

Les conclusions de l'Asso du 107

Comme nous le faisons remarquer en mai 2013, nous constatons une nouvelle fois, qu'il n'y a, hélas, ni volonté d'entretien systématique, ni suivi sérieux sur tous les équipements de la part du bailleur.

En effet, l'enquête menée par l'Asso 107 en mai 2013 sur les mêmes thèmes (hormis la production d'eau) avait récolté des résultats à peu près identiques.

Et malheureusement pour les locataires, le bailleur n'avait pas jugé nécessaire d'en tenir compte. Aucun résultat significatif sur les conclusions de l'enquête précédente n'a pu être constaté. Force est de constater que la situation s'est même aggravée puisque les locataires aujourd'hui souffrent en plus d'un manque d'eau chaude.

Nous déplorons ce laisser-aller et vous invitons à informer Paris Habitat, par le biais de vos gardiens de toutes anomalies constatées. Tous vos signalements sont importants et ne peuvent que contribuer à faire réagir notre bailleur !

Nous attendons beaucoup - peut-être trop ? - du plan climat et des travaux prévus sur les chaudières et l'isolation, mais sa mise en œuvre n'est pas prévue avant 2019 ...

D'ici là, nous avons encore deux hivers à subir, sans compter celui qui se termine ! Et, étant donné la situation actuelle et l'état des équipements, nous sommes très, très inquiets !

C'est pourquoi, à l'Asso. du 107, nous continuons de nous mobiliser. **Nous comptons beaucoup sur vous !**

La réponse de Paris Habitat (compte-rendu de la réunion du 7 février 2017 avec l'Asso)

« Je fais suite à notre réunion de ce matin en présence des représentants de l'Asso 107, Mme CAR-TOLARO, et M.BICHON, de l'agence représentée par Pascale ZYLINSKI, votre gérante, d'Alexis VELASCO, référent Technique de l'agence, de Jean-Marc TORDJAMN, Chargé d'entretien maintenance chauffage et de moi-même (Mr Eric DAME, Chef d'Agence).

J'ai le plaisir de constater à la lumière de nos échanges, que la situation s'est améliorée depuis quelques jours.

Je vous confirme que nous avons rencontré un problème hydraulique, sur la chaufferie ayant entraîné une insuffisance de chauffage sur l'ensemble du groupe plus ou moins importante, en fonction de la localisation des logements.

Notre prestataire a eu des difficultés à faire le bon diagnostic ce qui explique le délai trop long. Je vous renouvelle nos excuses pour ce désagrément.

Je vous confirme, par ailleurs, que dans le cadre de l'opération Plan Climat, votre chaufferie sera remplacée ainsi que le mode d'énergie.

Enfin, nous avons reçu notre prestataire pour un recadrage la semaine dernière, et notamment a été évoqué le 107 rue de Reuilly.

Il n'en reste pas moins que toute l'équipe est mobilisée afin de faire remonter tous dysfonctionnements dont vous nous feriez part. »



L'ACTU DU 107 SPECIAL CHAUFFAGE



Février 2017

C'était au début de l'hiver. Cela a commencé par quelques échanges entre locataires, dont des membres de l'Association ou auprès de leurs gardiens, sur le froid ressenti dans leurs appartements... Premiers constats...

La situation s'aggrave dès les premiers « vrais » froids. Alors, pour sensibiliser Paris Habitat, l'Asso du 107 décide de réaliser un état des lieux précis sur le fonctionnement du chauffage, à travers une enquête auprès des résidents. En voici les résultats ...

Résidents du 107 en pleine conversation ...



L'enquête est lancée le 24 janvier à travers un questionnaire diffusé dans toutes les boîtes à lettres. Elle est clôturée le 1er février car il faut aller vite ! En effet, l'objectif est de transmettre à PH un recensement factuel des problèmes. La réunion organisée le 7 février nous a donc permis de leur présenter les informations développées dans ce Spécial Chauffage.

Premier constat : une forte participation, avec **141 réponses, soit 26%** des logements, et ce dans un laps de temps très court !

Cela reflète une vraie préoccupation pour les résidents. Certes, la période de fin janvier a été extrêmement rigoureuse, mais le ressenti des locataires est lui aussi particulièrement négatif. Que ce soit l'eau chaude, l'état des radiateurs, la température dans les appartements ou l'isolation, les opinions sont très défavorables.

