

Mandature 2008 - 2014

• • •

Mission d'information et d'évaluation

• • •

Juin 2010



**Rapport relatif aux difficultés rencontrées dans l'entretien,
la maintenance, la réparation et la mise aux normes des ascenseurs
à Paris et dans l'application des dispositions de la loi « urbanisme
et habitat » du 2 juillet 2003 dite « de Robien »**

Président : M. Ian BROSSAT

Rapporteur : M. Jean-Didier BERTHAULT

**Rapport relatif aux difficultés rencontrées dans l'entretien,
la maintenance, la réparation et la mise aux normes des ascenseurs
à Paris et dans l'application des dispositions de la loi « urbanisme
et habitat » du 2 juillet 2003 dite « de Robien »**

Président

M. Ian BROSSAT

Rapporteur

M. Jean-Didier BERTHAULT

Autres membres de la Mission :

M. Pascal CHERKI, Mme Annick OLIVIER, M. Daniel MARCOVITCH, Mme Camille MONTACIE, M. Gilles ALAYRAC, Mme Virginie DASPET, MM. Sylvain GAREL, Georges SARRE, Patrick TREMEGE, Mmes Anne-Constance ONGHENA, Géraldine POIRAULT-GAUVIN, M. Jérôme DUBUS, Mme Edith CUIGNACHE-GALLOIS.

Adopté à l'unanimité et présenté au Conseil de Paris le 7 juin 2010

TABLE DES MATIERES

1. La problématique des immobilisations longues et de pannes à répétition	4
1.1. Les témoignages recueillis lors des déplacements de la mission et sur www.Ascenseur-Paris.fr.....	4
1.1.1. Les populations fragilisées sont particulièrement victimes des immobilisations	4
1.1.2. Les conséquences psychologiques pour les usagers	4
1.1.3. Les reproches des usagers concernant les immobilisations.....	4
1.1.4. Les reproches des usagers concernant les désincarcérations	5
1.1.5. Les reproches des usagers concernant les immeubles.....	5
1.1.6. Les reproches des usagers concernant l'information en cas d'immobilisation	5
1.1.7. Les reproches des usagers concernant les indemnisations des locataires et usagers	5
1.2. Les auditions de la mission confirment certains dysfonctionnements.....	6
1.2.1. L'équipement du parc est perfectible	6
1.2.2. Le grand nombre de pannes constaté dans Paris par les gestionnaires.....	6
1.2.3. Les malveillances ne sont qu'une des causes de pannes dans Paris.....	6
1.2.4. La mauvaise utilisation des ascenseurs est aussi une cause des pannes.....	7
1.2.5. La nature des interventions des services de sécurité.....	7
1.3. L'état des lieux du parc français	8
1.3.1. Les chiffres du ministère du logement,	9
1.3.2. Les chiffres du secteur en 2008 selon la fédération des ascenseurs :	9
1.4. L'état des lieux du parc parisien	10
1.5. Un taux de pannes élevé en France par rapport aux autres pays d'Europe.....	12
1.5.1. Les personnes bloquées selon le ministère de l'écologie et du logement.....	12
1.5.2. Les pannes et personnes bloquées selon la Fédération des Ascenseurs	12
1.6. Tout en confirmant les témoignages des Parisiens les statistiques d'immobilisation posent un problème de fiabilité	13
1.6.1. Selon les documents remis à la mission par les bailleurs sociaux, notamment Paris Habitat 15	
1.6.2. Les statistiques de pannes des sociétés de télésurveillance sont les plus alarmistes.....	16
1.6.3. Les interventions nombreuses des sapeurs pompiers de Paris sur immobilisations d'ascenseurs à Paris et dans les trois départements de la petite couronne	21
1.6.4. Les statistiques de pannes selon les ascensoristes.....	22
1.7. Le nombre des décès dus à des accidents reste faible au regard du nombre de personnes transportées	24
1.7.1. Selon les pompiers	24
1.7.2. Selon la fédération des ascenseurs :	24
1.7.3. Source : Ministère du Travail, sur la période 1996 à 2001 :	24
1.7.4. Selon le ministère du logement :	24
2. Les rapports entre les ascensoristes, les bailleurs, les copropriétés et les techniciens	25
2.1. L'insuffisance de la maintenance préventive et corrective, véritable cause des pannes d'ascenseurs	25
2.1.1. Le nouveau contrat de maintenance type basé sur une prestation minimale prévu par la loi Robien et les décrets d'application :	25
2.1.2. L'insuffisance de la maintenance préventive	26
2.1.3. Les coûts peu compréhensibles des contrats de maintenance	30
2.1.4. Les problèmes rencontrés avec les clauses des contrats d'entretien.....	31
2.1.5. Les manquements concernant la qualité d'exécution des contrats de maintenance	31
2.1.6. La réactivité est insuffisante en cas de panne	32
2.1.7. Les problèmes concernant le remplacement, le coût et le stockage des pièces.....	34
2.1.8. Le service d'aide en cas de panne doit être développé.....	36

