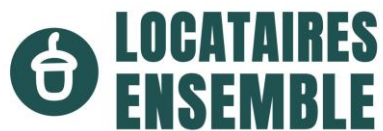


.....

**RAPPORT DES
LOCATAIRES SUR L'OPH
D'AUBERVILLIERS :
UN SERVICE PUBLIC
MALTRAITANT**

.....



Résumé du rapport	2
Partie 1 : Les dysfonctionnements maltraitants de l’OPH	4
1. Ascenseurs : les locataires enfermés dans des « pannes-prisons ».....	4
Des pannes récurrentes dans plusieurs résidences	4
La « panne-prison » : un confinement forcé dans le logement	5
Des conditions de vie dégradées	5
Manque de suivi et lenteur des réparations	6
Abandon et inertie du bailleur face aux abus des multinationales ascensoristes	6
Témoignages de locataires de la cité Vallès	7
Témoignage de Sonia (bât. 3, Vallès)	7
Témoignage de Naïma (bât. 3, Vallès).....	8
Témoignage de Vanessa (bât. 2, Vallès)	8
2. Des travaux de réhabilitation défailants sur la cité Gabriel-Péri, renommée « Gabriel-Poubelle » par ses propres habitants	9
1. Une réhabilitation transformée en cauchemar.....	9
2. Dysfonctionnements en chaîne	10
3. L’abandon des locataires.....	10
3. « On vaut mieux que 40 euros ! » Entre contamination de l’eau à la légionellose et mépris de l’Office : le cas emblématique de la cité Vallès	11
Un quartier emblématique d’un sentiment de délaissement	11
Une défaillance de gestion mettant en danger la santé des locataires.....	11
Une gestion de crise marquée par l’opacité et l’indifférence	12
Une conclusion de crise vécue comme une humiliation.....	12
5. Dix ans de charges et de régularisations abusives	12
Absence de régularisation des charges dans les délais normaux	13
Exemple révélateur : les régularisations des années 2020–2023	13
Erreurs et charges abusives	13

Manque de transparence et d'accès aux justificatifs	14
Partie 2. Un contexte général où la promesse d'un logement digne et abordable n'est plus tenue	14
1. Une dégradation continue du cadre de vie sur l'ensemble du parc	14
Quartier Cochenec	15
Quartier Émile-Dubois	15
Quartier de La Villette	15
Une propreté toujours défaillante	15
Une sécurité de plus en plus préoccupante	16
Une situation devenue intolérable.....	16
Quartier du Landy	16
2. Isolation thermique : des logements « passoires » et « bouilloires ».....	17
Les logements « passoires thermiques » : un risque social majeur	17
Un phénomène nouveau : les logements « bouilloires thermiques »	17
3. Un affaiblissement préoccupant des services de proximité : un lien dégradé entre l'OPH et ses locataires.....	19
Une chaîne de traitement des demandes défaillante	19
Des délais d'intervention maltraitants	19
Témoignage de Karima (locataire à La Villette)	20
4. Des hausses de loyers continues depuis trois ans	21
5. Un affaiblissement inquiétant du parc social : 600 logements promis à la démolition.....	22
Partie 3 – La responsabilité de la direction de l'OPH.....	23
Le démantèlement politique du service de proximité	23
Une fuite des équipes au détriment des locataires	23
Un sous-investissement chronique dans la maintenance du parc	24
Une responsabilité institutionnelle continue... mais aggravée par la direction actuelle	24
Un mépris institutionnalisé : rejet, déni et délégitimation des mobilisations des locataires.....	24
Partie 4 – Des solutions pour restaurer le droit des locataires de l'OPH à un logement digne et abordable	25

Pour rétablir la confiance sur les loyers, les charges et les régularisations de charges	25
Face aux pannes et aux “prisons d’ascenseurs”	25
Lutter contre l’insalubrité	25
Volets et protection solaire pour les “bouilloires thermiques”	25
Renforcement de la proximité	26
Pour la cité Gabriel-Péri.....	26
Protéger et donner la parole aux locataires pendant les travaux de réhabilitation .	26
Éradiquer les logements passoires thermiques du parc de l’OPH	26
Pour la cité Vallès	26

Résumé du rapport

Comment comprendre et qualifier la multitude de frustrations et d'insatisfactions des locataires de l'OPH d'Aubervilliers sur des sujets aussi divers que les cafards, les retards de transmission des régularisations de charges ou une contamination à la légionellose ? Le présent rapport vise à documenter les cas de dysfonctionnement de l'OPH et leurs effets sur les locataires concerné·es, dans une approche globale. Il trace les contours d'une « maltraitance institutionnelle » et ouvre des pistes pour un bailleur social plus respectueux.

Nous définissons une situation de **maltraitance institutionnelle** lorsque l'organisation du bailleur (procédures, gestion, contrats, moyens) produit, de façon répétée et prévisible, des retards, des opacités et des manquements qui portent atteinte aux droits, à la santé et à la dignité des locataires, en particulier les plus vulnérables. Elle peut être caractérisée par une situation précise ou par un faisceau d'indices : faits récurrents documentés (délais de réparation des pannes d'ascenseurs, légionelle, retards de régularisation), mécanismes internes (sous-effectifs, contrats), impacts (santé, économie, dignité), réponses institutionnelles inadéquates (opacité, déni, compensations mal calibrées).

Concernant l'OPH d'Aubervilliers, nous avons identifié plusieurs formes de maltraitance institutionnelle :

- Pannes d'ascenseurs à répétition, transformant les bâtiments en « prisons » pour les plus fragiles ;
- Rénovations mal suivies, dégradant au-delà du raisonnable la qualité de vie des habitants de la cité Gabriel-Péri ;
- Contamination des réseaux d'eau chaude par la légionellose sur la cité Vallès, puis gestion distante et vécue comme méprisante du bailleur vis-à-vis des locataires ;
- Opacité et retards importants dans l'envoi des régularisations de charges.

Ces cas spécifiques s'inscrivent dans un contexte plus général de loyers qui augmentent et d'un parc relativement dégradé :

- Hausse constante des loyers, supérieure à 3 % par an depuis 2023 ;
- Logements « bouilloire thermique » en été et « passoire thermique » en hiver ;
- Délais déraisonnables dans le traitement des réclamations des locataires ;

- Affaiblissement programmé du parc, avec la destruction prévue de 600 logements sociaux.

