



RAPPORT  
DE LA MÉDIATION  
DU LOCATAIRE

2023

# SOMMAIRE

## 03 Avant-propos

## 04 Les chiffres clefs de la médiation

## 06 Process Médiation

- POUR DES LITIGES LOCATIFS
- POUR DES TROUBLES DE VOISINAGES

## 07 La médiation pour litiges locatifs

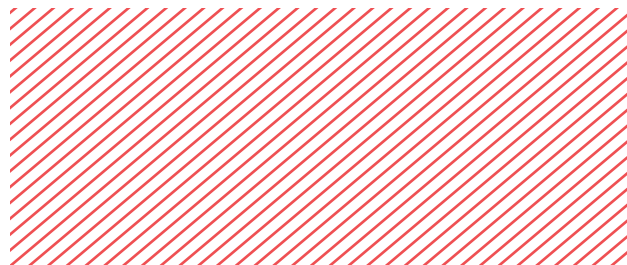
- EVOLUTION DES SAISINES POUR LITIGES LOCATIFS
- ZOOM SUR LA RECEVABILITÉ
- LA RÉPARTITION DES SAISINES
- RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES SAISINES RECEVABLES
- DOSSIERS CLÔTURÉS ET NATURE DES RECOMMANDATIONS ÉMISES

## 13 La médiation pour troubles de voisinage

## 16 La médiation Ville de Paris

## 17 Recommandations générales

- VERS UN ÉTAT DES LIEUX NUMÉRIQUE, UNE GARANTIE DE FIABILITÉ POUR LES 2 PARTIES ?
- BIEN VIEILLIR DANS UN LOGEMENT ADAPTÉ !
- AMÉLIORER LA LISIBILITÉ DES AVIS D'ÉCHÉANCE



# Avant- propos

Paris Habitat a mis en place un service médiation offrant aux locataires et aux collaborateurs de l'office un espace favorisant la résolution amiable de leurs litiges. Ainsi, il est donné l'opportunité d'un échange libre mais structuré, dont la confidentialité est garantie. La posture neutre, impartiale et indépendante du service de la médiation facilite l'acceptation d'une réponse sur mesure, pensée et acceptée par les parties elles-mêmes. L'équité, qui suppose que les spécificités des uns et des autres soient prises en compte dans la solution finalement adoptée, est intrinsèque au processus de médiation. En ce sens, la conclusion de la médiation ne peut donner naissance à une quelconque jurisprudence. La solution de l'un n'est pas la solution de l'autre et doit rester confidentielle.

La réponse élaborée en médiation est aussi plus durable et permet, même lorsque les positions des médiés n'ont pas évolué, de circonscrire le litige, de faire comprendre et accepter la décision prise et de renouer le lien rompu entre les parties. L'année 2023 a connu une hausse record du nombre de saisines du service médiation. Il s'agit en effet du nombre le plus important de demandes enregistrées depuis la création de la médiation à Paris Habitat, il y a 12 ans, traduisant le besoin d'écoute et de dialogue des locataires. Cette dynamique doit cependant être analysée différemment selon les types de saisines puisque cette tendance à la hausse concerne uniquement le domaine des litiges locatifs pour lequel le service médiation est directement saisi par les locataires.

Comment expliquer cette augmentation de 42% sachant qu'aucune communication récente auprès des locataires n'a été réalisée ? S'agit-il d'une année particulièrement exceptionnelle ou une tendance à venir plus ancrée qui s'installe dans la durée ? En effet en ce début 2024, le nombre de nouvelles saisines enregistrées reste d'un niveau élevé confirmant cette tendance.

Un des éléments de réponse réside sans doute dans la mise en place en 2023 de la possibilité pour les locataires, d'accéder dorénavant via leur portail numérique au formulaire de saisine d'une médiation.

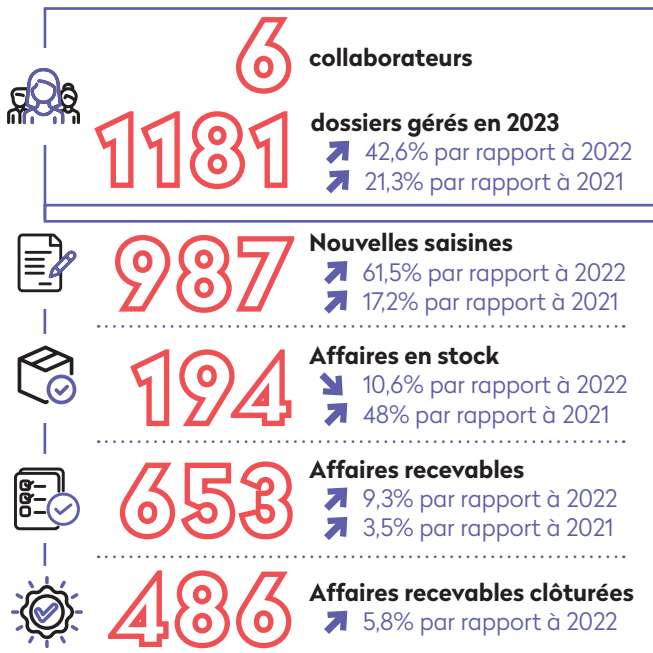
On peut penser également que cela répond à l'engouement actuel pour les différentes formes de démarches amiables. Dans la société actuelle, l'essor du recours à la médiation ou d'autres formes de recours amiable est incontestable. Il en est ainsi, notamment, pour les litiges entre les administrations et les usagers qui peuvent être dérouterés par des réglementations complexes ou par la dématérialisation croissante des procédures. La recherche d'information et une meilleure compréhension des décisions prises sont également au cœur des demandes. De fait, la tâche des médiateurs augmente en volume et se diversifie.

Par ailleurs, des évolutions réglementaires ont renforcé la politique volontariste de l'État en matière de règlement amiable des litiges. En effet, le décret en date du 11 mai 2023 oblige à une tentative de résolution amiable du conflit pour certaines catégories de litiges. Une demande en justice qui ne respecterait pas cette étape s'exposerait à une irrecevabilité. Deux catégories de litiges sont ainsi soumises à l'obligation de démarche amiable pour Paris Habitat : les litiges inférieurs à 5000 euros et le trouble anormal du voisinage. Ainsi, en 2024 cette tendance à la hausse amorcée en 2023 devrait être confortée. Sans forcément refléter une dégradation du traitement des réclamations par les services de Paris Habitat, l'accroissement du recours à la médiation relève davantage de l'évolution de la réglementation et de l'accès facilité à la saisine du service de la médiation.

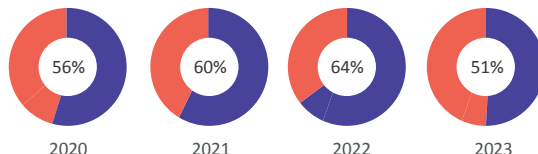
Le service médiation poursuivra donc son objectif de facilitateur afin d'améliorer les relations entre les locataires et Paris Habitat et s'attachera pour l'année qui vient à améliorer le taux de recevabilité des saisines qui s'est dégradé en 2023.