Rappel sur le fonctionnement du chauffage

Le chauffage dans la résidence est collectif, apporté par des radiateurs à eau chaude situés dans chaque pièce.

Les radiateurs sont alimentés par plusieurs chaufferies situées sur les toits de l'escalier 5. Il s'agit d'un chauffage au gaz de ville.

Les dates de démarrage et d'arrêt du chauffage sont fixées par le bailleur, qui en informe les locataires par voie d'affichage.

Sur la température des appartements : comment jugez-vous la température à l'intérieur de votre logement ?

Une très large majorité des locataires ayant répondu ressent une température clairement trop basse avec des constats de 16.5°, 17°, quelquefois 18°...



| | Trop basse (%) | Correcte (%) |
|------------|----------------|--------------|
| Escalier 1 | 86 | 14 |
| Escalier 2 | 64 | 36 |
| Escalier 3 | 50 | 50 |
| Escalier 4 | 83 | 17 |
| Escalier 5 | 75 | 25 |
| Escalier 6 | 71 | 29 |
| Escalier 7 | 79 | 21 |
| Escalier 8 | 80 | 20 |
| Escalier 9 | 84 | 16 |

Sur le fonctionnement des équipements

Vos radiateurs fonctionnent-ils tous correctement ?

Sur 139 réponses obtenues,

76 (55 %) répondent négativement pour 63 (45 %) qui répondent affirmativement. Pour les résidents qui ont déclaré que certains de leurs radiateurs ne fonctionnaient pas, l'analyse des réponses laisse apparaître que, sur un total de 589 radiateurs identifiés, 125 ne fonctionnent pas correctement.

Connaissez-vous la date du dernier entretien effectué sur vos radiateurs ?

A cette question,

91 % des locataires répondent n'avoir **jamais obtenu un réglage** ou un entretien de leurs radiateurs. De nombreux locataires déclarent n'avoir aucun souvenir d'une visite d'un technicien chauffagiste depuis leur emménagement et pour certains, il y a maintenant de nombreuses années. Un locataire précise qu'en 29 ans de présence il n'a

jamais vu un technicien.

Les robinets de réglage sont-ils tous opérationnels ? 54 % des locataires indiquent que les robinets de réglage de leurs radiateurs sont opérationnels contre 46 % qui répondent par non. Nous constatons ici que près de la moitié des locataires interrogés ne parviennent pas à régler leurs radiateurs. Sur les 589 radiateurs identifiés 169 ne peuvent être réglés.

Sur l'isolation et l'eau chaude

Isolation des appartements

A la question, votre appartement vous semble-t-il bien isolé ?

91 % des locataires répondent par non contre 9 % qui précisent avoir une bonne isolation. **L'isolation est donc identifiée à une très large majorité comme déficiente.** Un vrai problème est noté sur les baies vitrées : absence de double vitrage et déperdition importante de chaleur, courants d'air permanent provenant des coffrages de volets

au-dessus des fenêtres et déperdition liée à la finesse des vitres et à la vétusté des joints qui ont perdu toute leur fonction d'étanchéité. Il faut noter ici que le sujet avait déjà été soulevé lors de la précédente enquête en mai 2013.

Production d'eau chaude à vos robinets

A la question, avez-vous de l'eau chaude à toutes vos arrivées d'eau ?

60 % des locataires répondent par oui, 20 % par non et 20 % précisent que la

production est variable : l'eau n'est jamais très chaude mais plutôt tiède. Certains précisent aussi n'avoir pas d'eau chaude à tous les robinets. De plus, près de la moitié des locataires interrogés indiquent être obligés de laisser leurs robinets couler 5 voire 10 minutes pour obtenir de l'eau chaude. Quelques locataires font savoir qu'ils n'ajoutent jamais d'eau froide à l'eau chaude ce qui implique une surconsommation de cette dernière qui est plus onéreuse que l'eau froide.

Vos commentaires

Nous présentons ici une synthèse de vos nombreux commentaires : beaucoup de détails et de précisions en réponse aux questions, certains d'entre vous ayant même utilisé le verso du formulaire pour faire part de leur (mauvaise) expérience. Nous mentionnons ici les remarques faites sur le chauffage, l'eau chaude et l'isolation à travers ces réponses libres.