Ces dysfonctionnements répétés et systémiques peuvent s'expliquer, d'une part, par les difficultés financières auxquelles l'Office est confronté, et, d'autre part, par un affaiblissement des équipes dédiées à la proximité (effectifs, procédures, postures), qui prennent de ce fait insuffisamment en charge les besoins des habitants. Ce manque de considération est parfois qualifié de **mépris institutionnel**, au sens où la valeur accordée aux besoins d'information et de prise en compte des personnes est faible par rapport aux autres enjeux professionnels et économiques de l'OPH.

La rédaction de ce rapport, fruit d'un travail collectif, a été pilotée par le **Conseil syndical de Locataires Ensemble Aubervilliers**, avec la participation active des nombreux comités de quartier, des habitants et des représentants d'immeubles. Ensemble, ils affirment la volonté des locataires d'être entendus, respectés et de voir enfin leur vie quotidienne s'améliorer.

Partie 1 : Les dysfonctionnements maltraitants de l'OPH

1. Ascenseurs : les locataires enfermés dans des « pannes-prisons »

Des pannes récurrentes dans plusieurs résidences

Dans plusieurs quartiers du parc de l'Office Public de l'Habitat (OPH) d'Aubervilliers — notamment à Lénine, Firmin-Gémier et Vallès —, les habitants subissent des dysfonctionnements répétés des ascenseurs, parfois plusieurs fois par semaine.

Des dysfonctionnements graves et répétés

Les problèmes signalés par les locataires sont multiples :

- Blocages prolongés des cabines, parfois durant plusieurs jours ;
- Pannes simultanées affectant les deux ascenseurs d'un même immeuble, pour des tours montant jusqu'à 17 étages !
- Descentes brutales de plusieurs étages, créant un climat anxiogène.

Si des travaux ont été **effectués** récemment pour changer les portes d'ascenseur, rien n'a été amorcé pour régler les dysfonctionnements structurels, et la situation **continue de se dégrader**.

Selon de nombreux témoignages, les interventions techniques consistent le plus souvent à débloquer ponctuellement la cabine, sans traitement des causes profondes des défaillances.

La « panne-prison » : un confinement forcé dans le logement

Les pannes d'ascenseurs à répétition ont donné lieu à un phénomène que les habitants appellent désormais la « **panne-prison** ».

Ce terme décrit les situations où l'arrêt prolongé des ascenseurs empêche les résidents de sortir de chez eux ou de regagner leur domicile.

Les effets sont particulièrement graves pour les locataires les plus fragiles :

- Les personnes âgées ou à mobilité réduite, contraintes de rester à domicile pendant plusieurs jours ;
- Les parents avec enfants en bas âge, qui ne peuvent plus circuler avec poussette ou courses ;
- Les personnes malades ou dépendantes, dont les déplacements sont impossibles sans aide extérieure.

Dans les étages élevés, ces situations se traduisent par un isolement accru, des difficultés d'accès aux soins et une fatigue physique importante. Plusieurs habitants indiquent avoir dû dormir chez des proches ou faire appel aux pompiers pour accéder à leur logement.

La « **panne-prison** » révèle une privation de mobilité et une inégalité d'accès au logement, dépassant la simple gêne technique. Elle interroge la capacité de l'Office à

garantir des conditions minimales de sécurité, de dignité et de liberté de déplacement à l'ensemble de ses locataires.

Des conditions de vie dégradées

Les pannes récurrentes d'ascenseurs ont un impact direct sur la qualité de vie des locataires, notamment dans les immeubles de grande hauteur. Les témoignages recueillis à la résidence Vallès, mais aussi dans les quartiers Lénine et Firmin-Gémier, décrivent un quotidien marqué par la fatigue, le stress et un sentiment d'abandon.

Les habitants expliquent devoir gravir plusieurs étages à pied, souvent dans des escaliers sales, mal éclairés et dégradés, pour rejoindre leur logement. Certains renoncent à recevoir des proches âgés ou malades, incapables de monter jusqu'à leur étage. D'autres ne sortent plus que pour des besoins essentiels, par crainte de ne pas pouvoir remonter chez eux.

Manque de suivi et lenteur des réparations

Les locataires témoignent d'un **manque structurel de suivi de la maintenance** et d'une **lenteur récurrente des interventions**.

En cas de panne, aucune information claire n'est communiquée sur la nature du problème, le délai prévu ou l'état d'avancement des réparations.

Il n'existe **aucun protocole d'information systématique** : les habitants doivent multiplier les appels à l'astreinte ou à la société de maintenance, souvent sans réponse.

Dans plusieurs cas, ils ont dû faire appel directement aux pompiers pour secourir des personnes bloquées.

« J'ai appelé l'astreinte un dimanche, car une personne malade était bloquée au rez-de-chaussée. Personne n'a répondu. Finalement, ce sont les pompiers qui ont dû intervenir. »

(Témoignage de Naïma, bâtiment 3, Vallès)

Les réparations effectuées sont souvent temporaires : la cabine est remise en service sans résolution durable des causes techniques. Certains ascenseurs retombent en panne quelques jours seulement après les

interventions, traduisant un **défaut de diagnostic, de contrôle et de coordination** entre l'Office et les prestataires.

Abandon et inertie du bailleur face aux abus des multinationales ascensoristes

Les **dysfonctionnements** répétés trahissent un problème structurel de gestion des ascenseurs :

- Les contrats sont confiés à de grandes entreprises — des multinationales comme **OTIS** — qui occupent une position de quasi-monopole technique et maximisent leurs profits en ne constituant pas de stock de pièces détachées, retardant d'autant les réparations en cas de panne.
- Les contrats manquent **d'obligations de résultat** : les clauses ne prévoient pas suffisamment de pénalités ni de garanties sur la durée d'immobilisation des ascenseurs.
- Le mode opératoire couramment observé est celui de **réparations temporaires** : réparer vite, mais souvent de manière superficielle, pour limiter les coûts à court terme du prestataire, au lieu de réaliser un traitement de fond. Cette approche aggrave la situation : les pannes deviennent récurrentes, la fréquence des interventions augmente, les délais s'allongent et le coût global pour les locataires (via les charges ou la perte de service) s'élève.

