

---

### PROCÈS-VERBAL DU 14 DECEMBRE 2020

---

*La séance du Conseil de concertation du patrimoine de Paris Habitat est ouverte à 17 h 34 sous la co-présidence de Monsieur Stéphane Dauphin, directeur général, et de Christian Ballerini, administrateur de Paris Habitat, représentant les locataires.*

Étaient présents :

ASSOCIATIONS : Hélène BEAU-DJILAS et Alexandra GIGAULT, représentant le SLC-CSF ; Christian BALLERINI, représentant la CNL 75 ; Jean-Jacques ANDING, Jean-Louis GUERRERO, Éveline CHARLES et Samia BERRAMDANE représentant la CLCV 75 ; Micheline UNGER et Marie-Christine CAMARA, représentant le DAL ; Catherine GODAIS, représentant Familles de France ; Annie SZUFA, représentant l'AFOC.

PARIS HABITAT : Stéphane DAUPHIN, directeur général ; Emmanuelle COPIN, directrice générale adjointe en charge de la proximité et de la qualité de service ; Cyrille FABRE, directeur de l'exploitation ; Laura PRAT, cheffe de service qualité et transformation ; Olivia LE DEAUT, directrice territoriale Est ; Christine Hugues, directrice territoriale Nord-Ouest ; Jacques LAROUZEE, directeur territorial Nord-Est ; Claude MANTE, directeur territorial Sud-Est ; Bernard CHARLELEGUE, directeur territorial Val-de-Marne ; Annie TRONCHET, chef de projet modernisation, innovation et partenariats ; Florence SPORTOUCH, chef de projet modernisation.

## CONSEIL DE CONCERTATION DU PATRIMOINE

---

I.	APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU 12 OCTOBRE 2020.....	3
II.	ENQUETE DE SATISFACTION 2020 .....	3
III.	DELAIS DE REPOSE AUX RECLAMATIONS.....	9
IV.	DEPLOIEMENT DU TPS .....	13
V.	QUESTIONS DIVERSES.....	16

La séance est ouverte à 17 h 35, en visioconférence.

**Stéphane DAUPHIN** : Bonjour à tous. Je vous remercie de votre présence à cette réunion sous ce format spécifique, qui risque de durer encore quelques semaines. Nous attendons de nouvelles décisions au mois de janvier. Il n'est pas facile de fonctionner ainsi, mais nous essaierons de nous discipliner au mieux, pour que chacun puisse prendre la parole à tour de rôle et respecter les prises de parole.

### I. APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU 12 OCTOBRE 2020

**Stéphane DAUPHIN** : Sans remarques de votre part, je propose de considérer le procès-verbal de la séance du 12 octobre adopté.

*Le procès-verbal du 12 octobre 2020 est approuvé à l'unanimité.*

### II. ENQUETE DE SATISFACTION 2020

**Stéphane DAUPHIN** : Laura PRAT présentera la restitution de l'enquête de satisfaction 2020. Comme vous le savez, celle-ci est très poussée par le nombre de questions posées, mais aussi par sa déclinaison territoriale, avec des retours des amicales, voire des résidences, lorsque cela est faisable, etc.

**Laura PRAT** : Je propose de commencer cette restitution de l'enquête de satisfaction 2020 par quelques points de repère. Comme depuis 2016, il s'agit d'une enquête inter-bailleurs, réalisée avec nos confrères de la RIVP et ELOGIE-SIEMP auprès de 10 % des locataires du parc social parisien, soit près de 20 000 locataires, dont plus de 12 500 de Paris Habitat. Les interviews ont été réalisées par téléphone par le cabinet Règle de trois. Les résultats sont restitués en pourcentages mais également à travers des notes, afin de mieux représenter l'ensemble des segments de satisfaction, 10/10 correspondant à « tout à fait satisfait », 7/10 à « plutôt satisfait », 3/10 à « plutôt pas satisfait » et 0/10 à « pas du tout satisfait ». Nous avons aussi posé cette année des questions plus spécifiques, en lien avec l'image des bailleurs, les nouvelles attentes des locataires ou encore la façon dont ceux-ci ont pu apprécier ou non les actions prises par Paris Habitat dans cette période de crise sanitaire si particulière.

Un zoom sur les premiers résultats montre une proportion très élevée, de près de trois quarts des locataires interrogés qui ont salué la gestion de la crise sanitaire par Paris Habitat, avec une note de 6,7/10. Il a été relevé que l'ensemble des actions mises en place par l'Office, notamment la continuité d'activité des gardiens et les appels passés par les agences auprès des locataires les plus fragiles avaient eu un écho très favorable.

Par ailleurs, il importe de noter que l'appréciation des locataires des conditions de vie dans le quartier se dégrade, pas uniquement du fait de Paris Habitat, bien entendu. Moins des deux tiers d'entre eux s'en déclarent satisfaits, résultat en baisse notable depuis l'an dernier, et surtout le plus bas depuis 2015. Il faut sans doute en retenir un effet Covid, du fait qu'ils sont plus présents à leur domicile et rayonnent uniquement dans leur quartier. Pour autant, un zoom sur la tranquillité et la sûreté montre qu'ils marquent bien la différence entre la sécurité dans le quartier, notée à 5,7/10, en baisse importante depuis 2019, et la tranquillité résidentielle, qui est mieux évaluée, plus des deux tiers des locataires s'en disant satisfaits. En effet, le GPIS passe parfois dans les résidences, et des actions de développement local y sont quelquefois menées.

Nous avons également posé deux nouvelles questions sur les attentes nouvelles, ou en tout cas différentes, sur la qualité de vie du quartier, notamment sur le niveau de satisfaction quant aux espaces deux roues et poussettes. Les locataires pointent clairement un axe d'amélioration, 57 % étant satisfaits. On voit ainsi que près de la moitié d'entre eux le voudrait peut-être plus nombreux, spacieux ou fonctionnels. Quant au degré de végétalisation des résidences, il fait l'objet d'une plus grande satisfaction pour locataires, qui sont 7/10 à s'en déclarer satisfaits.

S'agissant toujours du sujet de propreté, on observe nettement un effet Covid. Pour autant, 73 % des personnes enquêtées se disent toujours satisfaites de la propreté des parties communes dans leur ensemble. Il faut cependant noter un léger tassement par effet de la crise sanitaire et d'une plus grande présence des locataires à leur domicile, dans leur immeuble. Mais il faut tout de même souligner le point positif que constitue pour Paris Habitat le fait que ce résultat atteint toujours le niveau de trois-quarts de satisfaits. Par ailleurs, les indicateurs précisent bien les axes de progrès. Les halls d'entrée sont toujours très valorisés, et la propreté des ascenseurs progresse. Celle des espaces extérieurs, quant à elle, se tasse, et le niveau de satisfaction stagne un peu en ce qui concerne les cages d'escalier. Il baisse en ce qui concerne celle des espaces poubelles. Ce sujet était déjà plus dur l'an dernier. Moins de deux tiers des locataires se sont dits satisfaits, et cela nous interroge nécessairement et nous pousse à agir sur ce volet. Pour ce qui est des raisons du manque de propreté, comme l'an dernier, près de la moitié des locataires estime qu'il est dû aux incivilités des résidents, mais aussi des visiteurs. Un peu moins d'un tiers considère que la prestation de nettoyage est insuffisante, mal réalisée ou mal contrôlée. Paris Habitat pourrait vraiment s'améliorer sur ce point. Enfin, certains éléments sont moins cités, comme la fréquence de nettoyage insuffisante ou la vétusté, mentionnée cette année par 4 % contre 8 % il y a encore cinq ans. Nous retenons une quatrième idée de cette enquête 2020, qui concerne la nécessité d'une plus grande vigilance sur le fonctionnement des équipements des parties communes, le niveau de satisfaction quant à ce sujet se tassant de façon importante, 7/10 locataires se disant satisfaits. Le résultat en baisse nous interroge d'autant que des sujets tels que l'éclairage atteignent presque le niveau de 9/10 locataires satisfaits. Celui-ci baisse en ce qui concerne les portes et les accès, atteignant tout juste 7/10 locataires satisfaits. S'agissant des ascenseurs, malgré de nombreux plans d'actions et des investissements très lourds, le taux de satisfaction continue de baisser. Ce sujet est difficile pour l'ensemble des bailleurs cette année, et nous interroge tout particulièrement.