- * Température des appartements inférieure à 19° (de 16 à 18).
- * Des radiateurs qui ne sont pas opérationnels.
- * Mauvais fonctionnement des radiateurs/thermostats/robinets de réglage.
- * Aucun entretien sur les radiateurs.
- * Mise en service de chauffages d'appoint.
- * Diffusion du froid par le sol.
- * Problème de bruit et vibration de la chaudière.
- * Malgré intervention suite à une fermeture de vanne, température glaciale.
- * Demande de purge des radiateurs.
- * Sensation thermique « pieds et jambes gelés » jusqu'aux genoux.
- * Il fait trop froid.
- * Port de vêtements chauds à l'intérieur des appartements.
- * Faire un enregistrement de la régulation du chauffage.
- * Beaucoup de coupures d'eau.
- * Coupures d'eau sans communication aux locataires.
- * Longue attente (5 à 10 mn) pour obtenir de l'eau chaude.

- * Eau chaude arrive tiède aux robinets.
- * Parfois ni eau chaude ni eau tiède.
- * Jamais de consommation d'eau froide donc surconsommation d'eau facturée au « tarif eau chaude ».
- * Beaucoup de réclamations auprès des instances pour obtenir de l'eau chaude.
- * Pas assez de pression aux robinets.
- * Impossibilité de prendre des douches par manque d'eau chaude dans la salle de bains. Gardiens et Paris Habitat plusieurs fois alertés.
- * Parfois douche à l'eau froide.
- * Aucune intervention efficace des techniciens qui constatent mais ne peuvent déceler le problème.
- * Production d'eau chaude dépend des locataires situés aux 11ème au 13ème étage qui doivent ouvrir leurs robinets (dixit les techniciens).
- * Il a fallu 10 mois aux techniciens pour découvrir qu'une vanne avait été fermée par inadvertance.
- * Nécessité de reprendre l'isolation des tuyauteries eau chaude avec isolant de bonne qualité.
- * Mauvaise isolation. Diffusion dans les appartements de la froideur par les baies vitrées.

Faits marquants

Température dans les appartements : la température dans les appartements est globalement jugée insuffisante (le terme « glacial » est apparu lors du dépouillement). Un locataire a même agrémenté sa réponse de résultats de mesure de température effectuée par ses soins. Les valeurs mesurées sont en général entre 16° et 19° dans des conditions climatiques normales pour la saison, pouvant descendre encore plus bas en cas de grand froid. Or, compte tenu du fonctionnement médiocre des équipements beaucoup ne parviennent pas à régler leur chauffage de manière à obtenir des températures acceptables.

Production d'eau chaude : la mauvaise production d'eau chaude concerne tous les bâtiments et tous les étages. Sur les 28 questionnaires recueillis du bâtiment 1, 19 soulignent un problème (6 en étage haut et 13 en étage du milieu). Pour les bâtiments 2, 3, 4, 5, 6, 7 et 8 les réponses concernent tous les étages. Pour le bâtiment 9, sur les 19 réponses 12 indiquent ne recevoir que de l'eau tiède. Il faut préciser ici que sur les 12 réponses 6 (50 %) concernent des appartements en RDJ.

Isolation de l'appartement : les appartements sont globalement jugés mal isolés. Les baies vitrées sont froides et des fuites thermiques sont importantes au niveau des joints de celles-ci ainsi que des coffrages des volets roulants. Les baies vitrées sont froides du fait de l'absence de double vitrage. Les cuisines sont plus froides que le reste de l'appartement et ne disposent pas de volets roulants.

Fonctionnement des équipements : le fonctionnement des équipements est jugé médiocre et les radiateurs impossibles à régler.

Entretien du chauffage et intervention de chauffagistes : nous trouvons, au travers des réponses, une faible implication de Paris-Habitat et des intervenants extérieurs, des constats d'impuissance des techniciens ou interventions sans résultat probant. Il est à noter que tous les locataires ayant le souvenir d'une intervention technique sur leur chauffage précisent que celle-ci a été effectuée à leur demande (parfois à plusieurs reprises). De la même façon, parmi les 138 locataires ne connaissant pas la date de dernière maintenance sur leur chauffage, 17 précisent spontanément n'avoir jamais vu de technicien depuis leur emménagement (qui peut remonter à 1991). Enfin, en cas d'intervention demandée, les locataires se sont montrés peu satisfaits du résultat : délais d'intervention jugés trop longs, désinvolture des techniciens qui ne se présentent pas au rendez-vous, réparation sans effet ...