Dans ce cadre, les locataires se trouvent à la merci d'un système verrouillé : ils subissent la loi de ces grandes entreprises, tandis qu'un parc d'ascenseurs vieillissant demande toujours plus d'entretien.

Il est de la responsabilité du **service public en général**, et du **bailleur en particulier**, de protéger les locataires face à la voracité des multinationales, en :

- Exigeant systématiquement des comptes sur les pannes et les lenteurs de réparation ;
- Établissant des sanctions concrètes en cas de défaillance ;
- Sortant de la logique de marché où les locataires ne cessent de payer tout en voyant leur **droit à la mobilité verticale** bafoué.

« Ils ne protègent pas les habitants. Les ascensoristes se paient sur la panne, et nous, on reste enfermés chez nous. »
(Résidente, Lénine)

Témoignages de locataires de la cité Vallès

Témoignage de Sonia (bât. 3, Vallès)

« Ce dimanche après-midi, je devais recevoir ma tante pour passer du temps en famille. Dès le matin, j'avais constaté que l'ascenseur était en panne. Je pensais que la situation serait réglée rapidement... »

Faute d'ascenseur, Sonia a dû raccompagner sa tante âgée, incapable de monter dix étages par les escaliers sous une forte chaleur. Elle raconte avoir ensuite gravi seule les dix étages, dans un escalier sale, mal éclairé et insalubre.

« Plusieurs habitants m'ont confié avoir la peur au ventre à chaque utilisation. On ne sait jamais si l'on va arriver chez soi, rester bloqué ou subir une descente brutale. »

Pour elle, un ascenseur est un service essentiel, notamment pour les enfants, les personnes âgées ou les parents avec poussette :

« Il est temps de se mobiliser pour que ces ascenseurs soient enfin entretenus correctement et que les habitants puissent vivre dans des conditions dignes et sûres. »

Témoignage de Naïma (bât. 3, Vallès)

« L'un des deux ascenseurs du bâtiment 3 est resté en panne pendant une longue période, avant même les travaux. Ces travaux ont duré deux mois, et à peine terminés, l'autre ascenseur tombait déjà en panne. Résultat : on n'a jamais deux ascenseurs qui fonctionnent. »

En une semaine seulement, Naïma a dû contacter Otis à trois reprises. Les interventions se limitent à débloquer la cabine, sans réparation durable.

« J'ai aussi appelé l'astreinte un dimanche, car une personne malade était bloquée au rez-de-chaussée. Personne n'a répondu. Finalement, ce sont les pompiers qui ont dû intervenir. »

Elle dénonce des blocages récurrents et surtout des chutes brutales de l'ascenseur :

« À deux reprises, mes petits-enfants étaient avec moi, ils ont eu très peur. Ma petite-fille de cinq ans refuse désormais de prendre l'ascenseur : "Mamie, on va rester bloquées !" »

Comme beaucoup d'habitants des étages élevés, Naïma redoute désormais chaque trajet.

Témoignage de Vanessa (bât. 2, Vallès)

Depuis plusieurs semaines, les habitants de notre immeuble vivent une situation insupportable.

Un ascenseur est régulièrement arrêté pour des travaux de changement de porte palière, et l'autre, censé rester en service, tombe sans cesse en panne.

On nous dit que les réparations sont faites, mais l'ascenseur « réparé » reste souvent bloqué : la porte ne se ferme pas, la cabine refuse de repartir. Résultat : nous descendons par l'ascenseur, mais quand nous voulons remonter, il est déjà hors service.

À chaque sortie, nous partons avec l'angoisse de ne pas pouvoir revenir chez nous.

Pour certains, la marche n'est pas une option :

- Une habitante âgée a dû être remontée par les pompiers, faute d'ascenseur ;
- Des familles avec enfants, des personnes en situation de handicap ou fragilisées par la maladie sont littéralement prisonnières de leur logement ;
- Dans mon cas, mon mari est cardiaque : nous ne descendons presque plus, par peur de rester coincés en bas ;
- J'aimerais accueillir ma mère de 90 ans, mais je dois renoncer, car la remonter au huitième étage sans ascenseur serait impossible.

En période de fortes chaleurs, la situation est encore plus insoutenable. Les habitants souffrent, et beaucoup se retrouvent isolés, enfermés chez eux malgré eux.

« Nous demandons des réparations sérieuses et durables. Les ascenseurs ne sont pas un luxe : ils sont vitaux pour notre sécurité, notre santé et notre dignité. »

2. Des travaux de réhabilitation défailants sur la cité Gabriel-Péri, renommée « Gabriel-Poubelle » par ses propres habitants

1. Une réhabilitation transformée en cauchemar

Entamée en 2024, la réhabilitation de la cité **Gabriel-Péri** à Aubervilliers s'est transformée en véritable désastre pour ses habitant-es. Ce chantier, censé améliorer les conditions de vie des locataires, a au contraire aggravé la dégradation des logements et du cadre de vie. Les malfaçons, retards et manquements s'accumulent depuis des mois, sans solution durable.

Malgré un budget annoncé de **30 millions d'euros**, les résultats sont catastrophiques : portes palières mal posées, fenêtres mal isolées, sols de mauvaise qualité, sanitaires défectueux, cuisines bâclées. Certains logements sont désormais envahis par les cafards et les rats, aggravant les problèmes d'insalubrité.

« Avant l'arrivée des ouvriers chez moi, j'avais des installations vieillissantes, certes, mais pas de trou dans le plafond. Aujourd'hui, le rêve s'est transformé en cauchemar », témoigne une habitante.

Cette situation illustre une **faillite globale du projet** : un chantier mal encadré et mal exécuté, laissant les familles dans une détresse inacceptable.