Nous pouvons cependant noter un point fort, une spécificité dans le groupement inter-bailleurs, qui est le fait que Paris Habitat reste le « premier de la classe » sur l'information donnée sur les parties communes, quant à la nature et aux délais des travaux et à la qualité des interventions, 71 % des locataires se disant satisfaits de ces éléments.

Nous observons également un effet Covid, positif en l'occurrence, la satisfaction globale au niveau du logement continuant de progresser, et atteignant quasiment 80 %, mais également dans les indicateurs détaillés, où la plupart des sujets progressent, avec 80 % de satisfaits de la porte d'entrée, 70 % des appareils sanitaires et de la plomberie-robinetterie, ce que l'on peut considérer comme le fruit des accords collectifs d'entretien robinetterie. Le niveau de satisfaction en ce qui concerne les menuiseries, volets, fenêtres et stores progresse également. Et même si le chauffage présente le résultat le plus décevant sur cette thématique, la satisfaction dans ce domaine progresse, avec 70 % de satisfaits.

La thématique des demandes d'intervention technique constitue un sujet un peu plus difficile, qui concerne un tiers des personnes enquêtées. Elles s'expriment essentiellement sur des demandes concernant la plomberie-robinetterie, le chauffage, les appareils sanitaires, sujets qui peuvent générer des sinistres. Nous constatons un différentiel qui demeure important, de l'ordre de 25 points, entre la satisfaction d'une part, vis-à-vis du traitement de la demande qui incombe à Paris Habitat, et d'autre part, de la qualité de l'intervention relevant du prestataire, qui est en hausse pour atteindre 85 %.

Nous avons posé une nouvelle question cette année à nos locataires pour savoir s'ils avaient considéré comme facile, normal ou plutôt difficile d'obtenir une réponse à leurs demandes, et 43 % d'entre eux indiquent que cela a été difficile. C'est une première prise de température, mais nous valoriserons tout de même que 57 % des enquêtés se disent plutôt satisfaits de la réponse à leurs demandes.

Sur la demande non technique, nous notons toujours des résultats très décevants. Il s'agit d'un point dur de notre enquête, cette année encore. Comme les sujets techniques, il ne concerne pas l'ensemble des locataires interrogés, mais seulement 15 % d'entre eux. Leurs demandes concernent à 80 % des mutations, les loyers, les charges, ou des sujets administratifs courants. Elles se traitent sur un temps long, avec des réponses peu évidentes. Dans l'ensemble, nous échouons à faire comprendre aux locataires enquêtés la difficulté à traiter dans l'instant ce type de demande non technique. Ils ne sont satisfaits qu'à une très courte majorité de 52 % de la réponse donnée, et 44 % seulement déclarent être

satisfaits des explications apportées. Mais malgré tout, nous dépassons la proportion de 2/3 de locataires satisfaits par la clarté de la réponse que nous avons apportée, même s'il a été compliqué de faire comprendre pourquoi celle-ci prenait autant de temps.

Nous avons aussi ajouté un indicateur de la facilité ou de la difficulté d'obtenir une réponse à une demande d'intervention non technique, et 54 % des locataires interrogés ont trouvé cela difficile. Ce sujet nous occupera nécessairement dans les prochains mois.

L'idée-force suivante porte sur le fait que, malgré la crise sanitaire, nous avons conservé une qualité de contact, quel que soit le canal utilisé. Ainsi, 75 % des locataires interrogés se disent satisfaits de la qualité des contacts avec Paris Habitat cette année, malgré les fermetures d'agences, la non disponibilité de certains gardiens, des communications plus fréquentes par téléphone. Par un effet de la crise Covid et de la fermeture de l'accueil physique dans les agences, la satisfaction à cet égard baisse légèrement par rapport à 2019. Cependant, 84 % de locataires s'en déclarent tout de même satisfaits. La satisfaction par rapport à l'accueil téléphonique a, en revanche, progressé, avec 85 % de satisfaits, ce canal passant ainsi devant l'accueil physique. La relation avec les gardiens est toujours plébiscitée par les locataires, avec 86 % d'entre eux qui s'en disent satisfaits.

Cette qualité de contact ne doit pas masquer les efforts qui restent à faire. Les locataires nous ont notés sur 10 pour différentes qualités, de courtoisie, de disponibilité, de réactivité et d'efficacité. La marge de progrès la plus importante porte sur ces deux derniers sujets, ce qui est en lien avec les résultats sur les demandes d'intervention technique et non technique.

En termes de communication, nous observons dans l'enquête de cette année que la communication digitale est de plus en plus valorisée par les locataires, sans doute par effet de la crise sanitaire, avec 82 % de locataires se déclarant satisfaits globalement de l'information et communication, sans distinguer, près de 9/10 d'entre eux se disant satisfaits de la communication papier, et 81 % de la communication numérique (sms, mails, site extranet, etc.). Avant de subir récemment une attaque informatique, nous avons enregistré une utilisation bien plus importante du site extranet, boostée par l'effet confinement. Nous avons aussi observé, au travers de l'enquête, 10 % supplémentaires de locataires ayant créé leur compte. Nous avons également introduit la distinction de deux éléments : « je n'en vois pas l'intérêt » et « je n'ai pas internet », pour bien différencier ceux qui, de toute façon, n'étaient pas en capacité de créer ce compte locataire, et dont la part représente aujourd'hui 8 %.

Enfin, nous observons une satisfaction et une image globales qui se consolident. Nous avons atteint cette année 79,6 % de locataires se disant satisfaits, avec une note de 6,8/10, en légère baisse par rapport à l'an dernier. Celle-ci reflète le fait qu'une part des locataires auparavant très satisfaits se reportent vers les locataires plutôt satisfaits ou plutôt pas satisfaits, mais en tout cas pas vers des « pas du tout satisfaits ». Il ne s'agit pas de s'en contenter, mais ce n'est pas pour autant un accident total de parcours. L'évolution de la satisfaction globale depuis 2015 montre que celle de 2020 reste au niveau des années précédentes et en tout cas se consolide. En termes d'image, les résultats complémentaires nous encouragent, 44 % de nos locataires affirmant que l'image de Paris Habitat est bonne ou s'améliore, même si un quart des personnes enquêtées indiquent encore que notre image se dégrade, ce qui doit aussi nous interroger. Elles valorisent en tout cas notre engagement et apprécient la valeur de solidarité que nous faisons vivre au quotidien, ainsi que notre bienveillance et notre humanité. Ils nous trouvent un peu moins dynamique, charge à nous de faire mieux connaître ce sur quoi nous le sommes. Enfin, le « *net promoter score* » que vous voyez habituellement dans nos enquêtes progresse lui aussi. Un quart de nos locataires recommanderait Paris Habitat auprès de proches, même si ce taux de recommandation reste un peu faible,

Ces résultats font l'objet d'une déclinaison au sein des équipes en agences, en DT et par secteurs de gestion en ce moment même. Normalement, chaque agence vous proposera, d'ici janvier, des échanges par agence, par secteur, voire par résidence, sur les résultats locaux de l'enquête de satisfaction.

**Stéphane DAUPHIN** : Je vous remercie pour la clarté et la qualité de cette présentation. Il n'est pas évident de résumer en quelques diapositives la densité de cette enquête de satisfaction. Je voudrais ajouter que pour avoir fait un point avec les principaux bailleurs d'Île-de-France et Action Logement sur l'allocation de logement, je peux dire que les chiffres pour 2020 devraient être assez terribles sur le front

des attributions. En effet, suivant les bailleurs, ils se situent entre 20% et 30%, ce qui impacte toute la chaîne. Cela est dû, bien entendu, au confinement, mais pas seulement. Je pense que la crise économique et sociale va encore freiner les parcours résidentiels, qui sont déjà faibles, voire très faibles. Ces éléments à verser au débat expliquent aussi probablement pourquoi depuis quelques mois, et encore pour un temps indéterminé, l'insatisfaction va grandir, s'agissant notamment de la capacité à obtenir une mutation ou un échange de logements. Cela ne facilitera pas notre tâche collectivement.

La déclinaison des résultats de l'enquête localement constitue un objectif de nos équipes, avec quelques inconnues en ce qui concerne la situation sanitaire et les conditions d'accueil. Aussi, je vous demanderai de la bienveillance, si tous les échanges ne peuvent se faire en présentiel et dans le cadre voulu, mais nous tâcherons tous de nous adapter.