# LES CHIFFRES CLEFS

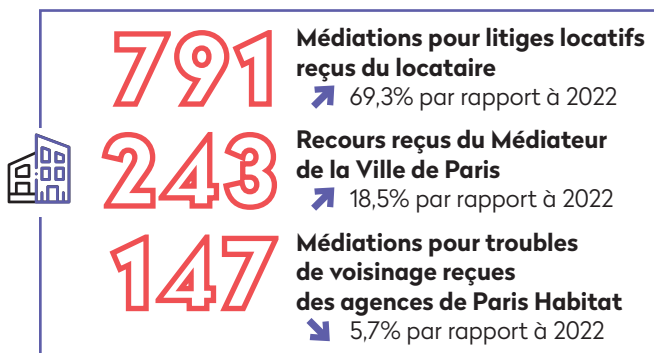
## DE LA MÉDIATION



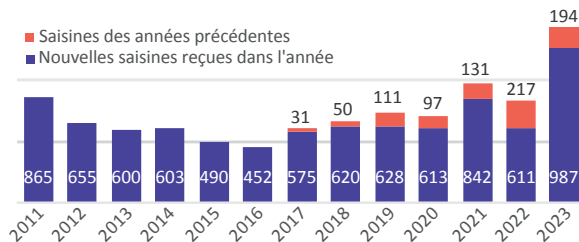
### Évolution taux de recevabilité



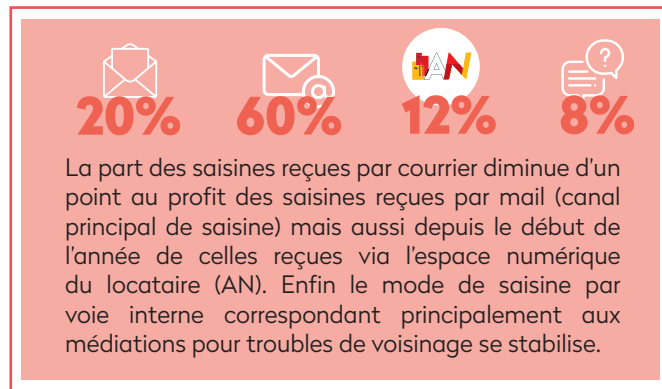
La hausse du nombre des saisines s'est accompagnée d'une baisse du taux de recevabilité des demandes -13 points. Cette dégradation du taux de recevabilité reste liée au comportement des locataires. Chez certains, leur hâte de voir leur demande prise en charge par la médiation les amènent à ne pas respecter la procédure de saisine.



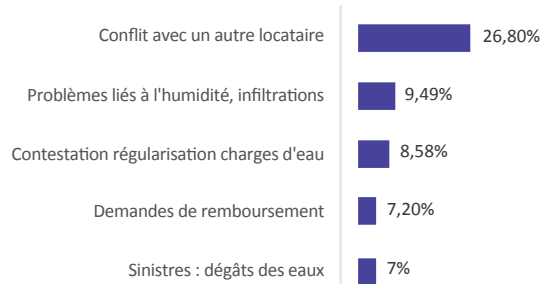
La part des demandes gérées par la médiation concernant des **litiges locatifs** augmente passant de 56% en 2022 à **67% en 2023**. Celle concernant les **troubles de voisinage** diminue passant de 19% en 2022 à **13%** en 2023.



**987 nouvelles saisines** ont été reçues en 2023, un chiffre encore supérieur à celui de l'année de création du service médiation, déjà exceptionnel. Ce niveau jamais atteint trouve un de ses fondements dans l'ouverture de l'accès à la médiation du locataire, depuis début 2023, au sein de son espace numérique. On constate, par ailleurs, une très importante augmentation des demandes prématurées qui parviennent au service médiation alors qu'elles sont en cours d'examen par le bailleur.



## 5 principaux domaines

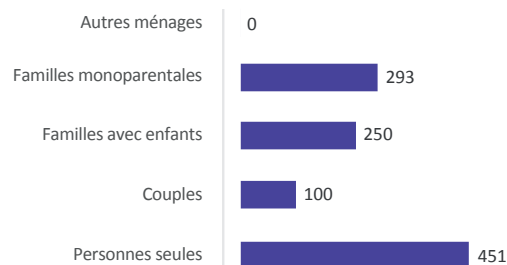


En 2023, les saisines recevables concernent en premier lieu les **conflits de voisinage**, toutefois en baisse de trois points.

Les autres thématiques sont celles habituellement rencontrées dans ce TOP 5 mais il faut noter que le sujet concernant la contestation des charges d'eau progresse fortement (+4 points) et que celui lié à l'humidité et les infiltrations continue de gagner du terrain (+1 point).

Les personnes seules ou les familles monoparentales sont majoritaires et représentent ensemble 63,7% des demandeurs.


Le profil type moyen du demandeur est une femme seule de 57 ans qui occupe son logement depuis 15 ans.



Sur les arrondissements où Paris Habitat a peu de patrimoine (1<sup>er</sup> au 9<sup>ème</sup>), le 8<sup>ème</sup> arrondissement est bien au-dessus de la moyenne, proportionnellement au nombre de logements. Attention toutefois à l'interprétation sur de petits volumes qui reste un exercice difficile.

Sur les autres arrondissements, comme les années précédentes, les 10<sup>ème</sup>, 14<sup>ème</sup>, 17<sup>ème</sup> et 19<sup>ème</sup> restent également au-dessus de cette moyenne.

En volume, de nouveau, le 19<sup>ème</sup> arrondissement culmine en tête avec 176 demandes reçues (+10,7% par rapport à 2022).



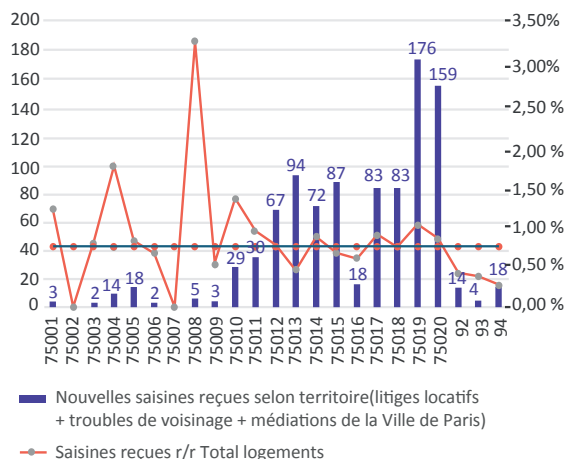
**4** Délai moyen pour établir la recevabilité des saisines pour litiges locatifs  
↗ +2 jours par rapport à 2022

**54** Délai de réponse moyen au Médiateur de la Ville  
↗ +2 jours par rapport à 2022

**84** Délai moyen d'instruction des saisines pour litiges locatifs  
↘ 33 jours par rapport à 2022

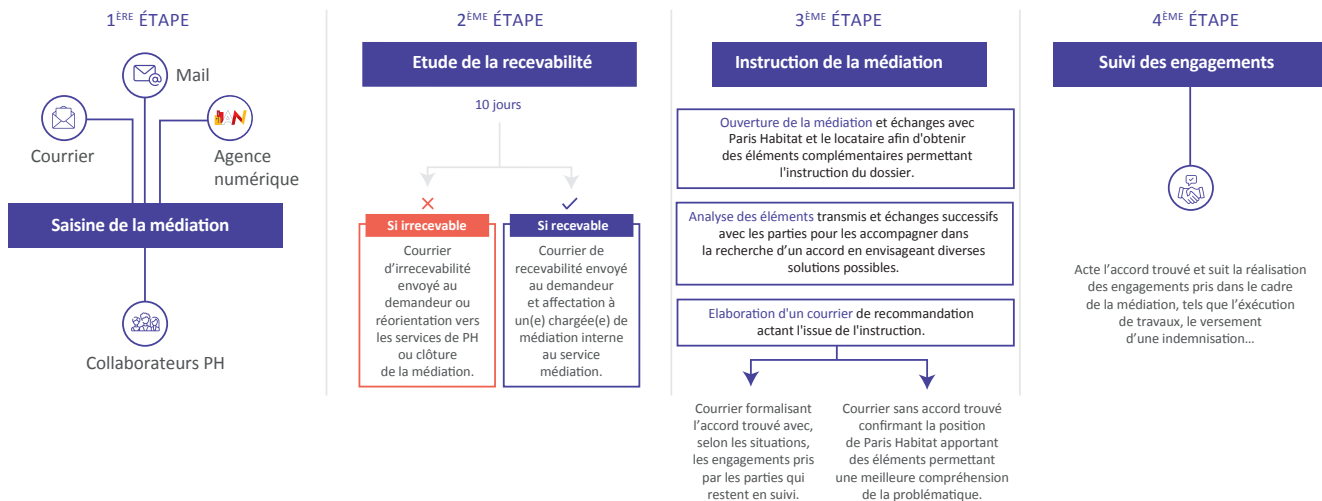
**8**  
**nouvelles demandes de médiation reçues en moyenne pour 1000 logements gérés par Paris Habitat**