2. Dysfonctionnements en chaîne

Les dysfonctionnements relevés sont nombreux et systématiques :

- **Malfaçons structurelles** : finitions bâclées, menuiseries défectueuses, plomberie et électricité fragiles ;
- **Manque de suivi de chantier** : absence de coordination entre entreprises, défaut de contrôle de l'OPH et de Bouygues, maître d'œuvre du projet ;
- **Absence d'écoute des locataires** : réunions OPH-locataires extrêmement tardives, demandes ignorées, signalements sans réponse ;
- **Santé publique et sécurité** : insalubrité aggravée, humidité, nuisibles, poussières et débris laissés dans les logements, fils électriques apparents, zones de passage dangereuses ;
- **Communication opaque** : aucune transparence sur les délais ni sur le déroulé des travaux, qui semblent incohérents ;
- **Dégradation prolongée du confort de vie** : coupures d'eau chaude et d'électricité répétées.

Ces défaillances révèlent un **manque criant de pilotage** de la part de l'OPH et des autorités locales.

Malgré les alertes répétées des habitants, la mairie et l'Office restent largement absents, incapables d'apporter une réponse concrète à la crise.

3. L'abandon des locataires

Au cœur du scandale se trouve un **profond sentiment d'abandon**. Les habitants de la cité **Gabriel-Péri** paient chaque mois leur loyer pour des logements transformés en chantiers permanents.

Ils subissent des **conditions de vie indignes** : poussière, nuisibles, impossibilité d'utiliser certaines pièces, perte de sécurité. Les locataires parlent d'un **mépris institutionnel** :

« Les responsables doivent venir à la rencontre des habitants et prendre toutes les mesures nécessaires pour rétablir une situation normale. »
(Habitante de Gabriel-Péri)

Cet abandon n'est pas seulement matériel : il est aussi **moral et social**. Il traduit la **rupture du lien de confiance** entre l'OPH, la municipalité et les citoyennes qu'ils sont censés protéger.

3. « On vaut mieux que 40 euros ! » Entre contamination de l'eau à la légionellose et mépris de l'Office : le cas emblématique de la cité Vallès

Un quartier emblématique d'un sentiment de délaissement

Dans le quartier **Jules-Vallès**, les locataires expriment un profond sentiment de délaissement vis-à-vis de leur bailleur public. Cette situation est emblématique car elle cumule :

- Une grave défaillance dans la gestion des installations d'eau chaude sanitaire ;
- Une défaillance dans la communication durant l'épisode de contamination ;
- Un mépris dans les réponses apportées aux locataires, vécu comme un affront par les habitants.

Une défaillance de gestion mettant en danger la santé des locataires

Le **24 décembre 2024**, à la veille de Noël, les locataires du quartier Jules-Vallès ont appris que leur eau chaude sanitaire était contaminée à la **légionellose**.

Une annonce tardive, partielle et surtout lourde de conséquences : se laver, cuisiner, nettoyer — tout devient source d’angoisse.

Lorsque l’OPH a transmis, plusieurs semaines plus tard, les résultats d’analyse de l’eau chaude, il s’est avéré que les différents prélèvements atteignaient **entre 100 000 et 120 000 UFC/L**, alors que le seuil d’alerte est fixé à **1 000 UFC/L** !

Ces niveaux, **cent fois supérieurs au seuil critique**, montrent une prolifération massive et ancienne de la bactérie dans le réseau d’eau des immeubles.

Les habitants ont ensuite découvert deux éléments particulièrement graves :

- **L’absence totale d’analyses préventives** pendant plus de dix-huit mois (alors qu’elles doivent être réalisées semestriellement) ;
- **Des températures d’eau trop basses**, entre 45 °C et 55 °C en certains points du réseau, conditions idéales pour le développement de la légionelle.

Ces manquements constituent une **violation manifeste des obligations légales du bailleur** en matière de sécurité et de salubrité publiques.

Une gestion de crise marquée par l’opacité et l’indifférence

Pendant les trois semaines de contamination, **aucun responsable de l’OPH** ne s’est déplacé dans le quartier pour rencontrer les locataires.

Les informations, **laconiques et diffusées au compte-gouttes**, ont entretenu un climat anxigène qui s’est ajouté à l’inconfort de ne pouvoir utiliser l’eau chaude sanitaire en pleine période de fêtes.

La **présidente de l’OPH** (également maire) et son **directeur général** n’ont finalement accepté de rencontrer les locataires lors d’une réunion publique qu’après un mois de silence — et uniquement à la suite d’une mobilisation collective.

Une conclusion de crise vécue comme une humiliation

Malgré la gravité du risque sanitaire, les **22 jours de privation d’eau chaude** et les **214 lettres de réclamation** déposées, l’OPH a clos la crise par une proposition de dédommagement jugée **indigente** : environ **10 % du loyer sur la période concernée**, soit **40 € par locataire**.

Aucune excuse formelle.
Aucune reconnaissance du préjudice moral ou sanitaire.
Aucune garantie concrète qu'un tel événement ne se reproduira pas.

Pour les locataires, cette réponse est vécue comme une **déconsidération totale de leur dignité** et une nouvelle manifestation du **mépris institutionnel**.

5. Dix ans de charges et de régularisations abusives

Absence de régularisation des charges dans les délais normaux

Depuis plus de dix ans, les locataires de l'**Office Public de l'Habitat (OPH) d'Aubervilliers** constatent des **retards chroniques** dans la régularisation annuelle des charges locatives.

Pourtant, **l'article 23 de la loi du 6 juillet 1989** impose au bailleur de procéder à une régularisation « *au moins une fois par an* », en mettant à la disposition des locataires **l'intégralité des justificatifs** des charges facturées.

Dans les faits, l'OPH transmet systématiquement ses régularisations de charges **avec plusieurs années de décalage**, agrégant en une seule fois les régularisations de **trois ou quatre exercices**, sans possibilité pour les locataires de vérifier l'exactitude des montants demandés, **faute de transparence sur les dépenses réelles**.

Exemple révélateur : les régularisations des années 2020–2023

En décembre 2023, les locataires ont reçu des régularisations concernant... **l'année 2020**, assorties de la consigne de ne pas les payer.

Quelques mois plus tard, de **nouvelles régularisations pour 2020** ont été envoyées — cette fois avec des montants révisés — suivies, dans le même courrier, de celles relatives à **2021, 2022 et 2023**.

Cette gestion erratique des charges plonge de nombreux locataires dans un **climat d'incertitude et de défiance** : les montants sont-ils fiables ? Quelle confiance accorder à l'Office ? Les locataires ne comprennent plus ce qu'ils paient ni pourquoi.