**Emmanuelle COPIN** : J'interviendrai dans une deuxième partie, avec une approche un peu plus macro sur la manière de se mettre en ordre de marche pour améliorer globalement la gestion des interventions. Cela complétera la présentation de Laura PRAT, et répondra peut-être à certaines de vos questions.

**Christian BALLERINI** : Je me réjouis que la présentation se termine par l'annonce claire d'une déclinaison de la restitution dans les agences. Il faudra voir si cela se déroulera en visio ou en présentiel, mais il est au moins acquis qu'il n'y aura pas d'objection de la part des collaborateurs de Paris Habitat. Des échanges en présentiel pourraient être organisés dans des endroits où l'on peut se réunir à quatre ou cinq, en respectant les distances sanitaires.

Concernant les résultats, la satisfaction quant à la qualité de la vie dans le quartier a nettement baissé. Ce n'est pas de la responsabilité unique de Paris Habitat, mais aussi de la ville et des prestataires extérieurs. Il convient tout de même d'y veiller.

Concernant les équipements collectifs, la satisfaction est en légère baisse. Et je constate qu'elle est de 10 points inférieure à celle de la moyenne de l'AORIF, ce qui est plus inquiétant. S'agissant des ascenseurs, les pannes sont constantes, mais en revanche, les interventions sont moins nombreuses de la part des ascensoristes, pour partie, pour des raisons sanitaires.

Je note tout de même des éléments inquiétants sur le traitement suite aux demandes d'intervention technique, car 50% des problèmes ne sont pas réglés. Des sujets de délais sont également relevés, et il faut appeler deux ou trois fois pour obtenir une réponse, ce qui n'est pas du tout normal. Par ailleurs, les troubles de voisinage augmentent, et j'ai envoyé un mail à ce sujet à Stéphane DAUPHIN, en ce qui concerne la résidence au 35 rue Frémicourt. Je ne sais s'il s'agit d'un effet de la crise Covid, mais Paris Habitat doit être beaucoup plus réactif, car de ce point de vue, les locataires sont un peu désespérés.

Nous pouvons donc nous féliciter, Paris Habitat a bien progressé sur plusieurs thèmes, mais il subsiste des marges de manœuvre sur un certain nombre de points.

**Stéphane DAUPHIN** : Je laisserai Cyrille FABRE répondre sur le sujet des ascenseurs. Quant à celui des incivilités, nous avons tous constaté que la promiscuité, le télétravail, des situations de faiblesse et de détresse psychologique dans la période, etc. ont parfois contribué à exacerber les relations entre locataires. De manière générale, on supporte de moins en moins son voisin. En tout cas, nous l'avons clairement observé dans les courriers, les sollicitations, mais également dans les interventions du GPIS ces dernières semaines et ces derniers mois.

**Jean-Jacques ANDING** : Comme les années précédentes, je ne suis pas tout à fait sûr que le panel des personnes interrogées, avec 65 % de femmes et 45 % de seniors, corresponde vraiment à la moyenne des locataires de Paris Habitat.

Par ailleurs, en page 15, il est indiqué que seuls 43,9% des locataires ont une bonne image de Paris Habitat. Pour 56%, elle n'est donc pas si bonne que cela. Aussi, il convient de nuancer quelque peu la satisfaction. J'ai également été désagréablement surpris par la baisse sensible de la note de la qualité de vie dans le quartier, qui passe de 6,4 à 5,7/10.

En outre, en page 17 je relève le nouvel item sur les espaces vélos et poussettes, mais je ne suis pas tout à fait d'accord avec vos chiffres. Vous mettez en avant 70 % de satisfaits, alors que je note que 42,8 % des locataires ne sont pas satisfaits. Ce problème est important surtout en période de Covid, où ces derniers, comme la population parisienne, se déplacent de manière nettement plus conséquente à vélo.

Une autre question est liée à la pandémie, faisant ressortir une part relativement importante de locataires insatisfaits en ce qui concerne la propreté des locaux des poubelles. Cela rejoint le point sur le sujet des gardiens que j'évoquerai ultérieurement. La note sur cet item passe à 5,8/10, ce qui est assez moyen, par rapport au Covid, dans la mesure où l'hygiène est plus que jamais à l'ordre du jour dans cette période.

En ce qui concerne le manque de propreté, on a beau affirmer que près de la moitié des problèmes dans ce domaine est due à des incivilités, 52,9 % des locataires relèvent tout de même une insuffisance de la part du bailleur en la matière. Cela représente une majorité, même si elle est faible.

S'agissant de la plomberie-robinetterie, nous observons que la satisfaction baisse très légèrement, malgré la mise en service générale des contrats robinetterie, ce qui est un peu inquiétant. Ainsi, à la lecture de la page 25, on note une augmentation de 7 % des demandes d'intervention, peut-être due à un nombre plus important de contrats. Cependant, cela signifie que l'existant n'est pas toujours pas dans l'état dans lequel il devrait être. Sans revenir sur les remarques relatives à la difficulté d'obtenir une réponse aux demandes d'intervention, il est question, de manière un peu euphémistique, de réponses en attente, mais je relève tout de même 49% d'absence de réponses à la date de l'enquête. Pour ce qui concerne les explications quant à cette absence de réponse, 57% des locataires, soit une assez nette majorité, ne sont pas satisfaits de ne pas en avoir reçu. Je pense que la marge d'amélioration est, là aussi, assez importante. J'en arrive au sujet sensible sur les gardiens. La CLCV demande depuis des années que soit véritablement posée la question sur la qualité du service rendu par ces derniers. La seule soulevée par l'enquête concerne la relation avec eux. Nous serons prudents, et n'allons pas, bien évidemment dire que nous nous disputons avec eux, ou que nous nous détestons mutuellement. Mais en tant qu'usagers, nous avons le droit de savoir ce que pensent les locataires de la qualité des services, en particuliers ceux rendus par les gardiens. Nous renouvelons donc notre demande pour que la question soit vraiment précisée.

En ce qui concerne les nouvelles questions sur la communication papier et les affichages dans les halls, j'ai noté un élément un peu surprenant. Pourriez-vous m'expliquer ce qu'est le « journal des locataires », car à ma connaissance, seules les associations diffusent les leurs de manière artisanale ? Paris Habitat ne distribue pas une telle publication, mais plutôt un journal à destination des locataires. Il s'agit pour moi d'une espèce d'hyperbole sémantique, qui me pose question.

Par ailleurs, il manque toujours une question sur les associations de locataires. Cette thématique aurait pu être mise à profit pour leur demander s'ils connaissent de telles associations, s'ils en sont adhérents, s'ils ont l'impression que l'information est suffisante ou non, etc.

D'autre part, nous pouvons souligner que 19 % des interrogés ont ouvert un compte locataire, mais je ne suis pas certain que la part de 8% de locataires n'ayant pas accès à internet corresponde à la réalité, car à mon avis, ils sont plus nombreux que cela. Le passage de 30 %, il y a quelques années, à 8 % serait une bonne chose, mais cela reste à vérifier.

En outre, je ne suis pas sûr que le taux de satisfaction concernant la continuité d'activité des gardiens atteigne 76 %. D'autre part, nous avons fait un certain nombre de communications sur des sites, où les informations n'ont pas été relayées par ces derniers, qui étaient en télétravail, mais très loin. Là encore, nous posons des questions sur le score soviétique de 86 % de satisfaction dans ce domaine.

S'agissant des recommandations, le score d'un quart des locataires qui recommanderaient Paris Habitat ne me satisfait pas. Moi-même, en tant que représentant des locataires, je recommanderais l'Office, malgré toutes les imperfections, et je voudrais terminer sur cette note optimiste.

**Micheline UNGER** : Je souhaiterais faire une interpellation sur la vie de quartier, qui est très marquée, dans ce questionnaire, par l'aspect insécurité. La façon d'interroger les personnes sur la vie du quartier me pose question. En effet, rien n'est évoqué à propos des associations, les manques par rapport au quotidien. Même dans cette période de crise Covid, il faudrait au moins s'interroger sur ce qui permet de faire du lien entre la résidence, en interne, et l'externe. La vie de quartier ne se limite pas à la question de l'insécurité, mais concerne aussi l'absence de services, de réponses aux demandes, etc.