2.1.9.	Les pénalités ne sont que rarement mises en œuvre	36
2.1.10.	La généralisation de la téléalarme et de la télésurveillance constituent des solutions d'avenir	36
2.1.11.	Selon les tribunaux les accidents sont en partie causés par la mauvaise maintenance préventive et corrective.....	38
2.2.	Mais les bailleurs sociaux parisiens doivent améliorer leur réactivité et leur expertise	38
3.	La loi Robien et ses conséquences	40
3.1.	Les mises à niveau à effectuer sont complexes et ont pris du retard	40
3.1.1.	Pour les ascenseurs neufs, une norme européenne préexistante à la loi Robien	40
3.1.2.	Les origines de la Loi.....	40
3.1.3.	Des mises aux normes complexes et contestées	41
3.1.4.	Listes des points de mise en conformité en application de la loi Robien	43
3.2.	Un marché de 7,3 milliards € à la charge des bailleurs sociaux, des propriétaires individuels et des institutionnels.....	48
3.2.1.	Un coût important pour les bailleurs sociaux	51
3.2.2.	Un coût élevé pour les petits propriétaires individuels	52
3.3.	L'impact de la loi Robien sur les contrats d'entretien	54
3.3.1.	Des appareils plus sensibles.....	54
3.3.2.	Des pannes encore trop fréquentes après les rénovations.....	54
3.3.3.	Une sous-traitance de mauvaise qualité parfois.....	56
3.3.4.	Un manque significatif de salariés formés pour la loi Robien	56
3.3.5.	Selon les associations de consommateurs et de copropriétés, les surcoûts s'expliquent par le comportement anticoncurrentiel des ascensoristes	57
3.4.	Syndics et bureaux d'étude doivent également améliorer leur contribution.....	60
3.4.1.	Les syndics ne jouent pas toujours leur rôle	60
3.4.2.	Les insuffisances des bureaux d'étude, de contrôle et des assistances à maîtrise d'ouvrage	60
3.5.	Le contrôle technique obligatoire n'est pas complètement appliqué	61
3.5.1.	Les organismes français et européens de contrôle.....	61
3.5.2.	Le contrôle technique obligatoire est récent	61
4.	Les Solutions proposées par les bureaux d'étude :	62
5.	La mission propose des solutions innovantes et volontaristes	62
5.1.	Vœu du conseil de Paris afin que l'assemblée nationale déclenche la mission d'évaluation prévue par la loi Robien	62
5.2.	Publication d'une liste de recommandations à l'intention des ascensoristes parisiens	63
5.3.	Publication d'un guide de l'ascenseur sur ascenseurs-paris .fr informant les copropriétaires et les locataires.....	63
5.4.	Création de dispositifs de veille de la Ville de Paris.....	64
5.5.	De meilleurs services rendus aux locataires du parc social et des moyens renforcés au sein des bailleurs sociaux	64
5.6.	Des enjeux pour le parc privé	67
5.7.	Des emplois à pourvoir chez les ascensoristes et des filières de formation à développer	67
5.8.	Propositions présentées par le groupe UMPPA et qui n'ont pas fait l'objet d'un vote unanime.	67
5.8.1.	Améliorer le niveau d'information et prolonger la mission :.....	67

5.8.2. Poursuivre la sécurisation du fonctionnement des ascenseurs voulue par la Loi SAE et lutter contre le vandalisme :	67
5.9. Proposition présentée par Georges Sarre et qui n'a pas fait l'objet d'un vote unanime.	68

1. LA PROBLEMATIQUE DES IMMOBILISATIONS LONGUES ET DE PANNES A REPETITION

1.1. Les témoignages recueillis lors des déplacements de la mission et sur www.Ascenseur-Paris.fr

Les usagers des ascenseurs rencontrés, tant dans le secteur social que dans le secteur privé, sont exaspérés. Il est difficile de généraliser les sentiments recueillis compte tenu de la faible proportion que ces personnes représentent sur la totalité des usagers, mais cette mission apportera probablement un éclairage intéressant au conseil de Paris sur le sujet des immobilisations répétées. La mission s'est déplacée dans les arrondissements pour constater l'état des ascenseurs, elle a mis à la disposition des parisiens un site « ascenseurs-paris.fr » et a auditionné les représentants des usagers. Elle fait le point ci-dessous des reproches les plus fréquents qu'elle a recueillis.

1.1.1. Les populations fragilisées sont particulièrement victimes des immobilisations

Ceux qui sont le plus en difficulté en cas de pannes sont les personnes handicapées, les personnes du troisième âge, les femmes enceintes, les familles avec jeunes enfants, les personnes malades, les professionnels -tels les assistantes maternelles ou médecins- qui doivent intervenir régulièrement dans l'immeuble concerné, les habitants des étages élevés, les personnes qui doivent porter des objets lourds.

La mission a également constaté des pertes de temps qui allongent le temps sur les trajets domicile-travail.

Les arrondissements les plus concernés par les plaintes sur ascenseur.paris.fr sont principalement les 13^{ème}, 14^{ème}, 15^{ème}, 18^{ème}, 19^{ème}, 20^{ème}. Parmi les immeubles concernés la grande majorité est du secteur social. Ce qui n'est pas étonnant car les ascenseurs sont d'autant plus sollicités que la population de l'immeuble est importante et que le nombre d'ascenseurs au regard des logements desservis peut être sous dimensionné.

1.1.2. Les conséquences psychologiques pour les usagers

- la peur d'utiliser l'ascenseur et de rester enfermé ou qu'un enfant soit enfermé sans parent présent
- la pratique de contournement de l'ascenseur consistant à emprunter l'escalier « sans danger » mais qui est rarement conçu pour une fréquentation massive
- l'impression d'être abandonné et méprisé, d'être quantité négligeable
- l'inquiétude des personnes (les professionnels, familles, amis) voulant se rendre chez les habitants dont les ascenseurs sont hors d'état de marche et qui se vivent comme « assignées à résidence »

1.1.3. Les reproches des usagers concernant les immobilisations

- la répétition des pannes et leur simultanéité sur plusieurs appareils
- l'impression que les ascensoristes procèdent à des rafistolages forcément provisoires
- le manque de réactivité des ascensoristes, des syndicats et des bailleurs sociaux en cas de panne

- la venue de techniciens successifs sans remise en service de l'appareil
- l'allongement des délais d'intervention pour les dépannages et réparations
- l'augmentation du nombre de pannes après les mises aux normes
- l'absence de contrôle par les bailleurs ou les syndicats de la réalité et de la qualité des travaux de maintenance
- l'absence, auprès des bailleurs, d'équipes de techniciens dédiés à l'analyse des interventions et prestations des ascensoristes