Erreurs et charges abusives

Cette défiance est accentuée par des **erreurs manifestes**, mais surtout par le fait que les sommes demandées **contredisent la réalité du service rendu**.

En effet, les locataires subissent des **charges et régularisations très élevées**, alors même que les services rendus sont **insuffisants** : entretien irrégulier, pannes récurrentes, prestations non assurées. Cet écart entre **ce qui est facturé** et **ce qui est réellement fourni** nourrit un **sentiment d'injustice** et met en cause la gestion du bailleur, pourtant tenu de **justifier chaque dépense** et de **régulariser les charges chaque année**.

Manque de transparence et d'accès aux justificatifs

Les locataires ne reçoivent **aucune information détaillée** sur la nature des charges facturées (entretien, chauffage, nettoyage, etc.) ni sur les contrats correspondants. Les **justificatifs de charges** — factures, relevés ou contrats d'entretien — ne sont **pas mis à disposition** dans les conditions prévues par la loi.

Plusieurs **courriers types de contestation** ont été rédigés par les habitants pour demander la communication de ces documents et **mettre l'Office en demeure** de respecter ses obligations légales. En l'absence de réponse, **certains locataires ont saisi la Commission départementale de conciliation**.

Partie 2. Un contexte général où la promesse d'un logement digne et abordable n'est plus tenue

Aux points évoqués dans la première partie s'ajoutent des éléments plus généraux, concernant l'ensemble du parc HLM, qui illustrent l'incapacité de l'OPH à répondre à ce qui constitue la promesse même du logement social : **offrir à chacun un logement digne et abordable**.

1. Une dégradation continue du cadre de vie sur l'ensemble du parc

Les remontées des **collectifs de locataires** démontrent que plusieurs secteurs du parc sont structurellement affectés par des problématiques de salubrité. Dans ces quartiers, **l'insécurité sanitaire est désormais systémique**, avec une présence conjointe de rats et de cafards, et une dégradation croissante des conditions de vie dans les parties communes.

Quartier Cochenec

Au bâtiment **112**, les habitants décrivent une **situation d'urgence sanitaire**. Outre les rats visibles dans la cour et jusque dans les couloirs, les locataires témoignent de **cafards** se déplaçant dans les gaines techniques, les parties communes et parfois jusque dans les appartements, notamment près des colonnes de déchets et des zones d'humidité.

Ils évoquent un quotidien marqué par la peur :

« Les rats passent sur le chemin des locataires (...) Les rats se baladent dans les couloirs, entrent parfois dans les logements. »

Le **stationnement sauvage**, qui a entièrement envahi les espaces verts situés entre les rues **Cochennec**, **Alfred-Jarry** et **Charles-Tillon**, dégrade fortement les conditions de vie des locataires. Des aménagements pourraient pourtant être envisagés par la **Ville** et l'**Office**, afin de concilier le besoin légitime des habitants de se garer avec la **préservation des espaces verts** et du **cadre de vie**.

Quartier Émile-Dubois

Dans le quartier du **Fort d'Aubervilliers – Émile-Dubois**, les locataires décrivent une **insuffisance d'entretien** des parties communes. Cette situation est amplifiée par l'attente des travaux du **NPNRU**, qu'il s'agisse de bâtiments **programmés à la démolition** ou **à la réhabilitation**.

Quartier de La Villette

Le quartier de **La Villette** cumule aujourd'hui les **difficultés en matière de propreté et de sécurité**, malgré les efforts et les mobilisations passées des locataires.

Une propreté toujours défailante

Malgré les aménagements réalisés ces dernières années sous la pression des mobilisations collectives, les habitants continuent de subir la **prolifération des rats**. Cette situation résulte d'une **mauvaise gestion des déchets** : les conteneurs extérieurs sont souvent ouverts, saturés ou mal entretenus.

Les interventions de dératisation et de désinsectisation, lorsqu'elles ont lieu, n'apportent qu'un **soulagement temporaire**, faute d'une **stratégie durable et coordonnée** entre les différents acteurs publics et bailleurs.

Une sécurité de plus en plus préoccupante

La question de la sécurité est tout aussi centrale. La proximité avec Paris et **l'absence d'une intervention publique et humanitaire efficace** sur les campements voisins aggravent les tensions.

Des **toxicomanes, migrants et familles roms** sont contraints de survivre dans des conditions indignes, **entre le magasin Darty, l'école Jacques-Prévert et la nouvelle crèche**.

Les habitants du secteur **Félix-Faure** se sentent abandonnés par les pouvoirs publics face aux conséquences de cette détresse humaine :

- Occupations de parkings ;
- Dépôts sauvages d'ordures ;
- Personnes dormant à même le sol ;
- Absence d'hygiène et d'encadrement social.

Une situation devenue intolérable

Cette situation est **intolérable**, tant pour les personnes concernées que pour les habitants, qui voient leurs **conditions de vie se dégrader de jour en jour**. Les **incivilités** se multiplient, les **parties communes et espaces extérieurs** du parc HLM sont de moins en moins entretenus, et le **sentiment d'abandon** s'accroît.

« Nous ne sommes pas des citoyens de seconde zone ! Nous avons droit, nous aussi, à la tranquillité, au respect et à la sécurité dans notre quartier. »

Fatima, habitante de Félix-Faure

Quartier du Landy

Dans le quartier du Landy, les locataires subissent régulièrement des pannes de chauffage — particulièrement le week-end — ainsi que des coupures d'eau. Malgré de nombreuses **alertes et interpellations**, dont une **action collective à la loge des gardiens** en février dernier, l'OPH n'a toujours pas apporté de **réponse satisfaisante** à cette situation qui perdure.

Pendant ce temps, les locataires continuent de **payer des charges élevées**, dont les montants restent **incompréhensibles** au regard de la **qualité du service rendu**.

2. Isolation thermique : des logements « passoires » et « bouilloires »

Les logements « passoires thermiques » : un risque social majeur

Au sein du parc de l'**OPH d'Aubervilliers**, **58 logements** sont classés **G**, **183 classés F** et **1026 classés E**. Une partie de ces logements **ne devrait déjà plus être proposée à la location**, au regard des évolutions législatives qui interdisent progressivement la mise en location des biens les plus énergivores.