Par ailleurs, les associations de quartier sont assez nombreuses à Paris intramuros, mais beaucoup de personnes ne sont pas bien informées ou ne savent pas comment s'informer. Je pense qu'il faut aussi mettre l'accent sur cet aspect afin d'assurer un équilibre entre le côté insécurité et le reste.

Concernant le taux de 8 % de locataires n'ayant pas accès à internet, je ne suis pas satisfaite de cette donnée, car je pense qu'ils sont beaucoup plus nombreux. L'installation du triple play social n'induit pas automatiquement que tout le monde s'est connecté, en ayant pris les appareils. De ce point de vue, je suis inquiète quant aux difficultés de personnes, qui sont de plus en plus dépourvues et angoissées par rapport notamment à internet, car elles ne disposent pas du matériel, ne savent pas s'en servir ou sont inquiètes de ne pas pouvoir échanger, etc. J'en vois de plus en plus dans la cité où je réside, mais aussi dans d'autres endroits.

Je suis aussi préoccupée par les problèmes de charges et de loyers impayés, ainsi que les difficultés rencontrées par les personnes en ce qui concerne les mutations et l'attribution de logements. Pour cette raison, j'aurais souhaité un bilan global avec les autres ailleurs sur l'accessibilité du changement de logement en Île-de-France, suite par exemple à des problèmes d'incivilité par rapport aux voisins, etc. notamment en période de crise Covid, au vu des situations dramatiques de promiscuité. Ces problèmes peuvent aussi être dus au fait que les personnes habitent dans des logements qui ne sont pas adaptés à leur famille, lorsqu'elles vivent, par exemple à 4 ou 5, voire plus, dans un studio ou un deux-pièces.

Je relève aussi un vrai souci sur le service ménage, qui n'est pas dû uniquement aux incivilités. Même lorsque cela est indiqué, on ne parvient pas vraiment à savoir quand il passe, non seulement dans les halls mais aussi dans les étages. Un ascenseur est en panne en ce moment dans notre cité, et on voit bien que le ménage n'est pas fait dans une partie des étages, et cela nous pose question, surtout en période de Covid. Aussi nous voudrions que les jours de passage soient indiqués de façon à ce que les locataires le sachent, conformément au marché.

D'autre part, nous notons une certaine satisfaction pour des aspects qui se sont améliorés, mais j'aimerais bien que nous retravaillions sur la grille de vétusté en cours d'occupation. Ayant aidé de nombreuses personnes pour des problèmes de robinetterie et de sanitaires, je me rends compte que l'usure de ces équipements de la partie logement est tout de même très importante. Or le service est limité au changement de matériel. Par ailleurs, globalement, les problèmes électriques sont de plus en plus importants chez les habitants. À cet égard, je sais que Paris Habitat a subi des diminutions de budget, mais je voudrais savoir comment faire au mieux pour que les logements restent en état correct.

**Stéphane DAUPHIN** : Pour réagir à votre étonnement sur le taux de connexion à internet, je ne remets pas en cause les chiffres, qu'ils soient négatifs ou positifs. Cependant, le taux de 8 % est sans doute en-deçà de la réalité. En effet, je rappelle que les personnes âgées sont surreprésentées dans l'enquête, et l'on peut penser que le taux de pénétration du matériel est probablement plus important que ce qui en ressort.

Concernant les incivilités, j'ai bien évoqué le sujet de la promiscuité. Je vous indiquerai deux chiffres qui devraient vous interpellier et vous permettre de travailler plus sérieusement, en vue de changer la situation : 20% de nos locataires sont en situation de sous-occupation de leur logement, et 8 % ou 10 % de logements sont au contraire en suroccupation, qui a été plus difficile à supporter encore que d'habitude, en période de confinement, et on le comprend.

**Cyrille FABRE** : En réponse à l'intervention de Christian BALLERINI et pour corroborer les propos de Laura PRAT, malgré les difficultés rencontrées avec l'arrêt de certains chantiers de rénovation des ascenseurs, nous sommes bien conscients de l'effort particulier à faire dans le renouvellement des équipements. Nous avons à nouveau inscrit pour 2021 un budget équivalent à celui des autres exercices en la matière, avec un objectif de rénovation complète d'une centaine de cabines.

Nous devons aussi considérer les chiffres avec un peu de recul. Je confirme les propos de Christian BALLERINI sur le fait que le nombre de pannes reste stable d'une année sur l'autre, mais nous commençons à rencontrer une difficulté liée à l'allongement des durées des pannes et des immobilisations. Nous devons encore fournir des efforts avec nos mainteneurs sur ces éléments et sur les liens à assurer du point de vue de vue exploitation.

Quant à la coopération avec l'Association Exigence Ascenseurs (AEA), nous travaillons aujourd'hui avec trois ascensoristes, à savoir Thyssen, Koné et Otis. Nous devons dresser un bilan et lancer un test. En effet, dans la dernière attribution sur la DT Sud-Ouest, Otis conserve un lot d'exploitation sur lequel il nous propose d'engager, pour plus de 300 cabines, la maintenance prédictive, avec un organe de contrôle et



de suivi qui nous permettra de voir si nous sommes capables de résoudre les difficultés sur les cabines, avant de nous retrouver confrontés à des dysfonctionnements.

**Christian BALLERINI** : Comment se fait-il que vous ayez interrogé les locataires sur Getraline, qu'ils ne connaissent pas ? Cette société intervient-elle en tant qu'AMO ?

**Cyrille FABRE** : Getraline n'est pas un AMO mais est chargé de la surveillance de cabines d'ascenseurs.

**Christian BALLERINI** : Quelle question a été posée aux locataires sur ce point ?

**Cyrille FABRE** : Je vérifierai ce point et vous ferai un retour. Il faut noter qu'il est possible de retrouver le nom de Getraline sur une petite plaque dans nombre de cabines d'ascenseurs, permettant d'appeler cette entreprise chargée de la télésurveillance en cas de dysfonctionnement, ou encore dans le domaine de la surveillance des portails de parking, etc. Cet interlocuteur peut donc être connu pour ce qui concerne les signalements des pannes et des dysfonctionnements.

**Christian BALLERINI** : Je note que les ascenseurs fonctionnent mieux dans les copropriétés avec une note de 6,9 alors que le locatif présente des notes de 6,3 ou 6,0 (page 19).

**Cyrille FABRE** : Je vous ferai également un retour sur ce point, après vérification.

**Micheline UNGER** : Je voudrais demander un point d'étape sur le chantier des ascenseurs et cette démarche de maintenance prédictive avec Otis, que je trouve très positive. Il serait encore plus intéressant d'y associer les locataires, qui se rendent régulièrement compte que des pannes de leurs ascenseurs vont survenir pour des raisons diverses, en constatant des bruits, qu'un mécanisme coince, etc. Ils pourraient ainsi exprimer également leur ressenti.

**Cyrille FABRE** : C'est exactement le sens de la maintenance prédictive. Il s'agit d'une consultation de données renvoyées par les ascenseurs en temps réel et en flux continu, afin qu'à un moment ou à un autre du cycle de fonctionnement, nous puissions savoir si elles ne dérapent pas, et si, de par leur dérapage mathématique, l'équipement n'est pas en train d'aller vers un dysfonctionnement qui pourrait être évité, en intervenant, avant qu'il ne se produise. Le système se base sur les données mécaniques des cabines, mais cela ressemble effectivement beaucoup à l'œil des usagers qui suivent le fonctionnement de leur ascenseur, que vous évoquez.

**Micheline UNGER** : Je souhaiterais qu'un bilan soit fait de l'action de l'AEA et des travaux actuels dans ce domaine.

**Cyrille FABRE** : Nous pourrions revenir vers vous avec un point sur les travaux ascenseurs, lors d'une présentation en groupe de travail AEA.

*Laura PRAT et Florence SPORTOUCH quittent la séance 18 h 29.*

### III. DELAIS DE REPONSE AUX RECLAMATIONS

---

**Emmanuelle COPIN** : Je souhaitais évoquer avec vous la question de la gestion des réclamations, qui fait écho aux résultats de l'enquête de satisfaction que nous venons d'analyser ensemble. Nous vous avons transmis un document, pour aborder avec vous une approche globale de la façon dont Paris Habitat s'organise, et surtout des actions qu'il met en place pour s'améliorer dans le domaine de la gestion des réclamations.