↗ +3 points par rapport à 2022



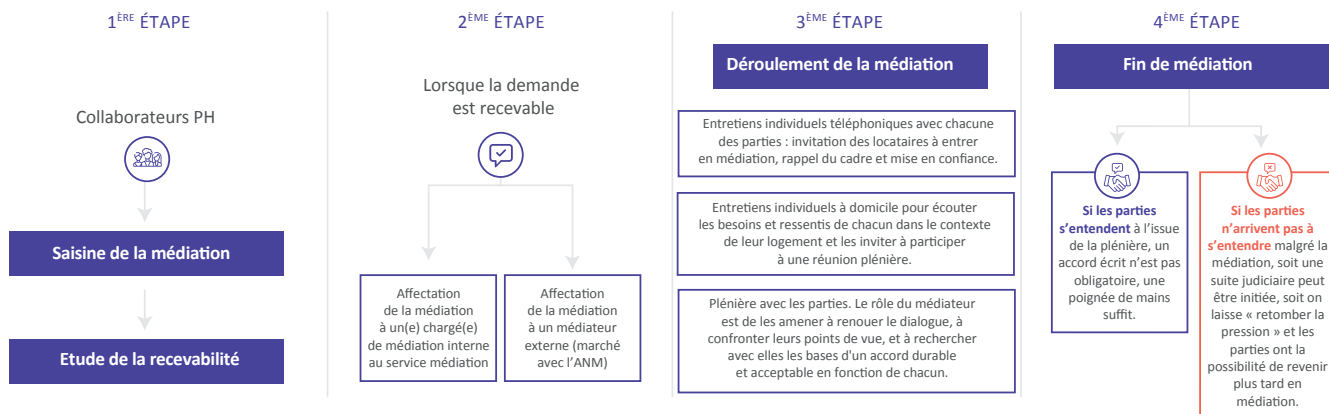
# PROCESS MÉDIATION

## POUR DES LITIGES LOCATIFS



# PROCESS MÉDIATION

## POUR DES TROUBLES DE VOISINAGE

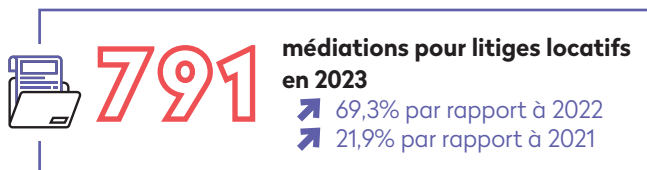


À tout moment avant la plénière, les parties peuvent mettre fin à la médiation et y revenir ultérieurement.

# LA MÉDIATION POUR LITIGES LOCATIFS

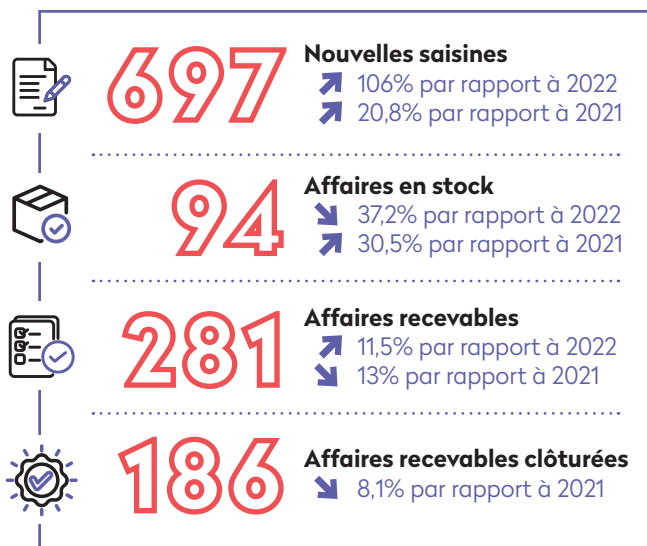
**On analyse, ici, l'activité liée aux litiges locatifs pour lesquels le service médiation est directement saisi par les locataires.**

Ce domaine recouvre les différends entre le locataire et Paris Habitat concernant l'exécution de son bail d'habitation, son bail parking ou encore son bail commercial. Il s'agit principalement de demandes portant sur l'exécution du bail comme : le refus ou les délais anormalement longs de réalisation de travaux par le bailleur, la dégradation du logement, la contestation du montant du loyer ou des charges locatives, la contestation de l'état des lieux, l'absence de restitution du dépôt de garantie, la demande d'indemnisation à la suite d'un dysfonctionnement prolongé de chauffage, de chaudière, d'ascenseur etc...

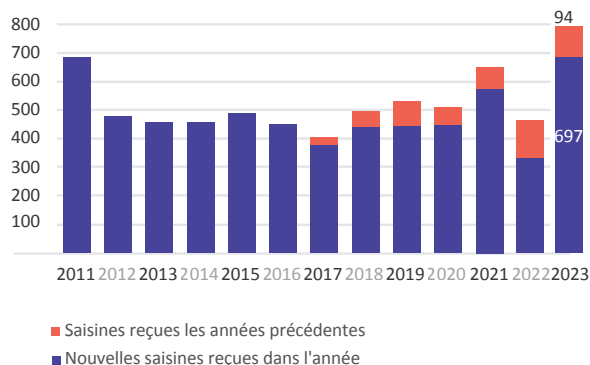


Le nombre d'affaires dans le domaine des litiges locatifs en 2023 augmente considérablement et vient dépasser l'année exceptionnelle de référence de 2021.

L'ouverture d'un nouveau canal de saisine via l'Agence Numérique du locataire explique en partie cette tendance.



## EVOLUTION DES SAISINES POUR LITIGES LOCATIFS



On constate de plus en plus l'intervention de tiers auprès des locataires tels des associations de consommateurs, le Défenseur des droits, des conciliateurs de justice ou encore l'aide de la protection juridique des assureurs.

Cependant, près de 92% des demandes portant sur des litiges locatifs se font de la seule initiative du locataire.

# 43%

## des saisines non recevables sont réorientées.

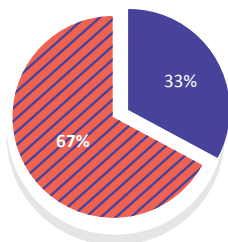
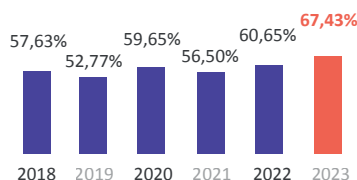
L'année 2023, conformément à l'analyse ci-dessous, marque un rebond du taux d'irrecevabilité des demandes de médiation pour litiges locatifs. Cependant il est important de rappeler que toute demande de médiation, qu'elle soit recevable ou irrecevable, fait l'objet d'une analyse approfondie. Cette phase de recevabilité requiert un temps parfois long mais nécessaire pour s'assurer de l'existence de démarches préalables. En effet toute demande de médiation doit être précédée d'une réclamation initiale du locataire

auprès de son bailleur. La médiation veille à ce que chaque saisine reçue soit traitée et réorientée, le cas échéant, vers les collaborateurs compétents. Un courrier actant de la prise en charge ou non de la demande est systématiquement envoyé au locataire.

Malgré tout, l'annonce au locataire de l'irrecevabilité de son dossier et donc l'absence d'une poursuite de la médiation, peut parfois être vécue par ce dernier comme une frustration au regard de ce qui restait, pour lui, un dernier recours. Elle est parfois ressentie comme une impasse, une incompréhension, des locataires pouvant générer des réactions un peu vives voire inappropriées. C'est pourquoi la médiation s'attache, autant que possible, à personnaliser les réponses, à rappeler le fonctionnement de la médiation et ses limites et à réorienter au mieux le demandeur.