Ces « **passoires thermiques** » plongent les habitants dans une **triple précarité** :

- **Précarité de confort** : les ménages rencontrent de graves difficultés à se chauffer correctement, avec des températures intérieures parfois incompatibles avec des conditions de vie dignes (pouvant descendre jusqu'à 14 °C) ;
- **Précarité sanitaire** : l'humidité et le froid chroniques favorisent l'apparition de pathologies respiratoires, en particulier chez les personnes les plus vulnérables (enfants, personnes âgées ou souffrant de maladies chroniques) ;
- **Précarité économique** : le recours accru au chauffage, souvent inefficace, engendre des *surcharges thermiques* et des régularisations annuelles particulièrement lourdes, absorbant une part disproportionnée des budgets familiaux (pouvant atteindre 2 500 €).

Face à cette situation, les locataires se sont **mobilisés à plusieurs reprises**, notamment dans les secteurs de **La Maladrerie** et de **l'allée Nicolas-de-Staël**, pour obtenir des réponses rapides et adaptées.

Si des **travaux de rénovation profonde** sont prévus dans le cadre de l'**ANRU** à La Maladrerie, les **aides financières compensatoires** promises par l'OPH afin de pallier l'explosion provisoire des charges **ne se sont jamais concrétisées**, malgré des **engagements répétés et formalisés**.

Un phénomène nouveau : les logements « bouilloires thermiques »

Depuis plusieurs étés, les épisodes de **fortes chaleurs** se sont imposés comme un facteur aggravant pour la qualité de vie dans les logements collectifs. Le **réchauffement climatique**, l'**urbanisation dense** et les **immeubles sans dispositifs adaptés** font que certains logements se transforment en véritables « **bouilloires thermiques** ».

Les conséquences pour les locataires sont nombreuses : **inconfort extrême, difficultés à dormir, surchauffe persistante**, voire **impacts sur la santé** (malaise, stress thermique).

Le fait d'habiter un logement mal protégé contre la chaleur crée des nuisances quotidiennes : fenêtres grandes ouvertes la nuit pour tenter d'aérer, fatigue accrue, sentiment d'oppression, ou encore recours intensif aux **ventilateurs et climatiseurs personnels**.

Ces dispositifs engendrent des **coûts supplémentaires** (factures d'électricité, entretien) qui pèsent d'autant plus sur les ménages modestes.

En parallèle, **l'absence de volets** ou d'autres éléments de protection solaire **aggrave l'exposition directe au soleil**, notamment lorsque l'immeuble est orienté plein sud ou situé sous les toits.

Les locataires de l'OPH sont particulièrement concernés :

« L'effet sauna dure pendant trois à quatre jours. C'est lourd, on a beau aérer, c'est l'horreur. »

« En période de canicule, il fait plus chaud à l'intérieur qu'à l'extérieur. »

Cet été, notamment **au centre-ville** et à **Cochennec**, des locataires se sont **mobilisés** pour demander l'installation de volets ou de dispositifs de protection solaire devant leur bailleur, l'**Office Public de l'Habitat d'Aubervilliers (OPH)**.

À Aubervilliers, les locataires de logements qualifiés de « **bouilloires thermiques** » ont organisé un **rassemblement le 22 juillet** devant l'OPH, accompagnant leur action de **16 lettres de mise en demeure** adressées au bailleur pour exiger des **travaux d'adaptation**.

« Je dors mal, je me sens oppressée quand il fait chaud... Ils nous ont bien proposé l'installation de volets il y a quelques années, mais on devait les payer nous-mêmes, alors on a décliné. »

À la suite de cette mobilisation, **l'OPH d'Aubervilliers**, qui a reconnu la problématique, s'est engagé à **établir un plan d'adaptation des logements** sur un horizon de **trois à quatre ans**. Les locataires **attendent désormais des actes**.

3. Un affaiblissement préoccupant des services de proximité : un lien dégradé entre l'OPH et ses locataires

Au fil des années, les locataires d'Aubervilliers observent un **affaiblissement profond et continu du service public de proximité**. Ce réseau — composé notamment des **gardiens et des services techniques locaux** — devrait constituer la **première ligne d'écoute, d'intervention et de protection** des résidents.

Or, alors que ce maillon opérationnel est **essentiel au bon fonctionnement du parc social**, il apparaît aujourd'hui **affaibli dans ses effectifs et incapable de répondre efficacement** aux enjeux quotidiens.

Cette détérioration du service nourrit un **sentiment généralisé d'abandon** et une **rupture grandissante de confiance** envers le bailleur.

Une chaîne de traitement des demandes défaillante

Les locataires dénoncent un système **où rien ne circule et rien ne se règle**.

Les demandes quotidiennes — qu'elles soient adressées aux gardiens, au standard ou via les plateformes numériques — se heurtent à **un mur administratif**. Les situations les plus élémentaires deviennent de véritables **parcours du combattant**.

Ainsi, les habitants décrivent des réclamations qui :

- Ne sont pas transmises aux services techniques ;
- Se perdent dans les circuits internes ;
- Ne reçoivent aucune réponse, ni même un simple accusé de réception ;
- Ne donnent lieu à aucune planification d'intervention.

Seules les **interventions directes des syndicats de locataires**, lorsqu'ils interpellent par courrier les services du bailleur, permettent d'obtenir des réponses efficaces. S'il s'agit là d'un progrès concret observé ces dernières années, cela reste **loin d'être suffisant** pour répondre durablement aux besoins.

Des délais d'intervention maltraitants

Lorsque les demandes finissent par être traitées, les interventions se caractérisent trop souvent par **des délais anormalement longs**. Ces lenteurs ne concernent pas de simples détails de confort, mais bien **des situations qui engagent la santé, la sécurité et la dignité** des habitants.

Témoignage de Karima (locataire à La Villette)

« Je suis locataire au 3, rue Bordier, et je vis une situation de précarité extrême depuis plusieurs années avec ma fille.

En 2023, pendant le Ramadan, nous sommes restées **42 jours sans toilettes**.

Pendant cette période, nous avons dû faire nos besoins dans des sacs et uriner dans des bouteilles.