Il s'agit de prendre en compte deux dimensions, la première concerne les prestations et notre réponse en matière de gestion des pannes, etc., ce que nous balayons un peu tous les ans à la suite de l'enquête de satisfaction. Cette dernière donne lieu, dans toutes les directions territoriales et pour toutes les agences, à des plans d'action visant à mettre en place de mesures permettant d'améliorer la situation. Les agences travaillent ainsi tous les ans, en temps réel, sur l'amélioration de la qualité de la prestation, mesurée dans le cadre de l'enquête. Ce travail est, la plupart du temps, partagé avec vos associations locales, pour se mettre d'accord sur le plan d'action et sur le diagnostic. En effet, l'enquête de satisfaction donne des résultats sur un panel, mais c'est résidence par résidence que nous pouvons voir où la situation est satisfaisante ou non, pour identifier les actions correctrices.

Paris Habitat s'est engagé depuis quelques années sur l'amélioration de l'expérience client. Ce terme un peu « marketing » signifie que travaillons sur plusieurs axes, que je partagerai avec vous, et sur lesquels nous serons amenés à rentrer ensemble davantage dans le détail. Il s'agit de savoir comment un établissement comme le nôtre, avec tous les opérateurs sur le terrain, se met en ordre de marche avec les locataires pour s'améliorer au quotidien. Nous avons commencé à travailler avec la réorganisation de la proximité, à travers la création de 22 postes de référents relations clients. Leur cœur de métier est d'améliorer la relation avec les locataires-

Ces collaborateurs ont pris leurs postes sur le terrain en septembre. Nous nous trouvons dans une situation un peu complexe avec le confinement et le problème informatique. Mais elle est conjoncturelle et va s'améliorer. Nous aurions aimé que l'impact du travail de ces collaborateurs très motivés ait été ressenti dès septembre. Ils pilotent les secrétaires d'accueil et les chargées de gestion locative. Ils réfléchissent à nombre d'améliorations, qui devraient normalement produire un effet visible sur le terrain.

Parallèlement, nous procédons à de nombreuses analyses de données, notamment avec nos directeurs territoriaux. Je vous ai transmis, à ce sujet, un tableau quelque peu complexe, sur les 20 réclamations les plus enregistrées par Paris Habitat. Ainsi, nous avons identifié, entre 2018 et 2019, près de 70 000 demandes dans notre système CRM. Près de 85 % d'entre elles ont reçu une réponse dans les 10 jours. Cela signifie que dans ce laps de temps, le locataire a reçu une réponse d'attente, ou un traitement immédiat, ou des éléments d'explication suite à sa réclamation. Le thème le plus générateur de réclamation est le changement de logement, suivi de questions concernant la vie du bail, les dysfonctionnements techniques, les troubles de voisinage et les questions de la vie quotidienne, notamment la gestion des sinistres et les charges locatives.

Ces éléments sont analysés, par agence, voire par secteur de gérant, et nous savons ainsi exactement ce qui se passe. Nous sommes, bien entendu, perfectibles, et l'enquête de satisfaction nous précise bien que la gestion de la demande d'intervention technique n'est pas satisfaisante. Pour autant, des indicateurs nous permettent de monitorer l'activité et de voir si elle dérape dans un secteur ou une agence. Souvent, nous identifions un prestataire déficient, ou un collaborateur absent, qui n'aura pas été remplacé suffisamment vite, etc. Nous avons cette vigilance, et surveillons notre fonctionnement dans la gestion des réclamations, afin de pouvoir réagir le plus rapidement possible lorsqu'elle dérape. Globalement, nous assurons un vrai suivi des demandes des locataires et des réponses apportées, même si celles-ci peuvent ne pas être satisfaisantes.

Dans le même ordre d'idée, nous avons identifié 13 processus ou parcours locataires, comme « je recherche un logement vacant », ou « je suis désigné pour un logement », ou encore « je m'informe sur la raison pour laquelle mon dossier a été refusé en CAL », « je ne comprends pas mon arrêté de charges », etc. Nous devons nous améliorer collectivement sur ces parcours client, sur la façon de répondre et d'accompagner le locataire qui s'y engage. Cela implique de travailler sur la manière de gérer mieux une réclamation. Pour nous améliorer sur ces 13 axes les plus structurants de la vie d'un locataire dans son logement de Paris Habitat, nous vous proposerons des groupes de travail, pour expertiser auprès de vous les défaillances, la façon de faire évoluer nos processus, l'organisation des métiers.

Sur 2021, nous sommes en train de déployer ce que nous appelons la « solution gardien ». Il s'agit d'un smartphone équipé d'applications permettant au gardien de réaliser tous ses actes professionnels tels que les états des lieux, le traitement des réclamations sur une question technique, etc., en lien avec le locataire. En cas de sinistre, de panne, de problème technique, de visite de courtoisie, il peut, en mobilité, engager directement son action, enregistrer la demande, faire partir la commande. Cet outil permet de travailler en présence du locataire réclamant. Cela sécurise ce dernier sur la réalité de la prise en compte de sa demande. Les gardiens seront formés et accompagnés sur cet outil. Nous allons changer le site extranet locataires, afin de permettre différentes actions en ligne, comme demander des documents, faire des déclarations, procéder à des paiements, avec des propositions de services un peu plus innovants, tels que la prise de photos en cas de dégâts des eaux dans un appartement, le scan de documents, la

consultation d'un bail, une quittance ou une attestation d'assurance, l'obtention d'informations en temps réel.

Cela s'adressera à tous nos locataires. Mais pour ceux plus ou moins à l'aise avec ces outils, les gardiens restent toujours présents dans la loge. Cependant, si 30 % de nos locataires peuvent se connecter directement sur un extranet performant pour gérer les sujets du quotidien, cela laisse du temps au personnel pour recevoir les autres locataires. Cela permet aux locataires davantage connectés d'obtenir des réponses immédiates leur apportant satisfaction, ce qui répond à une demande d'une partie de notre public.

De façon plus globale, nous réfléchissons à une meilleure gestion des appels téléphoniques et des demandes de premier niveau, par exemple sur l'absence d'éclairage dans les parties communes, la panne d'un ascenseur, la réception par les services d'une attestation d'assurance. Nous devrions pouvoir apporter des réponses très rapides et satisfaisantes à ces questions, qui font le quotidien des gardiens et des agences, et permettre à tout un segment de réclamations d'être traité rapidement. Cela donne l'assurance aux locataires que leur demande a été prise en compte, dans quels délais elle sera traitée. Nous travaillons sur ce que pourrait être, à Paris Habitat, un centre de la relation clientèle, avec une meilleure prise en compte des appels téléphoniques, mais aussi des mails, des sms, des courriers, afin qu'ils puissent être enregistrés et traités, mais aussi mieux suivis dans le temps.

Nous reviendrons sur ce projet au fil de sa construction, pour l'expertiser auprès de vous, pour que la gestion des réclamations soit un vrai thème de travail de l'établissement et pour que nous nous professionnalisions dans l'ensemble de ces domaines.

**Stéphane DAUPHIN** : Je vous remercie pour la présentation de cette feuille de route assez ambitieuse. Nous reviendrons sur ses éléments, quand nous avancerons sur la déclinaison de l'ensemble de ces sujets.

**Micheline UNGER** : Je voudrais avoir des précisions sur la mise en place d'une équipe avec des locataires.

**Emmanuelle COPIN** : Cela concerne notamment la création de l'agence numérique. Nous avons sollicité des locataires pour tester l'ergonomie du site en temps réel.

**Micheline UNGER** : Je n'en avais pas entendu parler, et je suis un peu surprise de voir mentionner dans le document que des associations y sont impliquées.

**Emmanuelle COPIN** : Il s'agit d'un groupe témoin, technique, constitué selon des méthodes utilisées assez largement et qui travaille sur l'agence numérique. Ces locataires ont été contactés directement. Par ailleurs, je vous propose aussi, à travers des groupes de travail du CCP, des réunions sur l'avancée de l'ensemble de ce dispositif de la relation client.

**Micheline UNGER** : Comment avez-vous procédé à la constitution de ce groupe ?

**Emmanuelle COPIN** ; Nous sommes passés par les chefs d'agence, en leur demandant s'ils connaissaient des personnes qui seraient intéressées.