1.1.4. Les reproches des usagers concernant les désincarcérations

- le délai d'attente pour les interventions, par exemple lors d'une incarcération de 50 minutes d'une mère avec un bébé de 5 mois, il a été répondu à la victime « le délai contractuel est d'une heure »
- les interventions du soir et du week-end sont réduites à la seule désincarcération, sans réparations, ni remise en fonctionnement, l'immobilisation durant ensuite tout le week-end ou même plusieurs semaines

1.1.5. Les reproches des usagers concernant les immeubles

- parfois tous les étages ne sont pas desservis par les ascenseurs, notamment le rez-de-chaussée
- les escaliers ne sont pas toujours conçus pour se croiser (simple issue de secours étroite), ou pour une circulation importante en cas de panne d'ascenseur
- les apparentes discriminations entre d'une part, le parc privé des entreprises et d'autre part, le parc social et les petites copropriétés.

1.1.6. Les reproches des usagers concernant l'information en cas d'immobilisation

- l'absence totale d'informations sur la cause de la panne et sa durée, pas d'affichage, d'avis de passage, pas de date de reprise, pas de communication
- l'absence de réponse à l'interphone en cas d'immobilisation de l'ascenseur
- l'absence de moyens de télésurveillance ce qui empêche l'anticipation des pannes
- le caractère aléatoire des mises à disposition de services de portage et autres mesures d'accompagnement
- l'absence de personne identifiée pour signaler les usures anormales, les dégradations ou les incidents
- l'impossible accès des représentants des usagers aux carnets d'entretiens après le passage des techniciens

1.1.7. Les reproches des usagers concernant les indemnisations des locataires et usagers

- l'absence de mise en œuvre des clauses pénales par les bailleurs

- l'absence d'indemnisation des usagers en cas de panne, notamment le non reversement des clauses pénales
- l'absence de rétrocession de la part de charges locatives afférente aux ascenseurs au prorata de la durée d'immobilisation
- les nouvelles limites de déclenchement d'application des pénalités aux ascensoristes : après deux ou trois non respects des délais au lieu d'un seul et avec un plafonnement à 5% du prix du contrat

1.2. Les auditions de la mission confirment certains dysfonctionnements

1.2.1. L'équipement du parc est perfectible

La mission n'a auditionné que quatre gestionnaires : Paris-Habitat, RIVP, GECINA et ICF la Sablière ; seule la RIVP a répondu intégralement à la totalité des demandes.

Lors de leur audition les représentants du GPIS (Groupement Parisien Interbailleurs de Sécurité) ont fait plusieurs recommandations : tout le monde possède des clés (carrées ou triangulaires) pour ouvrir des ascenseurs, il serait donc utile de changer le système de commande de fermeture, de mettre une clé type PTT plus sophistiquée car n'importe qui peut ouvrir. Si on pouvait limiter les possibilités d'ouverture des portes par une serrure à clé, ce serait préférable.

Le GPIS a fait un constat de non-technicien, les ascenseurs des immeubles plus modernes (années 70 et 80) ont plus de pannes. Par exemple dans les immeubles sociaux rouges des boulevards des Maréchaux, les ascenseurs sont vieux mais rarement en panne, alors que dans les Cités Michelet et Curial : tous les jours de l'année, un ascenseur est en panne. Quant aux délais d'intervention, le GPIS a constaté que parfois un technicien est déjà venu 4 fois et rechigne pour venir une 5^{ème} fois.

Le représentant syndical des personnels ascensoristes CGT a pour sa part constaté que souvent il y a un sous-équipement dans le social, on observe un nombre insuffisant d'ascenseurs pour le nombre de logements desservis : par exemple, 2 cabines aussi bien à Neuilly pour un immeuble de 8 étages qu'à Levallois pour 20 étages desservant l'un les niveaux pairs et l'autre les impairs, ce qui fait que les usagers qui veulent moins attendre, appellent les 2 appareils qui sont ainsi tout le temps sollicités. Les technologies ont été faites au rabais. Il a ajouté que pour le nombre de pannes, ce n'est pas le type de parc, privé ou social, qui fait la différence car le social privé « c'est une catastrophe, c'est souvent pire que le public ».

1.2.2. Le grand nombre de pannes constaté dans Paris par les gestionnaires

ICF a constaté 4000 pannes du 1er janvier au 31 décembre 2009, tout confondu (vandalisme, bruit,...) selon cette société, c'est plus conséquent à Paris qu'en banlieue.

La société GECINA a précisé avoir constaté 25 incarcérations pour 100 000 voyages. Or 400 000 voyages sont effectués par mois avec ses 600 appareils, soit 100 incarcérations par mois et en conséquence une moyenne d'une incarcération par mois pour 6 ascenseurs.

1.2.3. Les malveillances ne sont qu'une des causes de pannes dans Paris

Pour la CLCV, les usagers redoutent les pannes et les vivent mal. Il y a peu de dégradations volontaires sauf sur les ascenseurs qui posent problème car les usagers (à tous âges) s'énervent et cherchent à ouvrir les portes de force. Il faudrait que les vérificateurs soient certifiés. La CLCV souhaite avoir accès aux contrôles, car les contrôleurs viennent de chez les ascensoristes ce qui peut poser des problèmes d'indépendance.

Selon ICF, seulement 5 ou 6 de ses résidences sont concernées par le vandalisme.

Pour Paris-Habitat, les dégradations ont effectivement un impact, que l'on appelle cela dégradation, vandalisme, incivilité ou mauvais usage. Elle considère que pour 20 évènements, il y a 10 pannes techniques. Elle estime que sur 20 évènements, 6 sont liés aux mauvais usages et dégradations volontaires et que le vandalisme touche véritablement que 15 % des pannes. Paris-Habitat a développé une campagne de sensibilisation des usagers et un travail sur la résistance du matériel. Pour pallier les conséquences du vandalisme, elle a prévu dans ses contrats d'entretien une garantie totale incluant le vandalisme.