C'était humiliant, indigne, inhumain.

Après plusieurs signalements, l'OPH a simplement remplacé la cuvette, alors que le vrai problème vient de la colonne entière de l'immeuble. Résultat : une semaine plus tard, les toilettes étaient de nouveau bouchées.

Aujourd'hui encore, pour les utiliser, je dois demander à ma fille si elle en a besoin, puis attendre plusieurs heures entre chaque utilisation, tirer la chasse plusieurs fois, remplir des seaux d'eau...

C'est un gaspillage d'eau, d'argent et une atteinte à notre dignité.

La **moisissure** envahit nos chambres depuis des années, malgré mes nombreux signalements. Depuis notre emménagement en 2019, j'ai dû **repeindre cinq fois à mes frais**.

Dans la chambre de ma fille, il n'y avait qu'une seule prise électrique. J'étais obligée d'utiliser deux multiprises branchées entre elles, ce qui est extrêmement dangereux.

Je dors mal, car j'ai toujours peur d'avoir oublié d'éteindre les prises.

Je me réveille plusieurs fois chaque nuit pour vérifier, de peur qu'un **court-circuit** provoque un incendie et mette en danger tout l'immeuble.

Il a fallu attendre **avril 2025**, après des années de réclamations et la menace d'un recours en justice, pour que l'OPH intervienne — en installant simplement des prises apparentes, encore une fois dans la précipitation.

Les **nuisibles** ont envahi notre quotidien : j'ai dû jeter ma machine à vaisselle en parfait état, ainsi que mes meubles de cuisine détruits par les inondations et infestés de cafards.

Depuis **mai 2025**, je n'ai plus de cuisine. Je lave la vaisselle dans la baignoire, ce qui a provoqué un accident le **20 septembre 2025**. Je ne pouvais plus travailler ni m'occuper de ma fille.

Aujourd'hui, je ne cuisine presque plus. Chaque geste du quotidien est devenu une épreuve.

Quand je fais une machine à laver, je dois placer des seaux sous le tuyau et aller vider l'eau manuellement dans les toilettes. C'est un épuisement physique et moral.

J'ai informé l'OPH à plusieurs reprises que cette situation dégrade ma santé et celle de ma fille, mais ils n'ont jamais réagi.

Le sol de la cuisine est pourri, couvert de moisissures et d'humidité, l'odeur est insupportable.

Mon séjour est inutilisable depuis mai : il est encombré de meubles, de vaisselle et du plan de travail démonté.

Je vis seule avec ma fille, sans famille en France.

Même mes amis ne viennent plus : j'ai honte de recevoir, honte de cette précarité imposée.

Mon logement est devenu mon cauchemar, alors qu'il était mon refuge.

J'ai payé un huissier de justice pour constater l'état des lieux — rapport envoyé à l'OPH — mais **aucune réponse**.

J'ai adressé une **mise en demeure en recommandé** le 29 septembre 2025, reçue par l'OPH le 1er octobre.

À ce jour : **aucun retour, aucun planning, aucun respect.**

Pourquoi tant de mépris ? Pourquoi tant d'indifférence ?

Je n'en peux plus. »

4. Des hausses de loyers continues depuis trois ans

En parallèle d'une **gestion chaotique des charges**, les loyers du parc social d'Aubervilliers ont connu une **inflation continue** au cours des trois dernières années : **+3,50 %** en janvier 2023, **+3,50 %** en janvier 2024, puis encore **+3,26 %** en janvier 2025.

Certes, l'évolution de l'**Indice de référence des loyers (IRL)** autorisait ces revalorisations, mais **aucune obligation** ne contraignait l'Office à les appliquer. En tant que **bailleur social**, il disposait d'un **levier politique** pour amortir le choc économique pesant sur les ménages, conformément à sa **mission de service public**.

Il a fait le choix inverse : **augmenter les loyers au plafond** trois années consécutives (2023, 2024 et 2025), **sans amélioration du service rendu**.

Cette **politique agressive de hausse des loyers** a des conséquences directes et cumulatives pour les locataires :

- Baisse du pouvoir d'achat ;
- Fragilisation des budgets familiaux déjà contraints par l'inflation ;
- Tensions accrues sur les fins de mois ;
- Risque d'endettement locatif et, pour certains, **menace d'expulsion**.

Elle contribue également à une **perte de confiance** envers l'Office, perçu comme s'écartant de sa **vocation sociale** pour adopter une logique purement gestionnaire.

5. Un affaiblissement inquiétant du parc social : 600 logements promis à la démolition

L'un des signes les plus préoccupants du recul du service public du logement à Aubervilliers réside dans la **destruction programmée de 600 logements sociaux** dans le cadre du **Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU)**, concernant notamment les quartiers du **Fort d'Aubervilliers** et de **La Vilette**.

Sous couvert de "renouvellement urbain", ces démolitions viennent **affaiblir durablement le parc social existant**, alors même que la demande de logements abordables ne cesse d'augmenter et que les listes d'attente s'allongent d'année en année.

Derrière les chiffres, ce sont **des familles obligées de quitter Aubervilliers pour déménager parfois loin dans le département**, et un **patrimoine social localement ancré** qui disparaît.

Ce choix de la démolition massive, plutôt que de la réhabilitation, consacre un **affaiblissement structurel du parc HLM d'Aubervilliers** et une **rupture du pacte social** entre le bailleur public, la municipalité et les habitants.

Partie 3 – La responsabilité de la direction de l'OPH

L'**Office Public de l'Habitat (OPH) d'Aubervilliers** traverse une **crise de la proximité** qui résulte de **choix politiques assumés** et engendre une **maltraitance institutionnelle** à l'égard des locataires, se traduisant par la **dégradation de leurs conditions de vie**.

Le démantèlement politique du service de proximité

Un **choix stratégique déterminant** a été opéré ces dernières années : **réduire fortement les effectifs de proximité** afin de réaliser des économies budgétaires.

Ce choix s'est traduit par :

- Une **baisse drastique** du nombre d'agents de terrain ;
- Un **effectif de gardiens inférieur au minimum légal**, qui impose une présence d'un **ETP pour 100 logements** (norme rappelée dans plusieurs textes réglementaires et soulignée comme un enjeu majeur par l'**ANCOLS**).