## ZOOM SUR LA RECEVABILITÉ

### Taux irrecevabilité

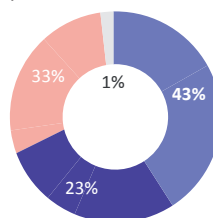


- Saisines pour litiges locatifs recevables
- Saisines pour litiges locatifs irrecevables

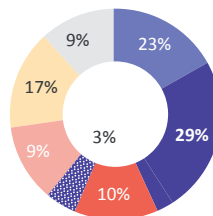
Sur les 697 saisines reçues en 2023, les saisines non éligibles représentent une part majoritaire. En effet, 67% de dossiers reçus ne sont pas recevables, c'est une année qui atteint un niveau d'irrecevabilité historiquement haut.

Ces chiffres montrent que la médiation du locataire est clairement identifiée comme un acteur pouvant faciliter la communication avec le bailleur. Cependant, les dispositions adoptées début 2023, visant à améliorer la recevabilité des saisines, ne se sont pas traduites par une amélioration du taux de recevabilité. Ceci ne s'explique pas seulement par une méconnaissance du dispositif et des conditions de saisine du Médiateur mais par l'urgence pour le locataire d'avoir un interlocuteur.

Malgré ce taux élevé d'irrecevabilité, il reste important pour le service médiation de veiller à ne pas traiter les demandes prématurément, donc à la place de Paris Habitat.



- Réorientation vers les services de Paris Habitat
- Demandes irrecevables
- Dossiers traités par le service médiation
- A déterminer (éléments complémentaires)



- Absence de préalable
- Actions en cours
- Changement de logement
- Contentieux
- Litige privé
- Saisine parallèle
- Sans suite

Près de 43% des saisines reçues ayant fait l'objet d'une analyse très poussée sont réorientées vers les services de Paris Habitat pour qu'une réponse directe soit apportée au locataire ou pour que les actions déjà initiées par les services de proximité puissent se poursuivre ou se clôturer.

23% des demandes sont définitivement irrecevables car n'entrant pas dans le champ de compétences de la médiation du locataire (contentieux, litige privé, changement de logement, transfert de bail).



## LA RÉPARTITION DES SAISINES

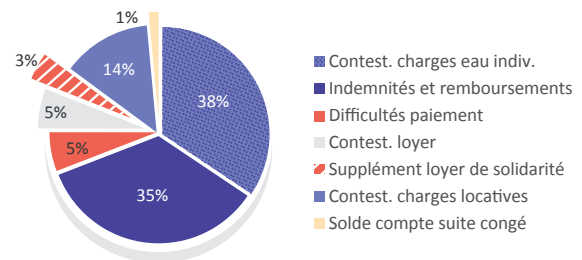
7,5 demandes recevables sur 10 concernent les domaines de la facturation et des charges et celui des interventions/travaux dans le logement.

Domaine	2020	2021	2022	2023	
Facturation loyers et charges	78	115	57	88	38,77%
Interventions et travaux	49	79	50	84	37,00%
Troubles de jouissance	26	12	3	10	4,41%
Vie du bail	17	14	10	13	5,73%
Sinistres	10	21	12	18	7,93%
Accueil - Qualité de service	7	8	0	5	2,20%
Parties communes	3	1	1	9	3,96%
	190	250	133	227	

### Les litiges concernant la facturation et les charges sont toujours les plus représentés avec

**38,77%**

des saisines recevables.



La part des litiges portant sur une demande de remboursement (travaux pris en charge par le locataire, charges d'eau, etc.) ou d'indemnité en compensation d'un préjudice subi (perte de jouissance partielle ou totale du logement, préjudice moral) augmente, représentant 35% du domaine facturation et charges (+5 points). Ceci est le reflet d'un contexte de précarité économique qui amène les locataires à davantage solliciter une réparation financière d'un préjudice subi.

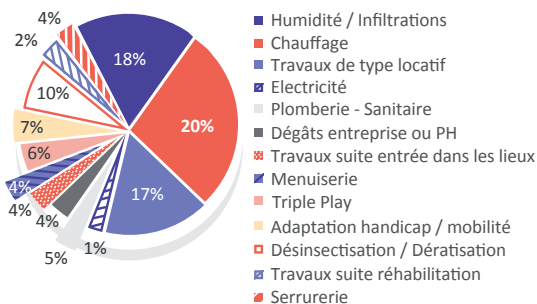
**La contestation de la facturation des charges d'eau devient le premier poste dans le domaine de la facturation malgré la mise en place, ces dernières années, des relèves automatisées sur les compteurs.**

Contrairement aux années passées où les motifs principaux d'irrecevabilité reposaient sur une absence de préalables et/ou hors champ de compétence (ex : demandes de changement logement – attribution de logement – contentieux), on remarque cette année de nombreuses demandes qui font déjà l'objet d'actions en cours, par les équipes de proximité. Cette surreprésentation des demandes en cours d'examen reflète à la fois l'impatience des locataires mais aussi l'absence de retours ou d'éléments de suivi sur leur demande bien souvent déjà prise en charge par les services de Paris Habitat.

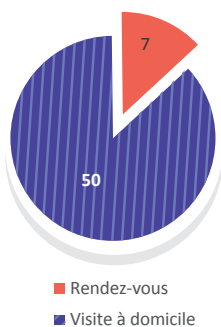
On peut ainsi identifier plusieurs facteurs à l'origine de ce type de demande :

- Une inquiétude et une exigence accrue des locataires habitués pour certains dans le contexte « connecté » actuel à avoir l'information très vite, à obtenir des réponses très rapidement.
- Un accès à la médiation facilité via l'envoi de messages sur la boîte mail générique ou l'utilisation du compte locataire en ligne.
- Le besoin de réassurance et de pédagogie qui fait parfois défaut. L'absence d'une communication fluide et précise tout au long de la prise en charge de la réclamation de la part des services de proximité auprès des locataires. Même s'il existe des limites et des contraintes (difficultés à faire intervenir les entreprises dans un délai raisonnable par exemple) dans la mise en œuvre de mesures pour résoudre le problème, le locataire appréciera la transparence du suivi de sa demande et sera plus enclin à reconnaître les efforts faits. Ainsi pourrait-il être averti des étapes à venir, de recevoir un écrit des engagements pris. Attention cependant, car s'il est juste d'accuser réception d'une demande, la multiplication de SMS automatiques indiquant la bonne prise en compte de la demande peut devenir contre-productive.
- La difficulté, voire l'impossibilité à joindre un interlocuteur de proximité.

## ↑ +34 litiges portant sur des demandes d'interventions ou de travaux dans le logement en 2023.



Le sous-domaine « Humidité et infiltrations » qui avait connu une forte progression en 2022 retrouve un niveau un peu supérieur à 2021. En parallèle les litiges liés au dysfonctionnement du chauffage progressent ainsi que les demandes de travaux de type locatif. Il s'agit en majorité de demandes de remise en état du logement ou réalisation de travaux qui ont été, dans un premier temps, refusés. Les litiges portent également sur le remplacement d'équipements jugés non fonctionnels (radiateurs, chauffe-eau, lavabo etc....).



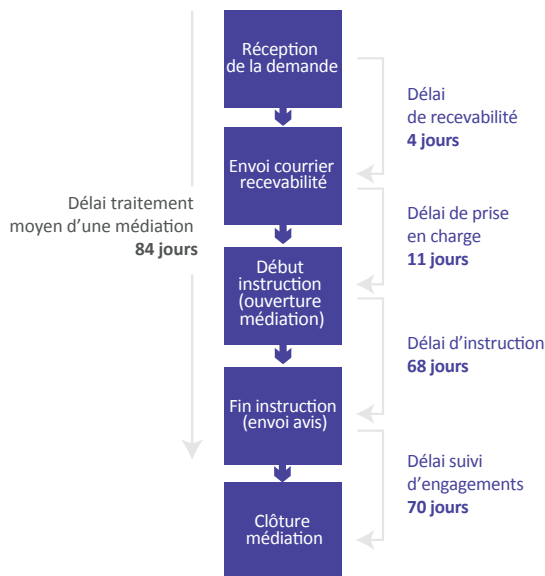
Avec 50 visites à domicile, l'année 2023 marque un repli. Il est important que la médiation du locataire continue à privilégier une médiation de proximité voire de terrain.