**Jean-Jacques ANDING** : Je vous remercie pour la modernisation envisagée. Une phrase de la présentation m'a fait sourire, à savoir « Les gardiens sont toujours là dans la loge ». Un bon gardien s'y trouve souvent, mais pas toujours. Mais nous aimerions bien que certains y soient quelquefois, car dans plusieurs sites, leur présence est très aléatoire, que ce soit en raison du confinement ou du télétravail, etc.

En ce qui concerne les réclamations, j'ignore si leur gestion se déroulera plus rapidement avec les nouveaux outils, pour quatre exemples que je voudrais mentionner, et qui me semblent assez significatifs. Les réclamations concernent souvent la facturation anormale de consommation d'eau. Nous avons transmis à Cyrille FABRE, il y a quelques jours, un dossier sur une situation qui dure depuis des années, avec des interventions de juristes de la CLCV, etc. Il concerne des personnes seules, à qui ont été facturés 250 m<sup>3</sup> d'eau par an, ce qui n'est pas normal. Elles sont membres d'une association, et il faut demander comment font ceux qui ne le sont pas. À un moment donné, l'administration leur demande de s'adresser à Cyrille FABRE lui-même.

Toujours en ce qui concerne la consommation d'eau, un couple de locataires nonagénaires ne consomme pas d'eau chaude. Or, on leur facture celle-ci depuis des années et ils accumulent une dette, qui se reproduit chaque mois. L'Office peine à comprendre qu'ils ne consomment pas d'eau chaude.

Un autre exemple concerne l'état des lieux, validé par un gardien, sur un logement, où un escalier en béton est à l'état de chantier. Il y a mise en danger d'enfants, qui l'utilisent pour monter dans les pièces

à vivre, et je me demande comment un gardien peut valider cet état des lieux. Cela dure depuis des années. Nous sommes intervenus, et nous espérons que cet escalier sera enfin mis aux normes.

Mon dernier exemple concerne le dossier de charges. Pourquoi sommes-nous obligés de réclamer des documents, que nous n'obtenons pas, et *in fine*, de saisir la médiatrice pour les recevoir, alors que normalement, ils devraient être donnés aux associations qui les demandent ? Les documents sur les OD que l'on nous fournit ne nous permettent absolument pas de vérifier la réalité des dépenses effectuées et de savoir si elles sont récupérables ou pas.

Ces quatre exemples montrent que beaucoup de progrès restent à faire en matière de traitement des réclamations. Vous me direz sans doute que si ce n'était pas les cas, nous n'aurions pas besoin d'associations, mais nous souhaiterions, pour un certain nombre de situations, ne pas être obligé d'intervenir, surtout en haut lieu de Paris Habitat, pour obtenir une réaction.

**Micheline UNGER** : Je soutiens les propos de Jean-Jacques ANDING, sur la qualité des retours. Nous recevons de nombreux documents, mais il manque souvent une synthèse nous permettant de retrouver les factures et de travailler correctement sur le sujet. Par ailleurs, la question des factures d'eau est en effet le problème le plus significatif que rencontrent les locataires, et nous sommes aussi intervenus maintes fois dans ce domaine. Les personnes concernées sont endettées au point d'être engagées dans une procédure. Il faudrait trouver un moyen pour constater l'anormalité et de suspendre un peu cette dernière, en attendant de trouver la réponse, au lieu de condamner les personnes concernées. Leur situation est parfois dramatique, car elles se retrouvent avec des dettes énormes.

**Emmanuelle COPIN** : Nous avons bien identifié ces problèmes autour des charges et de leurs justificatifs, surtout en ce qui concerne la gestion de l'eau. Ce gros point de difficulté est central dans nos pistes d'amélioration. Nous avons engagé un chantier assez global avec tous les opérateurs travaillant autour des dossiers de charges. Nous continuerons aussi à travailler avec vous, car nous avons besoin de vos retours pour partager sur les difficultés, sur lesquelles vous témoignez aujourd'hui. Nous avons pu, de nombreuses fois, rectifier des erreurs, mais nous sommes tout à fait conscients que le règlement de dossiers plus complexes prend du temps, mettant en difficulté des locataires.

**Samia BERRAMDANE** : Nous avons évoqué l'an dernier les interventions manquées des sociétés qui ne préviennent pas les locataires qu'elles ne se rendent pas chez ces derniers. Visiblement, le problème perdure sans trouver de réponse, ce qui est tout de même pesant, car les personnes gardent une demi-journée, et attendent l'intervenant, sans recevoir aucun appel ou information. Ils découvrent finalement par la suite que ce dernier ne viendra pas.

**Emmanuelle COPIN** : Il s'agit en effet d'un vrai sujet, très pénalisant pour les locataires, notamment pour ceux qui prennent une demi-journée de congé en vue de l'intervention. En revanche, il est très compliqué de résoudre la difficulté de manière globale. Il convient de voir avec Cyrille FABRE quel prestataire dysfonctionne ainsi, et nous faire remonter ces situations, afin que nous puissions agir sur le contrat, avec des pénalités notamment.

**Samia BERRAMDANE** : Je peux, d'ores et déjà, désigner la CRAM, qui est coutumière du fait. Par ailleurs, des personnes de notre cité Ourcq subissent la récurrence de problèmes de punaises de lits. Quasiment une intervention par an, sur quatre ans, a dû être faite chez une locataire. Personne, ni le gardien, ni la gérance, ne s'est préoccupé de rechercher les origines de ce problème qui, là encore, perdure. Nous nous sommes occupés par bienveillance de cette locataire, qui n'est pas une adhérente de notre association. Lorsqu'elle a fait appel à des sociétés par ses propres moyens, le travail avait été effectué de façon très partielle. L'avant-dernière fois, où la société mandatée par Paris Habitat est intervenue, le travail n'était fait qu'à demi, et on ne lui a pas demandé de vider son appartement. Une désinsectisation a eu lieu, et au mois d'octobre, j'ai dû m'en occuper personnellement et ai fait appel au gardien, alors que la locataire se plaignait à nouveau, quelques mois après ce traitement, d'avoir des punaises de lit.

Cette locataire souffre d'une petite altération mentale, mais certaines personnes ignorent que les services sociaux existent. Normalement, il convient de mettre en relation la tutelle de ces personnes avec les services sociaux, ce qui n'est pas réellement mon travail. Je me demande qui doit, à un moment donné, être alerté sur ce qui se passe chez cette personne, car sa situation n'est pas banale, avec quatre interventions en quatre ans.

**Stéphane DAUPHIN** : Il faut savoir que ces interventions ne réussissent pas du premier coup, mais nous observons tout de même de très bon taux de réussite du traitement des punaises de lit. Il y a aussi lieu de souligner que cette locataire n'a pas payé un euro pour une intervention chez elle, contrairement à n'importe quel locataire du parc privé. En outre, je ne suis pas sourd, mais je n'ai pas de certitudes. Il convient aussi de se poser la question de savoir pourquoi le problème n'est pas résolu après quatre interventions. Cela peut relever des services sociaux et il faut se demander si cela n'est pas dû au comportement de la personne, car l'on sait que les punaises n'apparaissent pas par hasard dans les logements, mais peut-être par des sources de transmission, comme des objets ramassés sur le trottoir, ou circulant dans les vides-greniers, etc.

**Samia BERRAMDANE** : Hormis ce cas particulier, je voudrais attirer l'attention sur un problème d'ensemble. Il y a dans un hall d'immeuble de notre cité une forte présence de punaises de lits, qui se répandent chez les voisins des locataires concernés. Beaucoup refusent d'ouvrir la porte, et de le signaler. Il semble nécessaire d'insister et de trouver une solution afin qu'ils acceptent de le faire.

**Stéphane DAUPHIN** : Il arrive régulièrement dans nombre de sites que les locataires refusent d'ouvrir leur porte. La première démarche consiste à faire intervenir les travailleurs sociaux ou peut-être les curatelles, le cas échéant. Si cela ne fonctionne pas, il convient d'adopter la voie judiciaire. Malheureusement, il n'existe pas d'autres solutions, et les locataires, comme Paris Habitat, en subissent les désagréments.