Le **rapport de l'ANCOLS (2023)** indique que :

« La taille des équipes est objectivement insuffisante pour un parc situé majoritairement en QPV, où les besoins d'accompagnement sont structurellement plus élevés qu'ailleurs. »

La **proximité** a ainsi été **fragilisée volontairement**, alors même qu'elle constitue la **première ligne du service public du logement**, indispensable pour **prendre soin des personnes**.

La direction de l'Office semble avoir fait le choix de **réduire la capacité d'intervention sur le terrain** pour **concentrer ses efforts sur la maîtrise des coûts**.

Une fuite des équipes au détriment des locataires

Les **associations de locataires** ont pu observer que :

- De **nombreux agents** liés à l'ancienne direction (entendue ici comme la direction antérieure à la gouvernance actuelle) **ont quitté l'Office**, alors qu'ils disposaient d'une **connaissance fine du terrain** ;
- Le **renouvellement massif des cadres** a entraîné **instabilité** et **perte de mémoire institutionnelle** : l'ANCOLS note d'ailleurs un **turnover "anormal pour les directions"** dans ce type d'organisme.

Le résultat concret : un **OPH moins ancré dans le terrain** et **moins orienté vers les besoins des habitants**, ce qui alimente la **montée de l'insatisfaction**, la **multiplication des réclamations non traitées** et un **sentiment de dépossession du service public**.

Un sous-investissement chronique dans la maintenance du parc

Si le **Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU)** doit permettre la réhabilitation de certains logements, l'**Office Public de l'Habitat (OPH)** a trop longtemps différé les **investissements nécessaires à la maintenance et à la rénovation**, malgré l'état déjà préoccupant de son parc.

Cette politique a engendré :

- Une **dégradation continue du bâti** ;
- Des **interventions curatives coûteuses et inefficaces** ;
- Une **accumulation des charges** pour les habitants ;
- Une **perte du patrimoine public**, ce qui fragilise l'Office dans sa mission.

Une responsabilité institutionnelle continue... mais aggravée par la direction actuelle

Les fragilités de l'OPH **ne sont pas nées en 2020**. Mais la **municipalité actuelle** les a **accentuées** au lieu de les corriger.

Le **manque d'écoute**, l'**absence d'anticipation** et le **pilotage strictement comptable** ont transformé une situation difficile en **crise sociale structurelle**.

Un mépris institutionnalisé : rejet, déni et délégitimation des mobilisations des locataires

Le **mépris institutionnel** s'est exercé de façon directe à travers le **traitement systématiquement négatif des mobilisations collectives** des habitants.

Si cela n'a rien de nouveau au sein de l'Office, la **direction actuelle a amplifié le phénomène.**

Chaque fois que les locataires ont cherché à faire valoir leurs droits par des moyens démocratiques — **pétitions, courriers collectifs, interpellations publiques, demandes de rendez-vous, actions symboliques** — la réponse de la direction de l'Office a été marquée par :

- Une **minimisation des problèmes** : déni de l'ampleur des dysfonctionnements, renvoi systématique des responsabilités vers d'autres acteurs ;
- Une **disqualification politique** : les locataires mobilisés étant **assimilés à une "opposition" politique** plutôt qu'à des **usagers du service public défendant leurs droits.**

Partie 4 – Des solutions pour restaurer le droit des locataires de l’OPH à un logement digne et abordable

Face aux dysfonctionnements constatés, nous proposons des pistes immédiates, mais aussi des propositions de plus long terme pour améliorer le service public du logement sur la ville.

Pour rétablir la confiance sur les loyers, les charges et les régularisations de charges

- Geler les loyers sur plusieurs années.
- Accès effectif aux factures et contrats sur un portail locataires.
- Gel immédiat des régularisations lorsqu’elles sont contestées.

Face aux pannes et aux “prisons d’ascenseurs”

- Mise en place d’un plan **d’urgence ascenseurs**, comprenant un diagnostic technique indépendant.
- Renforcement de la clause de pénalités aux prestataires dès 2026.
- Relocalisation des stocks de pièces (via, par exemple, une régie publique).
- Élaboration d’un plan de remplacement des ascenseurs (ensemble de la cabine) sur 5 ans.

Lutter contre l’insalubrité

- Intervention simultanée sur les logements **et** les parties communes contre les rats et les cafards.
- Renforcement du nettoyage et du suivi mensuel.

Volets et protection solaire pour les “bouilloires thermiques”

- Etablir un plan de pose de volets sur les logements les plus exposés (dès l’été 2025).
- Prise en charge financière par le bailleur.

Renforcement de la proximité

- Réouverture des loges fermées ces 5 dernières années.
- Doublement des effectifs des gardiens et renforcement du service de proximité.

- Recrutement de 15 gardiens par an pendant 5 ans pour atteindre l'objectif d'un gardien pour 100 logements, conforme aux obligations légales.

Pour la cité Gabriel-Péri

- Mise en place immédiate d'un calendrier clair et public des travaux, avec des dates par bâtiment.
- Communication régulière, transparente et accessible entre l'OPH, les entreprises et les locataires.
- Mesures de sécurité renforcées : contrôle des accès, retrait du matériel dangereux, respect des consignes de sécurité et affichage visible.
- Réduction des nuisances (bruits, poussières, coupures non signalées).
- Organisation d'une réunion publique régulière en soirée, ouverte à tous les habitants, en présence de l'OPH et des responsables du chantier, afin que chacun puisse s'exprimer librement et obtenir des réponses concrètes.

Protéger et donner la parole aux locataires pendant les travaux de réhabilitation

- Renforcement du suivi des travaux et mise en place d'une instance de contrôle des AMO, impliquant les locataires et leurs représentants, notamment dans la perspective du NPNRU.

Éradiquer les logements passoires thermiques du parc de l'OPH

- Ciblage prioritaire des passoires énergétiques dans le cadre des prochains travaux de rénovation.
- Mise en place d'aides financières en compensation des surcharges thermiques, en attendant les travaux de réhabilitation dans les logements classés E, F et G.

Pour la cité Vallès

- Une indemnité de 500 euros par locataire, en compensation du préjudice subi en janvier 2025.