Le directeur du Groupement Parisien Interbailleurs de Sécurité a précisé que le GPIS a été appelé 1048 fois en 2008 pour dysfonctionnements d'ascenseurs et 24 fois pour problème de portes d'ascenseur ouvertes, et respectivement 1416 fois et 12 fois en 2009. Selon lui, quelquefois les ascenseurs sont utilisés comme caches pour les stupéfiants qui, une centaine de fois par an, sont découverts dans les rails d'ascenseur ou sous les plaques des boutons.

Le représentant CGT des techniciens précise à propos des interventions dans certains sites difficiles « Parfois c'est extrême. Il y a alors des horaires adaptés, on ne fait que des interventions programmées pour la maintenance (quand il y en a) le matin, peu l'après-midi sauf cas d'urgence ou personne bloquée. Dans certains immeubles, il n'y a qu'un gardien pour tout un groupe d'immeubles et le technicien se retrouve tout seul, isolé. On avait obtenu dans certains endroits, soit l'intervention de 2 techniciens, soit l'intervention en compagnie du gardien. »

Lors de son audition, Gilles de Robien a répondu aux observations faites par des membres de la MIE sur le niveau de dégradation contenu, qu'il s'agissait là d'un hommage à la loi SAE qui avait pour origine de proposer des mesures de protection contre le vandalisme dans les ascenseurs.

1.2.4. La mauvaise utilisation des ascenseurs est aussi une cause des pannes.

Les gestionnaires auditionnés n'ont pu distinguer dans les facteurs de dysfonctionnement la part revenant à chacun.

Toutefois la SGIM, bailleur social parisien précise sur son site qu'un nombre significatif de pannes d'ascenseur a été constaté en 2007, date à laquelle son programme de mise aux normes n'avait pas débuté. « Les pannes représentent la plus grosse part des réclamations relatives aux équipements communs. Il s'agit souvent de pannes liées à une mauvaise utilisation, voire à des actes de vandalisme, plus rarement à la défection inopinée de certains dispositifs ».

Paris Habitat comme la RIVP ont à ce titre décidé d'organiser des campagnes de sensibilisation des usagers.

Le représentant de la RIVP ajoute qu'il y a après les travaux une phase compliquée de remise en route. Il reste une phase de prise en mains pendant les premières semaines, de petites pannes pouvant être assez nombreuses. Le matériel est plus sensible. Il est nécessaire que les locataires en prennent plus soin.

1.2.5. La nature des interventions des services de sécurité

⇒ Le GPIS a constitué des cahiers de consignes opérationnelles suivantes sur les constats d'anomalies graves :

- prévenir l'ascensoriste (transmission alerte) ;
- prévenir le cadre de permanence du bailleur ;

- Si l'ascenseur est en panne, un agent est placé en position statique et il assure la réception de la consigne de l'ascensoriste ;
- Si les portes de l'ascenseur sont ouvertes, il appose des rubans réfléchissants et il y a en sus deux gardes statiques jusqu'à l'arrivée du technicien pour la fermeture des portes.

⇒ La préfecture de police, quand à elle, intervient sur la base des articles L129-1 et suivants du code de la construction et de l'habitation par mise en demeure du bailleur de réaliser les travaux prescrits. Une seule fois, la P.P. a demandé une mise à l'arrêt, les autres fois, il s'est agi de mises en demeure pour faire la maintenance et finir les travaux. La PP n'a jamais constaté de risque grave mais a rencontré des usagers énervés. Sa dernière intervention concernait une tour dans le 15^{ème} arrondissement (Rue Emeriau) où la gêne était indiscutable mais dans laquelle il n'y avait pas de danger. Selon le sous-directeur de la Sécurité du Public, la saisine de la PP peut être effectuée par un courrier, un appel téléphonique ou un mail aux architectes. Dès lors qu'un incident ou accident sont avérés, un architecte se déplace de façon systématique.

⇒ Les sapeurs pompiers de Paris gèrent les appels du 18 avec des personnes bloquées selon cinq configurations :

- il n'y a pas de départ d'équipage s'il s'agit d'un appel sans risque associé, il est conseillé à la personne d'appeler le dépanneur;
- il y a départ des secours avec l'envoi de 5 sapeurs dans quatre cas : non-intervention rapide de la société de dépannage avant une heure ou 1h30, la personne ne peut pas indiquer de marque d'ascenseur, le centre d'appel a l'impression que la personne est vulnérable, il y a une coupure de secteur ;
- il y a envoi de moyens adaptés pour les cas particuliers graves, chute ou personne coincée dans une cabine ;
- des moyens en personnel importants sont envoyés si une désincarcération est nécessaire, 5 cas de ce type se produisent en moyenne par an. En cas de haubanage de la cabine, les pompiers disposent de trois véhicules spécialisés et du Groupe de Recherche et d'Exploration Profonde (Tour Eiffel) lors de brancardages périlleux ;
- Si l'ascenseur est en panne sur le long terme, les pompiers aident les personnes âgées à remonter chez elles en envoyant un engin pompe avec toujours 5 hommes.

Pour 10 appels reçus des usagers bloqués dans un ascenseur, dans 1 cas seulement ils envoient un engin. Ils ont répertoriés environ 30 départs par jour. 9000 départs de secours en 2009 ont donné lieu 6780 fois à une intervention pour cabines bloquées (pannes de moteur), ce pour Paris et les 3 départements périphériques. Il arrive que des engins se présentent et qu'il n'y ait plus rien (fausse alerte ou déblocage par le gardien), ceci explique la différence entre les 9000 départs de secours en 2009 qui ont donné lieu à seulement 6780 dégagements de personnes bloquées dans une cabine.