**Catherine GODAIS** : Nous évoquions internet précédemment et je dois dire que je subis les conséquences d'une connexion extrêmement mauvaise. Je voudrais partager avec Samia BERRAMDANE mon expérience de tutrice et curatrice. Il est nécessaire qu'elle se rapproche vraiment de la curatrice ou de la tutrice pour traiter ce problème de punaises de lit. Si cette personne bénéficie d'une mesure de majeur protégé, elle a des défaillances. Paris Habitat peut aider, certes, mais il y a beaucoup à faire avec la personne responsable de cette locataire.

Par ailleurs, je voulais évoquer la question des locaux poussettes et vélos, au moment où j'ai été déconnectée. Je vous ai déjà interpellé, M. DAUPHIN, sur un problème dans notre résidence qui n'est pas résolu depuis des décennies. Des vélos rangés sur des râteliers sont régulièrement volés, ces derniers n'étant pas sécurisés. J'espère qu'il sera enfin réglé.

**Stéphane DAUPHIN** : Nous allons étudier ce problème, notamment M. LAROUZEE qui est présent. Au nom des administrateurs locataires, qui sont d'accord avec moi, je voudrais préciser que le CCP ne traite pas des problèmes locaux. Par ailleurs, s'il n'y avait pas de dysfonctionnements, il n'y aurait aucun besoin d'associations de locataires ni de directeur général. Nous allons examiner ceux qui ont été évoqués ce soir, et les DT vont prendre attache avec vous à ce sujet.

Je vous propose donc de passer au point suivant.

#### IV. DEPLOIEMENT DU TPS

---

**Stéphane DAUPHIN** : Avant que Cyrille FABRE n'aborde les détails du triple play, je voudrais rappeler qu'à ma prise de fonction, il y a près de quatre ans, nous étions en train de lancer le nouveau marché triple play. Si tout n'est pas parfait aujourd'hui, la situation est tout de même très loin de celle que nous avons connue il y a quatre ans, avec des complexités énormes, etc. Nous n'en sommes plus là, même s'il subsiste des points d'amélioration. Mais je tenais à souligner que la situation actuelle n'a aucun rapport avec celle d'alors. Nous en avons tiré des enseignements, et nous avons entrepris un renouvellement. Un travail de qualité a été mené avec les associations de locataires pour aboutir à ce nouvel accord. Je dirais presque que nous sommes enviés par d'autres bailleurs sociaux de la Ville de Paris, comme Elogie- SIEMP et la RIVP, qui sont venus nous voir et observent avec intérêt ce service.

**Cyrille FABRE** : Nous vous avons adressé un petit document sur le sujet du triple play, en vue de la présente réunion. Je voudrais tout d'abord faire un retour sur l'accord collectif, pour indiquer que dans le délai de deux mois suivant le courrier de sa notification, nous avons reçu 478 oppositions individuelles contre 616 en 2015. Du point de vue de l'impact du renouvellement sur les souscriptions et les retraits

de modems, nous avons observé des évolutions très positives sur la période de juillet à septembre. Les souscriptions se stabilisent à présent à une quarantaine de modems par mois. Entre fin juin et novembre, 800 logements se sont inscrits dans la démarche, en plus du socle de 16 600 présents à fin juin 2020.

Nous savons qu'un nombre majoritaire de logements peuvent disposer de ce service, mais nous avons encore des trous dans la raquette, aussi bien à Paris intramuros, qu'en banlieue. L'idée consiste à vous indiquer les échéances, que nous nous sommes fixées de création de colonnes montantes en parties communes, qui concerne environ 1 500 logements. Nous sommes en train de réaliser des études, à une fréquence de 200 logements par mois, de passer commande et de prévoir des réceptions, pour que ces 1 500 logements puissent être éligibles au réseau câblé. Les commandes ont démarré en septembre de cette année, et se prolongeront jusqu'en avril 2021, avec une fin de travaux prévue à fin d'été 2021.

Un second élément nécessaire une fois l'éligibilité atteinte est la capacité de proposer dans le service d'information de SFR la mise à disposition du service. Nous avons aussi une poche d'environ 4 500 logements, où les commandes sont présentes, mais pour lesquels il nous reste à effectuer ce travail d'éligibilité informatique, adresse par adresse, en refaisant reconnaître par le système d'information de SFR les adresses cadastrales concernées. Le planning a redémarré en septembre de cette année, et s'étendra, pour le lancement des opérations jusqu'en février 2021, avec une cadence d'environ 800 logements par mois, afin que ces 4 500 logements puissent bénéficier du service, avec un accès à la télévision et la capacité de souscrire et récupérer un modem pour l'accès à la ligne téléphonique et à internet.

Nous essayons également de rectifier la situation en ce qui concerne les villes de banlieues qui ne sont pas câblées. Ainsi, le déploiement dans la ville de Villiers est en cours, et prendra fin en mai 2021, où l'ensemble des locataires de la commune aura bénéficié du service. Nous travaillons avec l'opérateur pour fixer des calendriers, tels que prévu dans le document qui vous est présenté, et envisageons pour fin 2021, la capacité de servir l'ensemble des banlieues, où le réseau câblé n'était pas prévu dans nos ensembles immobiliers. Ainsi, la quasi-totalité du patrimoine sera servie.

S'agissant du plan de communication, un tutoriel vidéo a fait l'objet d'échanges lors de notre dernière réunion sur l'accord collectif, juste avant la signature de ce dernier. Il est mis en ligne sur le site de Paris Habitat depuis quelques jours. Par ailleurs, nous avons réalisé un guide papier « mémo malin » reprenant les grandes lignes des conditions de souscription, avec le numéro de téléphone à contacter pour recevoir le modem à domicile ou le récupérer en point relais.

Enfin, un calendrier a été élaboré par agence de la diffusion jusqu'à fin 2021 du courrier sur l'éligibilité et celui sur l'information de déploiement, pour que vous voyiez quels locataires, groupes et associations avec lesquels vous travaillez au quotidien sont concernés. Nous pourrons aussi vous fournir un calendrier avec un découpage un peu plus précis des groupes immobiliers concernés par ces déploiements.

Nous avons également transmis un petit fascicule que SFR nous a fourni sur les incidents, et si vous le souhaitez, nous pourrons faire un petit focus sur ce sujet.

Je terminerai par la question du déploiement de la fibre optique en banlieue, où nous avons pris du retard. Si Paris Habitat Paris intramuros en bénéficie depuis de nombreuses années, nous avons laissé de côté, les villes de banlieue. Nous nous efforçons de réparer cet oubli, et nous nous sommes lancés, depuis fin 2019, dans le déploiement de la fibre, que nous avons voulue multi-opérateurs, pour pouvoir conserver des relations partenariales avec tous les opérateurs. Ainsi, SFR, Orange et Free ont signé des conventions de déploiement dans les communes de banlieue concernées. La planification est en cours, et le déploiement est actuellement effectué principalement dans le Val-de-Marne. En tout cas, nous devrions avoir corrigé, à horizon d'une année, ce manque pour 10 000 logements environ, sur lesquels nous étions en défaut de fibre optique.

**Jean-Jacques ANDING** : Nous avons toujours soutenu cette initiative de Paris Habitat sur le triple play social, et nous la saluons toujours. Nous avons essayé, dans la négociation, de peser pour qu'elle soit la moins douloureuse possible pour les locataires. Il s'agit effectivement d'une avancée notable par rapport à d'autres bailleurs.

Nous souhaitons que les dispositions convenues dans les réunions de groupes de travail soient appliquées de manière systématique, en particulier celles permettant aux particuliers de savoir que le service

proposé est équivalent à une connexion ADSL et qu'ils peuvent l'utiliser comme une alternative à leur contrat avec un opérateur privé. Ils doivent savoir qu'elle fonctionne, à la condition qu'ils possèdent un téléphone fixe ou mobile sortant, celui du TPS étant seulement entrant. En tant qu'association, nous continuons à diffuser cette information. Je pense, modestement, que nous sommes pour quelque chose dans la progression du nombre de souscriptions, et nous souhaiterions vraiment qu'il dépasse les 17 000 abonnés à l'heure actuelle.

Je voudrais tout de même souligner, par rapport au trou dans la raquette, en particulier en ce qui concerne des immeubles parisiens, que nous avons encore reçu un document sur un immeuble rue du Grand Prieuré, qui disposait du TPS depuis 2015, quand il était servi par la fibre, mais n'en dispose plus, faute de réseau câblé.

