles par le locataire.

Pistes d'améliorations

Elles visent notamment à faire évoluer les comportements de toutes les parties, le client, le bailleur et ses prestataires.

Sensibiliser les locataires. Alerter sur l'intérêt du relevé réel et les conséquences dommageables de l'accumulation de relevés forfaitaires constatés. Inciter à surveiller davantage les consommations de leurs compteurs, y compris dans les immeubles désormais radiorelevés.

Fiabiliser les relevés et les estimations des releveurs. Le prestataire releveur doit avertir le bailleur de l'absence d'ouverture de porte, comme prévu par son marché. Adapter les modalités de fixation des index forfaitaires afin de minimiser les sur- ou sous-estimations excessives.

Améliorer la qualité des réponses. Développer l'expertise des services de gestion afin d'apporter des explications plus claires et complètes aux locataires.

Anticiper les situations socialement fragiles. Au-delà de la mesure automatique d'étalement du solde des charges, inadaptée pour des montants élevés, la prise en charge par les équipes sociales doit être engagée dès que la situation est identifiée.

Améliorer l'analyse et les explications données sur les charges locatives

Il ressort de l'enquête réalisée en 2013 auprès des demandeurs de médiation que les réponses apportées par les services de Paris Habitat sur la justification des charges ne sont pas satisfaisantes et mériteraient d'être précisées.

En effet, on constate un déficit d'explications et des réponses succinctes non argumentées, même dans les cas où la facturation est conforme. Toutefois, ces analyses nécessitent du temps et des compétences spécifiques. Les services en charge de la réponse ne disposent pas de tous les éléments nécessaires pour leurs explications.

Pistes d'amélioration

Il est donc proposé de mener une réflexion sur les moyens de **développer une expertise spécifique au sein des agences et d'améliorer les coopérations transversales**.



Conception réalisation
Polymago

Crédits photo
Contextes, Frédéric Delangle, Stephan Lucas, Henri Pinhas, Paris Habitat et DR.

N°ISSN
en cours d'obtention

RCS Paris 344 810 825



Paris Habitat-OPH
21 *bis* rue Claude-Bernard
75253 Paris Cedex 05
mediateurdulocataire@parishabitat.fr

www.parishabitatoph.fr