1.3.L'état des lieux du parc français

100 millions de trajets en ascenseurs par jour en France selon la fédération des ascenseurs. C'est le mode de transport le plus utilisé même s'il est limité à la verticalité des déplacements ce qui explique la forte réactivité des usagers aux immobilisations répétées.

1.3.1. Les chiffres du ministère du logement,

Tableau 1 : Nombre d'ascenseurs par âge et par type de logement en France

	Habitat résidentiel	Habitat social	Bureaux, hôtel, hôpitaux, maisons de retraite	Magasins, centre commerciaux, gares, aéroports	Ensemble
Avant 1982	14 400	23 600	57 000	14 300	238 900
De 1982 à 1998	70 800	15 500	56 000	14 000	156 300
Depuis 1999	13 000	3 000	7 000	1 800	24 800
total	227 800	42 100	120 000	30 100	420 000

Source ministère de l'écologie et du logement

- Les ascenseurs transportent 60 millions de personnes par jour ;
- Le parc des ascenseurs existants en France comprend 420 000 appareils environ ;
- les deux tiers du parc français ont plus de 20 ans d'âge et est le plus ancien d'Europe ;
- les plus anciens ascenseurs datent de la fin du 19^{ème} siècle ;
- 4 groupes mondiaux de constructeurs sont représentés en France ;
- une centaine de PME indépendantes sont également présentes sur le marché ;
- le chiffre d'affaire dans l'installation des ascenseurs en France est de 300 millions d'euros ;
- le chiffre d'affaire dans l'entretien-maintenance en France est de 1,1 milliard d'euros ;
- environ 10 000 ascenseurs sont installés chaque année ;
- la France compte plus 8000 techniciens d'entretien maintenance, dont 1500 sont principalement chargés du montage et de la réparation et 500 sont des installateurs ;
- 5 % de la masse salariale est employée à la formation des salariés.

1.3.2. Les chiffres du secteur en 2008 selon la fédération des ascenseurs :

Le secteur comprend plus de 150 entreprises (plus de 20 000 salariés). C'est un secteur qui comprend quatre groupes principaux (Otis, Koné, Schindler, Thyssen-Krupp) opérant sur l'ensemble du territoire, mais aussi de nombreuses PME opérant plus localement, et s'appuyant sur un réseau de fabricants ou distributeurs spécialisés.

La mission a collationné quelques chiffres de la fédération des ascenseurs dont elle a remarqué que sur son site les chiffres sont variables, peu précis et différents de ceux donnés par son représentant lors de son audition :

- Le chiffre d'affaires global réalisé en 2008 est de 2,7 milliards d'euros, réparti entre 70% en maintenance et modernisation, 15% en installation et 15% pour l'export, vers les pays d'Europe principalement.
- En 2008, 12 000 ascenseurs neufs sont vendus en France (dont 85% en immeubles neufs et 15% en immeubles existants) ;
- Près de 2 000 techniciens ont été recrutés en 2008 ;
- Les ascenseurs constituent le mode de transport le plus utilisé en France avec environ 60 millions à 100 millions de personnes transportées par jour ;
- Le parc des ascenseurs existants en France serait un des plus importants d'Europe, avec de 420 000 à 450 000 appareils accessibles aux personnes environ, Il est le quatrième en importance en Europe après l'Italie, l'Espagne et l'Allemagne ;
- La région Ile-de-France concentre plus de 40% du parc national soit de 168 000 à 180 000 ascenseurs ;
- le plus ancien parc d'Europe, entre 60% et 66,6% du parc français aurait plus de 20 ans, 50% du parc français a plus de 25 ans et 25% plus de 40 ans. Les plus anciens ascenseurs datent de la fin du 19ème siècle ;
- La France compte 3,5 millions de logements collectifs en copropriété concernés par la gestion d'un ascenseur. Les ascenseurs de copropriétés représentent 50% du parc ;
- Les Ascenseurs de l'habitat social représentent 10% du parc dont 20% situés en quartiers dits «sensibles» (les ascenseurs situés dans des quartiers sensibles représentent donc 2% du parc national).

1.4. L'état des lieux du parc parisien

Tableau 2 Desserte avec ascenseur selon le type d'immeuble en 1999 (Effectif)

	avec ascenseur	sans ascenseur	Ensemble
Immeuble appartenant à un office HLM	8 552	2 037	10 589
Immeuble n'appartenant pas à un office HLM	36 517	46 463	82 980
Ensemble	45 069	48 500	93 569

Source statistiques INSEE-APUR

Tableau 3 Desserte avec ascenseur selon le type d'immeuble en 1999 (Pourcent)

	avec ascenseur	sans ascenseur	Ensemble
Immeuble appartenant à un office HLM	81	19	100
Immeuble n'appartenant pas à un office HLM	44	56	100
Ensemble	48	52	100

Source : Insee, recensement de la population 1999.

Tableau 4 Services offerts dans les immeubles selon le nombre de logements en 1999 (Effectif)

CARACTERISTIQUES DE L'HABITAT COLLECTIF	ENSEMBLE DES IMMEUBLES	NOMBRE DE LOGEMENTS DE LA CONSTRUCTION					Nombre
		2 logements	3 à 4 logements	5 à 9 logements	10 à 19 logements	20 logts ou plus	total de logements
ENSEMBLE	93 569	4 243	8 379	23 253	38 780	18 914	1 306 994
SERVICES							
Gardien	51 920	1 990	3 635	10 657	21 284	14 354	843 514
Digicode-Interphone	87 117	3 399	7 260	21 518	36 865	18 075	1 237 401
Ascenseur	45 069	849	1 821	8 037	19 870	14 492	806 833
Garage-Box-Parking	18 672	729	1 076	2 650	5 969	8 248	392 504

Source statistiques INSEE-APUR

Tableau 5 Services offerts dans les immeubles selon le nombre de logements en 1999 (Taux en pourcent)

CARACTERISTIQUES DE L'HABITAT COLLECTIF	ENSEMBLE DES IMMEUBLES	NOMBRE DE LOGEMENTS DE LA CONSTRUCTION					Nombre
		2 logements	3 à 4 logements	5 à 9 logements	10 à 19 logements	20 logts ou plus	total de logements
ENSEMBLE	100	100	100	100	100	100	100
SERVICES							
Gardien	55	47	43	46	55	76	65
Digicode-Interphone	93	80	87	93	95	96	95
Ascenseur	48	20	22	35	51	77	62
Garage-Box-Parking	20	17	13	11	15	44	30

Source : Insee, Recensement de la population 1999.