Quid de l'indemnisation de ces locataires qui, pendant cinq ans, ont payé un service dont ils n'ont pas bénéficié ? Par ailleurs, nous souhaiterions que tous les locataires qui n'ont pu en disposer, puissent être indemnisés, et être informés sur la date de mise à disposition de ce service.

**Catherine GODAIS** : Des locataires ont remarqué que des opérateurs effectuaient des nouveaux branchements dans des armoires sur des paliers, et s'inquiètent de savoir si Paris Habitat est au courant de telles interventions de branchement internet.

**Jean-Louis GUERRERO** : J'ai déjà informé Cyrille FABRE des faits que je vais relater et je pense qu'il compatit à ma situation. J'ai eu la fausse bonne idée de faire du testing, et je le regrette. Ce cas n'est pas personnel, mais collectif, car j'ai proposé à des personnes de souscrire à TPS+. Leur expérience n'est pas aussi grave que la mienne, mais elle est tout de même compliquée.

Je voudrais tout d'abord féliciter M. FABRE pour le « guide mémo-malin », très bien conçu et très clair, et que j'ai beaucoup apprécié. Cependant, il faudrait que TPS+ de SFR suive. On peut se contenter de 17 000 souscriptions pour 125 663 logements. J'espère que nous atteindrons dans 20 ou 30 ans, 80 ou 90 %.

J'ai demandé le service TPS + au lendemain de son déploiement, et une personne fort aimable m'a bien accueilli et expliqué que cela allait fonctionner. J'ai reçu mon modem une semaine plus tard, avec une facture de 30 euros, qui devrait m'être remboursée. En effet, rien ne fonctionne, ni la télévision, ni le téléphone ni le wifi. J'ai fait appel à SFR, mais il en est résulté quatre rendez-vous ratés, sans explications. Il m'a été dit à propos du routeur qui chauffait beaucoup, que ce n'était pas grave, et qu'il s'agissait d'un modèle de Numéricâble qu'il fallait placer. Par ailleurs, pour des raisons professionnelles, je possède trois paraboles sur le toit, installées par le magasin situé au rez-de-chaussée de mon immeuble. Elles fonctionnaient très bien jusqu'à l'arrivée du dernier technicien, qui en a signé la fin. Il s'agit d'un cas personnel, dont je ne ferai pas un drame. Je verrai la question avec SFR et M. FABRE. Pour l'instant, j'en suis à une mise en demeure, car les techniciens ont massacré mes paraboles, mes trois prises coaxiales dans l'appartement. Je suis parvenu à avoir la télévision et le téléphone à la fin août. L'installation coaxiale a ainsi pris deux mois, alors qu'elle devait pourtant être normale, sachant le soin que je porte aux équipements que Paris Habitat me loue. J'espère, avec l'aide de M. FABRE, convaincre TPS+ de faire venir un technicien expert en coaxial, pour remettre l'installation dans son état d'origine, comme je le ferai lorsque je quitterai l'appartement.

**Micheline UNGER** : Je voudrais faire part d'un problème récurrent dans mon immeuble, mais aussi dans ma cité et celle de Belleville et d'autres, concernant l'armoire regroupant tous les fils. L'installation de la fibre optique a été effectuée par SFR, les autres opérateurs arrivant peu à peu par la suite. Ces armoires sont ouvertes à tous vents, avec des fils partout. Tous les opérateurs coupent les connexions des autres, pour pouvoir s'installer. Nous avons vécu des périodes difficiles lors du confinement, avec des personnes en télétravail et d'autres qui ne pouvaient pas sortir, car nous avons eu des problèmes à obtenir que SFR répare le TPS. Les personnes avaient pris des rendez-vous que SFR, mais aussi d'autres opérateurs, n'a pas assurés, et cela a duré des mois. Le problème majeur est que nous passons notre vie à subir des coupures constantes faites par différents opérateurs dans les armoires de SFR.

Comment améliorer ce système, pour assurer une vraie mise en sécurité de la fibre, et faire que les locataires puissent disposer de la triple play sans problème ? Nous pensons que ces armoires, qui sont uniques et localisées à un endroit, devraient plutôt être réparties dans différents bâtiments. De même, les fils dans les espaces collectifs dans les étages sont mal sécurisés, installés n'importe comment, sont

enlevés et remis constamment, etc. Cette situation donne une image peu reluisante de ce dispositif de TPS et il est vraiment nécessaire que sa qualité soit améliorée, surtout pour les personnes en télétravail, mais aussi pour les personnes âgées qui en désespèrent, pour celles qui disposent d'internet.

Par ailleurs, je voudrais évoquer le problème majeur du renouvellement des boîtiers modems usés, pour lesquels nous voudrions savoir comment relancer SFR. Nous ne savons pas encore comment les récupérer, car nous n'avons rien reçu dans nos cités.

**Christian BALLERINI** : Je voudrais également signaler ce problème de sécurité des boîtiers dans les colonnes techniques, qui sont ouvertes à tous vents, quelle que soit la personne qui intervient. Certains opérateurs n'en possèdent pas la clé, et les forcent un peu.

**Stéphane DAUPHIN** : Je rejoins vos remarques sur le désordre que vous avez constaté dans les armoires techniques, dont je reçois les photographies prises par les locataires. Il n'est absolument pas normal que des techniciens sans foi ni loi interviennent n'importe comment sur ces équipements. Nous avons là un vrai problème de suivi auprès des structures concernées. Même si le travail est très technique, nous devrions pouvoir au moins le faire contrôler. Cela peut être difficile, d'autant que les techniciens ne passent pas toujours par le gardien pour intervenir sur les armoires techniques.

Par ailleurs, je partage votre remarque sur le fait qu'il est possible de faire mieux que 17 000 abonnés, au regard du nombre de ménages potentiellement raccordables, même si nombre d'entre eux bénéficient de prestations de grands fournisseurs que vous connaissez tous.

**Cyrille FABRE** : En réponse à l'interrogation de M. ANDING, je vous renvoie à la vidéo sur le site de Paris Habitat, où il est indiqué de façon très intelligible que le débit est équivalent à ce que les opérateurs offrent aujourd'hui sur l'ADSL, et que le service que nous proposons est à considérer comme un service en substitution ou en complément, avec une infographie qui renforce cette position. Le message porté lors des rendez-vous sur l'accord collectif a donc été entendu.

S'agissant de la rue du Grand Prieuré, nous avons échangé sur ce cas avant et pendant les négociations et la signature de l'accord. Un historique expliquait les différents tarifs relatifs à la fibre, à la continuité du service, au basculement de celui-ci sur le câble, etc. Nous ne referons pas l'historique qui nous a permis d'aboutir au contrat tel qu'il se présente aujourd'hui, mais concernant le groupe du Grand Prieuré, il nous reste à communiquer aux locataires une éligibilité au service via le réseau câblé dans les prochains jours. Pour ce qui concerne la communication du « mémo malin », j'enregistre la remarque de Mme UNGER sur la nécessité de s'assurer du déploiement de l'information jusque dans les cages d'escalier et boîtes aux lettres, outre le support vidéo présent sur le site.

En réponse à M. GUERRERO, je voudrais l'assurer que nous aurons l'occasion d'échanger entre Noël et Nouvel An, pour trouver une issue définitive à ses difficultés.

S'agissant de la fibre, je concède que nous avons de grosses difficultés pour ce qui concerne les armoires. Je pense comme Mme UNGER que nous devons être capables, sur certains sites, notamment les plus anciens, où les armoires sont beaucoup trop volumineuses, de les répartir. Cela se fait sur un nombre très réduit de sites, car il s'agit d'installations propriété des opérateurs, et c'est un enjeu permanent que d'obtenir ce type de modification.

Enfin, en réponse à Mme GODAIS, il n'y a pas de raison que des techniciens interviennent sur la fibre sur les paliers, à moins qu'il ne s'agisse d'installer une nouvelle prise dans un logement où elle n'était pas présente. En dehors de cette intervention, ils ne doivent opérer qu'en pied d'immeuble, dans le cadre de la mutualisation.

### V. QUESTIONS DIVERSES

---

**Stéphane DAUPHIN** : Annie TRONCHET vous enverra prochainement les propositions de calendrier des réunions trimestrielles du Conseil de concertation du patrimoine.

Un grand merci à toutes et à tous.

*La séance est clôturée à 19 h30.*