En 2024, pour les litiges liés notamment à des travaux dans le logement ou à des sinistres, il sera privilégié un constat partagé avec les services du bailleur, au domicile du locataire et permettre ainsi de

contribuer à l'établissement et au développement ou encore au rétablissement de liens de proximité.

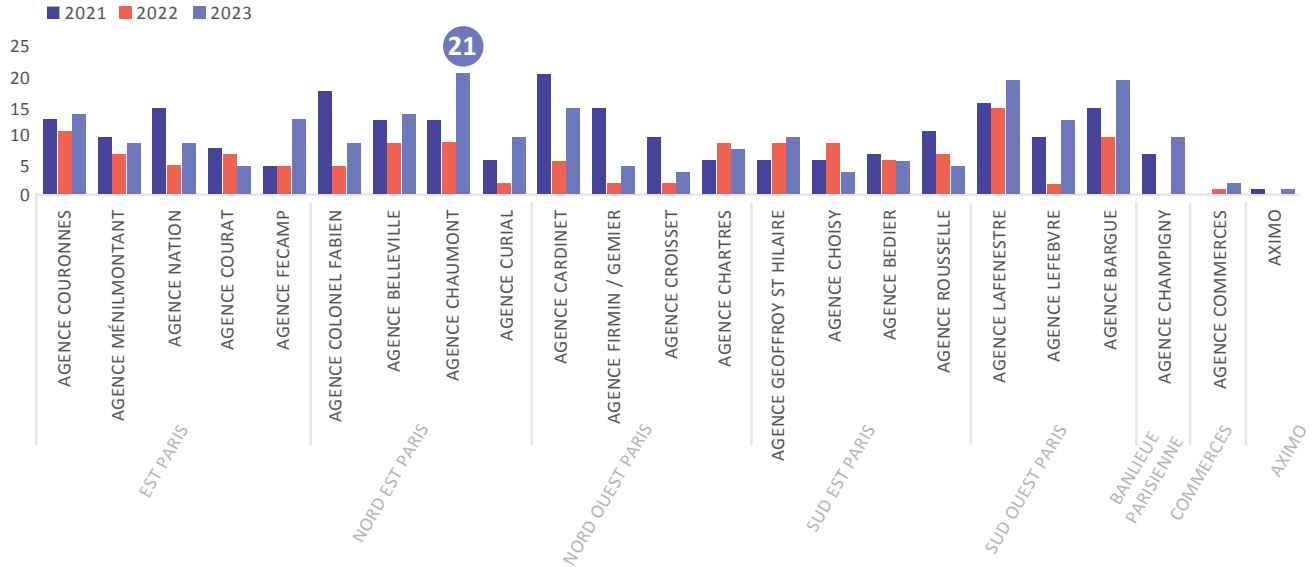
## Délais de traitement

La charte du Médiateur mentionne que la médiation du locataire doit rendre son avis dans un délai maximum de 3 mois. Ce document détermine le statut, les modes de saisine et le domaine de compétence de la Médiatrice. Ce délai peut exceptionnellement être prorogé en cas de dossier particulièrement complexe.



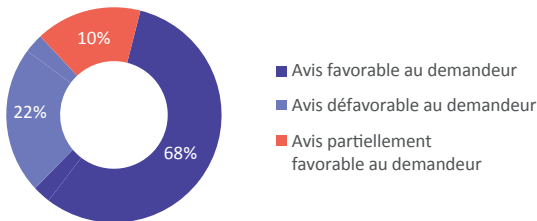
Concernant les délais, **64%** des dossiers ont été traités en moins de trois mois, avec **un délai moyen de 84 jours**. Ces chiffres sont le reflet d'une nette amélioration en comparaison des années 2021 et 2022 et traduit la priorité que s'est fixée le service médiation dans ce domaine. Et **91%** des locataires ont été **informés en moins de 10 jours** si leur demande était recevable ou pas, avec **un délai moyen de moins de 4 jours**.

# RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES SAISINES RECEVABLES

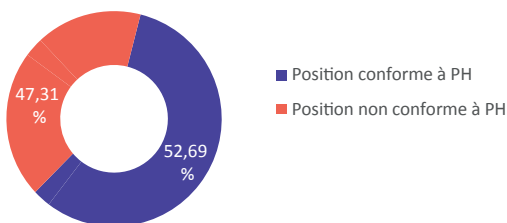


## DOSSIERS CLÔTURÉS ET NATURE DES RECOMMANDATIONS ÉMISES

186 dossiers instruits en 2023 ont fait l'objet d'une recommandation de la médiation (198 en 2022). 22% des avis émis sont défavorables au locataire (baisse de 5 points par rapport à l'exercice précédent) ce qui signifie que davantage de recommandations cette année ont été favorables ou partiellement favorables au demandeur. Il faut rappeler ici qu'atteindre un niveau élevé de recommandation favorable n'est pas un objectif en soi et que le sens de la recommandation de la médiation dépend des caractéristiques de la demande et de son bien-fondé.



**Dans plus d'un dossier sur deux la position de Paris Habitat est confortée et malgré tout, pour 45% de ces dossiers, la décision est comprise et accueillie favorablement par les deux parties.**



Lorsqu'une recommandation est émise après instruction du dossier :

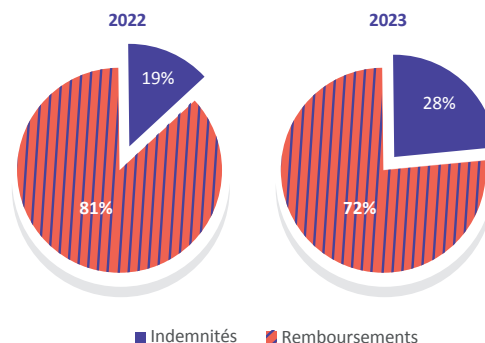
- Soit la médiation estime que l'on se trouve en présence d'une erreur d'appréciation des services du bailleur, d'une situation humaine particulière qu'il est nécessaire de prendre en considération ou d'un dysfonctionnement par rapport au respect des procédures  
→ une recommandation « non conforme » est émise.
- Soit la médiation estime qu'il n'y a pas d'argument légitime à opposer à la décision initiale prise par Paris Habitat et elle s'efforce alors de donner au locataire une explication détaillée et suffisante des motifs de la décision pour que ce dernier en comprenne les raisons et accepte mieux la décision ou la position de son bailleur  
→ une recommandation « conforme » est émise.

**Dans près de 70% des dossiers instruits, un engagement a été pris par Paris Habitat, le locataire, ou bien par les deux parties.**

32% des recommandations émises (60 dossiers) ont donné lieu à une proposition d'indemnisation ou de remboursement traduisant ainsi la progression constante des demandes de médiation ayant une incidence financière.

➤ +6 points par rapport à 2022

➤ +12 points par rapport à 2021



**17 dossiers ont fait l'objet d'une indemnité pour un montant moyen par dossier de 636€.**

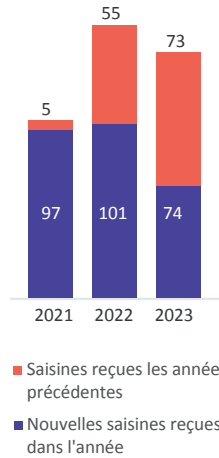
**43 dossiers ont fait l'objet d'un remboursement pour un montant moyen par dossier de 1 619€.**

# LA MÉDIATION

## POUR TROUBLES DE VOISINAGE

Depuis quelques années, certains facteurs participent à la détérioration des relations de voisinage et de façon plus prégnante dans le logement social. Il s'agit notamment de la dégradation des conditions dans lesquelles les familles se logent avec des situations nombreuses de suroccupation favorisant les troubles sonores. L'augmentation de situations de précarité (problèmes d'emploi, de santé, familiaux) aggravent les comportements conflictuels et d'intolérance. Enfin les locataires rencontrent des difficultés de dialogue ou de relation. Dans ce contexte, en 2020, Paris Habitat a offert à ses collaborateurs de proximité la possibilité de solliciter le service médiation du locataire pour tenter de résoudre à l'amiable les conflits.