Tableau 6 Caractéristiques des résidences principales à Paris en 2006 (Effectif)

Statut d'occupation	Présence d'un ascenseur		
	Avec ascenseur	Sans ascenseur	Ensemble
Propriétaire	238 572	132 114	370 687
Locataire d'un logement vide non HLM	240 351	196 886	437 237
Locataire d'un logement vide HLM	161 831	21 770	183 601
Locataire d'un logement loué meublé	30 666	41 916	72 582
Logé gratuitement	34 304	33 398	67 703
Ensemble	705 724	426 086	1 131 810

Source statistiques INSEE-APUR

Tableau 7 Caractéristiques des résidences principales à Paris en 2006 (Taux en pourcent)

Statut d'occupation	Présence d'un ascenseur (%)		Ensemble
	Avec ascenseur	Sans ascenseur	
Propriétaire	64	36	100
Locataire d'un logement vide non HLM	55	45	100
Locataire d'un logement vide HLM	88	12	100
Locataire d'un logement loué meublé	42	58	100
Logé gratuitement	51	49	100
Ensemble	62	38	100

Source statistiques INSEE-APUR

1.5. Un taux de pannes élevé en France par rapport aux autres pays d'Europe

1.5.1. Les personnes bloquées selon le ministère de l'écologie et du logement

- Près de 126 000 personnes sont bloquées chaque année en France dans une cabine d'ascenseur (site ministère 2010).

1.5.2. Les pannes et personnes bloquées selon la Fédération des Ascenseurs

- 150.000 personnes par an sont bloquées dans les ascenseurs en France ;
- 100.000 personnes par an sont bloquées dans les ascenseurs en Ile de France ;

en moyenne 3 à 4 pannes par ascenseur et par an en France; le taux de pannes d'après les données enregistrées par la profession est en moyenne de 3 par ascenseur et par an. Ce taux, qui selon elle s'améliore après les travaux de modernisation, est confirmé par une enquête réalisée

en 2008 par la DHUP (Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et du Paysage) auprès d'un échantillon représentatif d'utilisateurs.

- les pannes peuvent varier de 0 à 20 par appareil et par an, au-delà de cette moyenne, il existe des disparités, selon les immeubles, l'âge de l'appareil, la manière dont ils sont utilisés par les habitants.

1.6. Tout en confirmant les témoignages des Parisiens les statistiques d'immobilisation posent un problème de fiabilité

La mission a recueilli des informations statistiques provenant de diverses sources qui donnent des chiffres de taux de pannes allant de un à trois. Outre les difficultés pour obtenir ces informations auprès des opérateurs et les différences de méthodologie de comptage, cela prouve l'absolue nécessité d'obtenir des comptages exacts en temps réel et sur des bases fiables. A cet égard les boîtes noires (télésurveillance), si elles sont généralisées pourront être utiles. La mission n'a pu obtenir aucun chiffre des représentants de syndicats ou des ascensoristes concernant le secteur privé. Ce qui signifie que les milliers de petits propriétaires qui payent les contrats et les mises aux normes ont de grandes difficultés à obtenir des informations et sont laissés sans contrôle efficace de l'activité des ascensoristes. La mission souhaite que les services de l'Etat rendent publique une action de contrôle des ascensoristes alors que le marché de la mise aux normes représente 7 milliards d'euros.

Les moyennes qui figurent dans le tableau ci-dessous ne rendent pas compte des taux de pannes extrêmes, la société GETRALINE a relevé des taux de plus de 20 pannes par an sur une partie des ascenseurs du parc qu'elle contrôle, avec des pointes à 50 pannes par an sur quelques ascenseurs. La société KONE elle-même reconnaît des taux de 8 pannes par ascenseur par mois sur certains ascenseurs. La mission comprend dans ces conditions l'extrême exaspération des usagers concernés face à une situation catastrophique et malheureusement bien réelle.

La mission formulera une proposition afin qu'un observatoire national indépendant soit en mesure de donner des chiffres fiables. Certains indicateurs pourtant utiles font totalement défaut. La mission a fait le choix de laisser dans ses tableaux avec un point d'interrogation les éléments pour lesquels les chiffres n'existent pas ou n'ont pu être obtenus malgré les demandes faites aux personnes entendues par la mission.

La mission doit constater que les auditions menées, les questionnaires adressés mais peu renseignés par leurs destinataires ne livrent pas d'éléments de mesure consolidés sur les raisons et récurrences des pannes au nombre desquelles est invoquée l'influence du plan de mise aux normes

Un manque évident de données fiables qui nuit à la qualité des prévisions, du contrôle et du pilotage du secteur et qui aurait nécessité que notre mission poursuive son travail. La mission a volontairement laissé non remplies les cellules du tableau ci-dessous pour lesquelles elle n'a pu obtenir des chiffres, soit par absence de ceux-ci, soit par refus des ascensoristes ou des bailleurs qui n'ont pas remplis les tableaux qui leur avaient été transmis et qui figurent en annexe. La mission regrette profondément que certains acteurs auditionnés ou interrogés par courrier n'aient pas souhaité répondre à toutes les questions ou aient produit des documents d'une qualité insuffisante.

Tableau 8 : typologie des immobilisations en France et dans Paris

	France	Ile de France	% parc île de France sur parc français	Paris	% parc Paris sur parc français	Bailleurs sociaux publics	Secteur privé Paris
NB ascenseurs	450000	180000	40,00%	50 000	11,11%	8000	42000
Nb moyen de pannes/an/ ascenseur selon le ministère du logement, les ascensoristes et les bailleurs sociaux	4	7	non significatif	7	inconnu	9	inconnu
Nb moyen de pannes/an/ ascenseur selon la société de télésurveillance GETRALINE	9	24	non significatif	17	inconnu	9	inconnu
Nombre de pannes en partant du taux de panne annoncé GETRALINE	4005000	4356000	chiffres incohérents	840000	20,97%	inconnu	inconnu
Nombre de pannes en partant du taux de panne annoncé par les ascensoristes	1800000	1260000	70,00%	350000	inconnu	72000	inconnu
Nb de personnes incarcérées par an	150000	100000	66,67%	27778	18,52%	4444	inconnu
Montants qui seront versés aux ascensoriste du fait de la loi Robien	7 300 000 000 €	2 920 000 000 €	40,00%	811 111 111 €	11,11%	324 444 444 €	681 333 333 €

Les chiffres des cellules en orange correspondre à des extrapolation d'après la moyenne nationale ou île de France

L'onglet en haut à droite signale la source

Source : IG d'après les chiffres des structures auditionnées par la mission

1.6.1. Selon les documents remis à la mission par les bailleurs sociaux, notamment Paris Habitat

Lors d'une conférence de presse fin janvier 2008, les cinq plus grands bailleurs sociaux de Paris (l'Opac, la RIVP, la Siemp, Paris-Seine et la SGIM) se sont plaints d'une situation inadmissible. Pierre Castagnou, président de la Régie Immobilière de la Ville de Paris (51 000 logements, 2 250 ascenseurs, 400 000 déplacements par jour, pour 150 000 habitants) a précisé les dysfonctionnements des ascensoristes (Otis, Schindler, Koné, Thyssen) tels que relevés par les bailleurs sociaux : « Réactivité insuffisante en cas de panne, des réparations souvent peu fiables, une mise à l'arrêt des ascenseurs sans information quant à la raison de la panne, une qualification insuffisante du personnel ». Selon lui, pour la seule RIVP, le coût de la mise en conformité des ascenseurs est évalué à 60 millions d'euros. De plus, un service de portage de paquets des habitants a été mis en place en cas de panne d'ascenseurs (L'ARC et les organisations de locataires ont précisé à la mission qu'il s'agit d'un palliatif coûteux qui ne résout pas le problème des pannes à répétition). Les grands bailleurs sociaux ont relevé les dysfonctionnements suivants des ascensoristes :

- Non respect des délais d'intervention ;
- Délais de désincarcération excessifs ;
- Plannings de mise aux normes non respectés.

La conclusion des bailleurs sociaux : chaque jour, 5 % des appareils sont en panne à Paris, soit 400 sur 8000 ascenseurs chez les bailleurs sociaux.

Les chiffres donnés par Paris-Habitat sont les suivants :

- Le taux de panne qu'il a relevé à Paris est de 9/an/ascenseur ;
- Le taux de panne qu'il a relevé est de 7/an/ascenseur en Ile-de-France ;
- Le taux de panne qu'il a relevé à Berlin est de 1 à 2/an/ascenseur.

Ces chiffres prouvent que le « vécu » des parisiens correspond à une réalité. Berlin, qui n'est pas soumis à la loi Robien connaît un taux de panne de quatre à neuf fois inférieur à celui de Paris, sachant que le parc d'ascenseurs de Berlin est plus récent.

Selon la société Gétraline, les taux de panne moyens 2009 sur les appareils des bailleurs sociaux dont elles assurent la télésurveillance sont de 16,8 à Paris, 24,2 en Ile de France et de 8,9 en Province ». Les différences constatées n'ont pu être expliquées.

Selon son cabinet, JY Mano, Maire adjoint chargé du logement, ne dispose pas de chiffres précis concernant les pannes. Cependant il précise qu'il y a 21 logements par ascenseur en moyenne dans le parc de Paris-Habitat mais parfois 80 logements, ce qui peut générer des pannes supplémentaires. De plus, le parc public est équipé d'ascenseurs à 80 % alors que le parc privé est équipé à 40%.

1.6.2. Les statistiques de pannes des sociétés de télésurveillance sont les plus alarmistes

Les entreprises de télésurveillance auditionnées ne peuvent distinguer l'origine des pannes : leurs données révèlent la totalité des événements qu'il s'agisse de pannes techniques , de vandalisme, d'un mauvais usage ou encore de dysfonctionnement de la télésurveillance

Tableau 9 : nombre moyen de panne par an et par ascenseur et nombres d'ascenseurs concernés sur sites contrôlés par un intervenant du secteur

Nombre moyen de pannes par an et par ascenseur	Paris	Ile de France (hors Paris)	Province
moins de 5 pannes	1087	764	1488
de 5 à 12 pannes	989	154	1042
de 13 à 17 pannes	402	53	507
de 18 à 50 pannes	968	80	33
de 51 à 100 pannes	221	256	15
plus de 100 pannes	59	137	11

Source un intervenant du secteur

Tableau 10 durée de pannes par ascenseurs et nombre d'ascenseurs concernés

Nombre moyen de pannes par an et par ascenseur	Paris	Ile de France (hors Paris)	Province
Moins de 50 h	2329	1742	840
De 50 h à 100 h	648	611	96
De 100 h à 150 h	403	345	46
De 150 h à 200 h	232	243	23
De 200 h à 500 h	484	578	57
Plus de 500 h	191	389	25

Source un intervenant du secteur

La mission observe que les ascensoristes (excepté sur le nombre de panne par ascenseurs et par an, 9 dans le secteur social) ont refusé de donner les chiffres demandés dans les questionnaires en s'abritant derrière le secret commercial ainsi qu'ils l'ont précisé lors de leur audition.