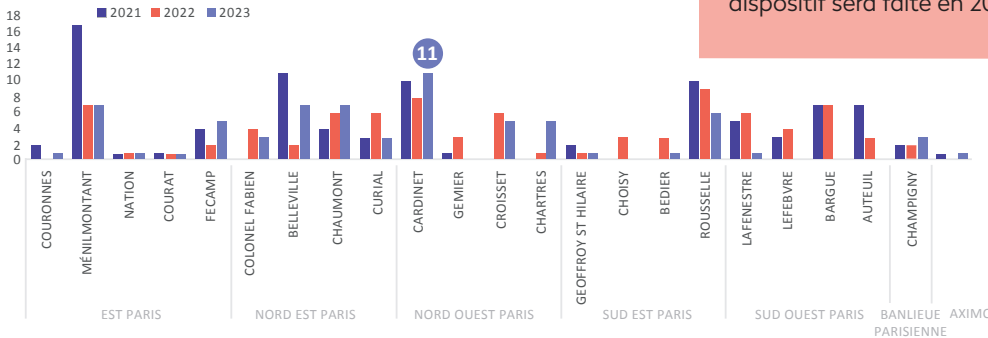
Le service médiation a poursuivi avec l'ANM la mise en place de plusieurs sessions de sensibilisation sur la thématique des troubles de voisinage. Celles-ci destinées d'une part aux chargé-e-s de gestion locative (CGL) et d'autre part aux gardiens-nes se sont déroulées au centre de formation de Paris Habitat, sur la base du volontariat des participants. Les thématiques abordées au cours de ces sessions recouvrent l'accueil (verbal, non verbal), la reformulation, le questionnement, la notion de malentendu, l'écoute active, des jeux de rôle et quelques outils de conciliation comme la communication non violente.



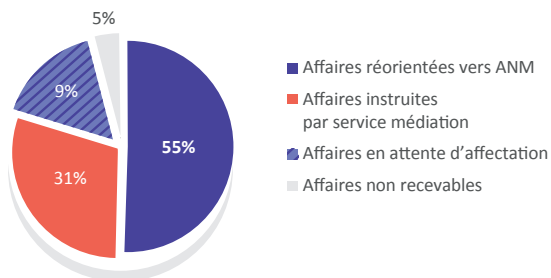
**74 nouvelles saisines reçues** ce qui marque une diminution notable du nombre de médiation pour troubles de voisinage.

Le stock encore important de demandes de l'année précédente encore en cours ou à prendre en charge, a constitué une activité encore conséquente sur 2023. L'instruction des demandes pour troubles de voisinage se fait en interne par le référent troubles de voisinage et une chargée de médiation, ou en externe via l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) avec laquelle un marché a été mis en place.

La situation reste hétérogène selon les agences. Certaines qui l'an dernier s'étaient saisies du dispositif comme les agences Rousselle (Sud-est de Paris) et Cardinet (Nord-Ouest de Paris) ont continué à s'en saisir en 2023. La Direction Sud-Ouest, en revanche est celle qui a le moins sollicité la médiation, avec une absence totale de sollicitations pour les agences Lefebvre et Bargue. Sur ces agences ainsi que sur les agences de Choisy et Firmin-Gémier, une nouvelle présentation du dispositif sera faite en 2024.



Au total, si le nombre de situations transmises à la médiation reste, dans l'ensemble, contenu, c'est parce que le choix a été fait d'une saisine de la médiation par les agences de Paris Habitat et non directement par les locataires.



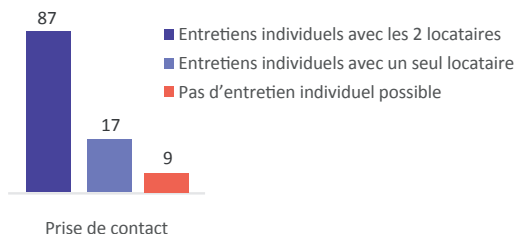
Les médiations pour troubles de voisinage sont soit instruites par le service médiation du locataire en interne pour 31% d'entre elles, soit réorientées vers l'Association Nationale des Médiateurs (55% des médiations).

Très peu de demandes sont irrecevables au regard du choix très large que le service médiation a souhaité établir pour ce type de demandes de médiation. La seule exigence est celle d'une démarche préalable écrite réalisée par les agences de proximité.

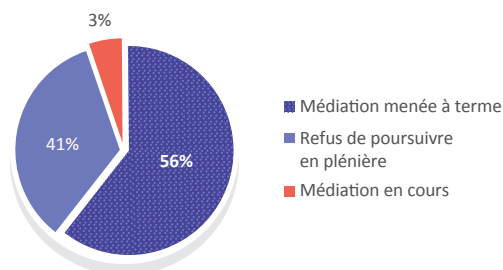
L'instruction de la médiation pour troubles de voisinage débute par une prise de contact préliminaire avec les parties prenantes de l'affaire. Cette première prise de contact se fait souvent par téléphone et permet de présenter le cadre de la médiation, de convaincre d'entrer en médiation et de fixer une date pour une prochaine rencontre physique.

Le choix est fait en interne ou via l'ANM, de convenir ensuite d'un entretien individuel avec chacune des parties à leur domicile respectif.

113 demandes de médiation ont été traitées en 2023 (+21%). Dans 77% des affaires prises en instruction, l'entretien individuel avec les deux parties a été possible. Ce chiffre reste élevé et correspond au souhait des locataires de pouvoir être entendu, de s'exprimer et ainsi faire baisser la tension pour envisager la suite qu'il souhaite donner à la médiation.



Comme tous les dispositifs de médiation, ce dernier se veut non contraignant. À tout moment, les parties demeurent libres de poursuivre ou non la médiation. Rien ne les oblige à continuer après la première prise de contacts.



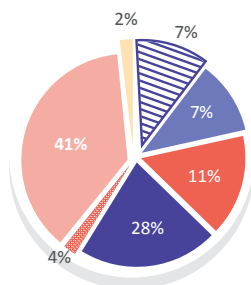
Une fois les entretiens individuels réalisés, la médiation a pu se poursuivre dans 56% des situations (40% en 2021).

## 2 formes de médiation peuvent être menées :

- **soit une réunion plénière est organisée en présence de l'ensemble des personnes concernées** et du Médiateur. Cette séance doit permettre de passer d'une posture où chacun campe sur ses positions, laissant de côté les différends pour se recentrer sur des besoins, des intérêts communs.
- **soit une médiation navette est engagée**, lorsque les parties souhaitent trouver une solution mais ne sont pas prêtes à se rencontrer. Le chargé de médiation intervient en temps différé, en échangeant séparément avec chacun des protagonistes. Davantage de médiations de ce type ont eu lieu en 2023, puisque cela a concerné près de la moitié des dossiers.

**Dans ces deux cas de figure, l'écoute active, le respect, le questionnement, la reformulation vont favoriser l'échange. Les non-dits pourront être verbalisés et la dimension affective pourra être dépassée.**

## Motifs de fin de médiation avant la plénière



- Absence locataire (Décès/Déménagement /Long congé)
- Action en justice privilégiée
- Conditions non réunies (troubles psy, maladie, action en justice)
- Contact impossible
- Crainte violence autre partie
- Défiance vis à vis du process médiation (conflit ancré, médiations ont déjà eu lieu)
- Sources de la nuisance externes aux deux parties

A l'issue des entretiens préliminaires ou après les rencontres individuelles au domicile, les médiés peuvent vouloir mettre fin au process et ne pas souhaiter s'engager davantage dans une démarche de médiation.

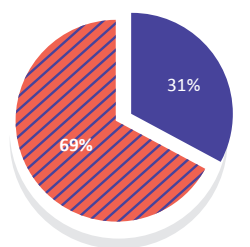
41% des médiations qui n'aboutissent pas sont dues à la méfiance qui existe vis-à-vis de la médiation. Cela concerne souvent des conflits ancrés dans le temps pour lesquels les locataires ne voient pas comment le dialogue pourrait leur permettre de renouer des liens et attendent davantage qu'une instance (Paris Habitat, la justice...) tranche en leur faveur.

La difficulté à entrer en contact avec l'une des parties est également un motif de fin au processus de médiation. Cette absence de réponse est considérée comme un refus implicite.

## Lorsque la médiation va à son terme

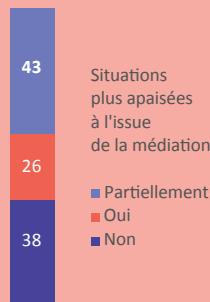
Un accord a-t-il pu être trouvé ? Le chiffre de 31% des médiations qui arrivent à terme peut décevoir. Cela ne doit pas être le cas car cela soulage les collaborateurs de proximité et, dans une dizaine de situations soumises, cela a permis de rétablir une tranquillité pour les locataires. C'est peu mais cela reflète le processus idéal : la médiation se termine, l'entente est rétablie et les 2 parties sont satisfaites.

Cela n'illustre pas la majorité des cas qui sont transmis aussi convient-il de s'intéresser à l'après médiation de l'ensemble des situations y compris celles qui ont pris fin avant la rencontre en plénière.



- Accord trouvé en médiation
- Pas d'accord trouvé

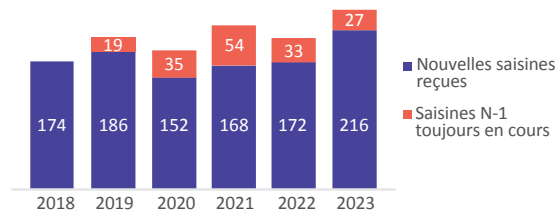
Quand on parle médiation du trouble de voisinage on évoque essentiellement les entretiens individuels et la rencontre plénière; cependant, dans la vraie vie du Médiateur, il y a tout le reste et chaque pas compte dans la médiation menée. Toute initiative et toute prise de contact contribuent à faire évoluer les positions de chacune des parties.



La situation est-elle plus apaisée à l'issue de la médiation (pour l'ensemble des médiations instruites, y compris celles n'ayant pas été à leur terme) ? Oui, dans 65% des affaires confiées la situation est soit totalement soit partiellement apaisée. Ce chiffre est plus rassurant et correspond à ce qui se joue lorsqu'une médiation est proposée. Le sentiment d'apaisement éprouvé même s'il n'y a pas d'entente proviendra du fait d'avoir pu exprimer sa colère. La médiation ne sera peut-être qu'une étape dans un processus plus long qui ne verra le conflit se régler que plus tardivement. Les échanges auront peut-être été houleux mais la communication aura pu se faire dans un cadre sécurisé, la participation au processus de médiation aura permis de clarifier la situation et de mieux comprendre le comportement de l'autre.

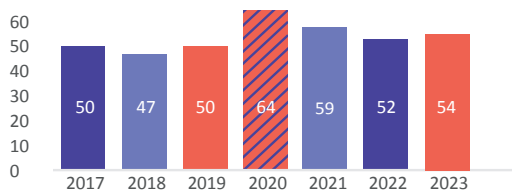
# LA MÉDIATION

## VILLE DE PARIS

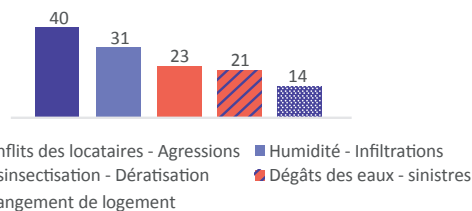
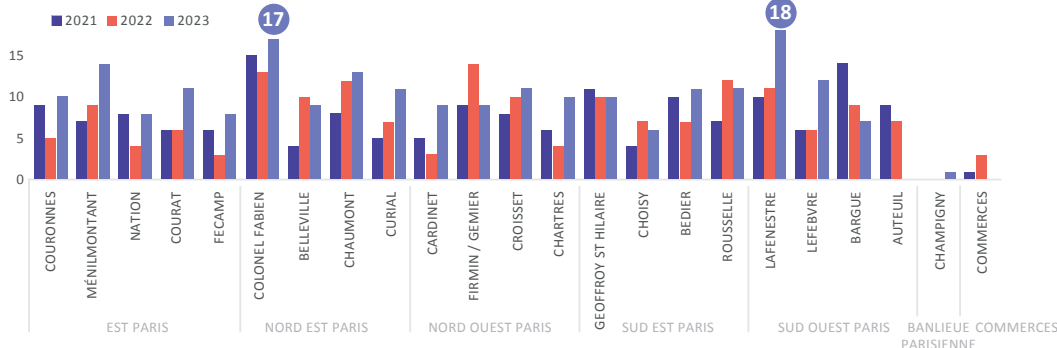


Depuis 2020, le nombre de demandes reçues du Médiateur de la Ville de Paris est en progression légère. L'année 2023 marque une augmentation plus conséquente de 25% des nouveaux recours.

Le stock de l'année précédente continue de diminuer, traduisant une meilleure prise en charge des dossiers dans les délais impartis.



Malgré tout, ce délai de réponse reste au-delà des 30 jours souhaités par le Médiateur de la Ville. Pour 2023, il se stabilise à 54 jours car certains dossiers complexes nécessitent des échanges au sein des équipes de proximité qui privilégient la qualité d'une réponse circonstanciée.



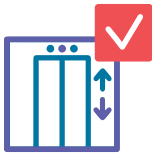
Les thématiques principales des médiations de la Ville reçues en 2023 sont peu différentes de celles sur lesquelles le service de médiation est directement saisi. On y retrouve les demandes pour troubles de voisinage qui restent le premier sujet des saisines du Médiateur de la Ville et du service médiation. Les sujets humidité / infiltrations et sinistre dégât des eaux sont également des sujets importants et communs aux 2 voies de recours.

Le poste désinsectisation – dératisation est présent dans plus de 10% des saisines ce qui reste comme l'an dernier un sujet majeur (alors qu'il ne représente que 3,5% des saisines directes).

Les recours portant sur les demandes de changement de logement interrogent puisque pour la première fois dans le top 5 des sujets. Il est important de rappeler que ces demandes relèvent de la compétence de commissions indépendantes. Le Médiateur de la Ville de Paris n'intervient donc en aucun cas sur la procédure d'attribution. Dès lors que la demande de mutation est enregistrée par Paris Habitat et bien réactualisée par le requérant, seule la confirmation que sa demande est bien suivie peut lui être apportée.

Comme pour les médiations concernant les litiges locatifs, c'est l'agence Lafenestre qui compte le plus grand nombre de saisines reçues, tandis que les Directions Territoriales Est et Nord-Est sont celles pour lesquelles le Médiateur de la Ville a le plus saisi Paris Habitat, toutes agences confondues.





# RECOMMANDATIONS

## GÉNÉRALES

### **VERS UN ÉTAT DES LIEUX NUMÉRIQUE, UNE GARANTIE DE FIABILITÉ POUR LES 2 PARTIES ?**

Il arrive que le service de médiation soit saisi dès l'entrée dans les lieux par un nouveau locataire.

En 2023 plusieurs demandes relatives aux conditions d'entrée dans le logement ont été soumises à la médiation. Elles portaient sur des sujets divers tels que les travaux de remise en état avant l'entrée dans les lieux, les problèmes liés à une mauvaise connexion internet, ou bien encore la contestation du décompte de surface corrigée. Ces médiations ont mis en évidence, en particulier, le manque de fiabilité du formulaire papier de l'état des lieux d'entrée et également des litiges liés à la prise en compte des éléments de confort dans le calcul de la surface corrigée. Le support de l'état des lieux utilisé aujourd'hui par Paris Habitat est un formulaire de type papier carbone qui peut être, parfois, source de contestations.

L'exemplaire "carbone" conservé par Paris Habitat peut, en effet, présenter des défauts d'impression ou de surimpression mettant ainsi l'agence dans l'incapacité d'opposer un document probant en cas de litige. Aussi la médiation préconise une digitalisation des états des lieux (entrée ou sortie) par la mise en place d'un état des lieux numérique. Le décret N° 2016-382 du 30 mars 2016 autorise la réalisation et la transmission de l'état des lieux de manière intégralement digitalisée. Un tel outil serait un progrès qui permettrait d'être plus précis et d'ajouter des photos pour éviter tout malentendu (des pièces, des défauts constatés, des index des compteurs...).

Il constituerait un gain de temps pour les collaborateurs mais également une fiabilisation des données, notamment

des index de compteurs d'eau et des éléments de confort qui pourraient être pré-renseignés sur l'état des lieux et vérifiés sur place par les équipes de Paris Habitat.

En attendant, dans le contexte actuel, il conviendrait de sensibiliser les gérants, lors de l'état des lieux de sortie, sur la nécessité de la vérification systématique du nombre et de la présence des éléments de confort. Cette démarche permettrait de limiter, voire d'éviter toute contestation sur la surface corrigée en cours de bail.

### **BIEN VIEILLIR DANS UN LOGEMENT ADAPTÉ !**

Parmi les situations rencontrées par les locataires et portées à la connaissance de la médiation, celles concernant les demandes d'adaptation de logement au handicap et la perte d'autonomie sont en sensible augmentation.

Afin de favoriser l'autonomie des personnes souhaitant vieillir dans leur domicile, Paris Habitat a adopté une politique d'accompagnement et de prévention adéquate. Le bailleur propose, sous réserve de faisabilité technique, la prise en charge de ces travaux d'adaptation accessibles à partir de 65 ans pour les personnes rencontrant des limitations fonctionnelles dans leur quotidien, quelles que soient les conditions de ressources.

Cela s'effectue en trois temps : un diagnostic amiante est d'abord réalisé, puis un bilan d'ergothérapie permettant de proposer des aménagements les plus adaptés possible à la situation du locataire, et enfin l'exécution des travaux. L'engagement de Paris Habitat porte sur un délai de 6 mois entre la demande effectuée par le locataire et la réalisation des travaux en milieu occupé.

Les demandes qui parviennent au service médiation émanent de locataires qui n'ont pas obtenu la réalisation de ces travaux dans ce délai. Elles revêtent différents cas de figures : la demande n'a pas du tout été traitée malgré des relances, les diagnostics et bilans ont été réalisés mais, ensuite, le bon de commande n'a pas été passé (problème de suivi, changements de gérance, etc.) ou bien la demande est restée bloquée pour d'autres raisons. L'une d'entre elles est le cas délicat de la sous-occupation. Il peut arriver que le demandeur se trouve dans un logement qui ne corresponde plus à sa composition familiale et il est alors prévu de l'orienter vers un logement plus petit et mieux adapté tout en bénéficiant d'une prise en charge financière et de l'aide au déménagement par Paris Habitat avec maintien du taux de loyer (sous conditions).

La difficulté réside dans l'accompagnement de ce type de locataire qu'on ne peut « contraindre » au changement de logement. Il est nécessaire de bien lui exposer les avantages qu'il pourrait en retirer et surtout de bien prendre en compte ses priorités (quartier, lieu, etc.) s'il se dit prêt à cette orientation.

Une bonne transmission entre le gérant et la chargée de gestion locative est alors nécessaire afin d'accompagner au mieux le locataire et définir le délai d'attente. En effet, il peut y avoir une inadéquation entre les offres de logements disponibles et la situation relative d'urgence dans laquelle se trouve le ou la locataire. La médiation suggère de fixer un délai d'attente maximum au-delà duquel le processus d'adaptation pourrait être engagé dans le logement actuel sans que le locataire n'ait à pâtir de cette situation.

## AMÉLIORER LA LISIBILITÉ DES AVIS D'ÉCHÉANCE

Une des médiations instruites en 2023 concernait un locataire ayant contracté une dette de loyer et qui, lors de la régularisation de ses charges annuelles, s'est vu crédité d'une somme en sa faveur. Cette somme est explicitement mentionnée dans le document « décompte de charges » qui précise que celle-ci apparaîtra sur le prochain avis d'échéance.

Or, sur l'avis d'échéance que produit Paris Habitat, deux encarts sont essentiels. L'un, le principal, est celui consacré à la facturation, et l'autre au solde du compte locataire. L'encart relatif à la facturation fixe le montant du prélèvement qui sera réalisé sur le compte bancaire du locataire ou le montant du TIP si ce dernier a choisi ce mode de paiement.

**AVIS D'ÉCHÉANCE**

Direction Territoriale EST

Echéance du: 01/01/2024

Paris Habitat  
vivre ensemble la ville  
PARIS HABITAT - 096 21 rue des Cloûs/Bernard 75263 PARIS cedex 05  
344 810 815 R.C.S. Paris - N° TVA FR43344810825

Adresse de la location: 035 1003 DITES 37

solde au 20/12/2023: 3.482,86 €

**La partie solde**

Message: A compter du 1er janvier 2024, votre loyer augmentera de 3,0%. Cette augmentation s'applique conformément à la réglementation et le vote du conseil d'administration de Paris Habitat. Les espaces de proximité restent à votre écoute.

Libellé	Montant HT	TVA	Montant TTC
Logement	1.663,33		1.663,33
Loyer dégrèvement	192,99		192,99
Pris: charges communes	41,76		41,76
Accroché eau froide	68,45		68,45
Pris: chauffage	195,36		195,36
Pris: AC: chauffage eau froide	2,64		2,64
Pris: taxe CFM	49,83		49,83
Pris: taxe habillage	13,92		13,92
Régularisation consommation	4,52		4,52
Régularisation câbles, fumées	4,59		4,59
Régularisation déchets, fumées	0,39		0,39
<b>Total avis d'échéance:</b>			<b>2.257,80 €</b>

**La partie facturation**

Vous nous devez: 5.740,66 €

Lorsque le compte locataire ne présente pas de dette, la régularisation créditrice de charges figure dans l'encart facturation. Ainsi, le montant du prélèvement ou du TIP est adapté. En revanche, lorsque le locataire est en situation d'impayé, la régularisation est directement déduite du solde débiteur du compte locataire. L'encart « facturation » reste inchangé ; le montant de la régularisation n'apparaît donc pas.

Cette situation entraîne une confusion de la part des locataires qui, de bonne foi, estiment que les sommes dues ne leur ont pas été reversées. Elle génère également, auprès des services de proximité, une surcharge de travail puisqu'ils leur revient d'expliquer l'opération réalisée.

Sans remettre en cause le principe de la facturation, la mention de cette ligne créditrice dans un encart supplémentaire accolé à celui du solde pourrait être ajoutée afin de la rendre visible.

• Publication réalisée et éditée par la direction de la communication de Paris Habitat •  
• Rédaction : Sylvie Lorient et l'équipe de la médiation du locataire •  
• Conception graphique : la direction de la communication • Mise en page : Madamcom • Impression : service reprographie de Paris Habitat •  
• Paris Habitat ISSN • 2112-6704 • Juin 2024 •



## Médiation du locataire

21 bis, rue Claude Bernard  
75253 Paris Cedex 05  
mediateurdulocataire@parishabitat.fr  
parishabitat.fr    