⇒ La société GETRALINE a fourni à la mission, sur le parc d'ascenseurs qu'elle contrôle (3680 cabines de Paris-Habitat et 415 cabines d'I3F), des informations sur les statistiques dont elle dispose :

- dans le parc de Paris-Habitat en 2009 certains ascenseurs subissent 50 pannes et plus ;
- dans le parc de Paris-Habitat, sont constatés de 13 à 18 pannes par ascenseur par an en fonction de l'ascensoriste ;
- dans le parc de Paris-Habitat, entre 123 h et 155 h d'immobilisation par ascenseur et par an ;

- dans le parc de Paris-Habitat, sur les 12 derniers mois glissants (30 mars 2009 au 30 mars 2010) sur 3680 ascenseurs, 1046 appareils ont 20 pannes et plus, soit plus de 28 % du parc.
- dans le parc de Paris-Habitat, sur 12 mois glissants, plus de 120 heures de pannes par mois et par ascenseur concernent 1270 ascenseurs sur 3680, soit 35%.
- dans le parc de Paris-Habitat les délais d'intervention des ascensoristes pour une remise en service sont de 6 H 42 pour l'un contre 10 H 50 pour l'autre ascensoriste,
- dans le parc de Immobilière 3 F dans Paris, 20 pannes et plus par mois : 99 appareils sur 415, soit 24 % des ascenseurs.
- dans le parc de la Ville d'Aubervilliers (matériel défraîchi et environnement difficile), 49% du parc a subi 20 pannes et plus. Les visites devant se faire toutes les 6 semaines (à la différence des Etablissements Recevant du Public : 12 visites par an), ça signifie que la maintenance se fait uniquement à la suite de dépannage.

La mission estime que les ascensoristes, sous la pression des bailleurs sociaux, doivent ramener le taux de panne par an et par ascenseur au niveau de celui de Berlin, capitale de l'Allemagne, ville dans laquelle la problématique des ascenseurs est identique à celle de Paris. La mission note que dans le tableau de relevés d'incidents de cabines pour 2009 produit par Paris-habitat pour l'intégralité de son parc un des ascensoristes, KONE, a un taux d'incidents supérieur à 3 les 7 premiers mois de l'année. Ce taux est le double de celui des deux autres ascensoristes. Le représentant de KONE a pourtant affirmé à la mission lors de son audition que son taux de panne moyen par mois sur le parc social est de 0,75 et 0,25 dans le parc privé. La mission s'interroge sur les raisons de ces différences entre les sources du bailleur et celles des ascensoristes.

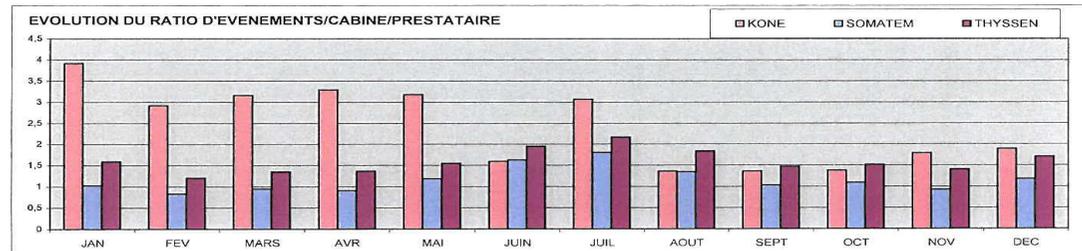
Figure 1 Pannes relevées par la télésurveillance

Mission d'information et d'évaluation ascenseurs

Evénements de télésurveillance
Année 2009

NB	Parc - NB CAB	JAN	FEV	MARS	AVR	MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	Total
EVENEMENTS	5173	10564	8004	8846	8999	9684	9240	11949	8307	6931	7161	7193	8428	105306
Evènements/CAB		2,04	1,55	1,71	1,74	1,87	1,79	2,31	1,61	1,34	1,38	1,39	1,63	20,4

Evénements/PRESTA	PARC	JAN	FEV	MARS	AVR	MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	Total
KONE	1292	5061	3774	4084	4252	4113	2058	3964	1759	1758	1785	2310	2442	37360
	Evènements/CAB	3,92	2,92	3,16	3,29	3,18	1,59	3,07	1,36	1,36	1,38	1,79	1,89	
SOMATEM	1185	1216	985	1122	1072	1403	1926	2135	1596	1221	1291	1096	1391	16454
	Evènements/CAB	1,03	0,83	0,95	0,90	1,18	1,63	1,80	1,35	1,03	1,09	0,92	1,17	
THYSSEN	2696	4287	3245	3640	3675	4168	5256	5850	4952	3952	4085	3787	4595	51492
	Evènements/CAB	1,59	1,20	1,35	1,36	1,55	1,95	2,17	1,84	1,47	1,52	1,40	1,70	
Total (sauf 8 DP)	5173	10564	8004	8846	8999	9684	9240	11949	8307	6931	7161	7193	8428	105310



Les données ci-dessus sont issues de la télésurveillance et constatent la totalité des événements qu'ils relèvent de vandalisme, de défauts intempestifs, de mauvaise utilisation (bloquage de portes, appels "personne bloquée" à tort, etc.), de défauts mineurs (rails de porte encrassés, etc.) ou encore de dysfonctionnement de la télésurveillance (répétition d'un défaut, envoi d'informations multiples, etc.).
Un coefficient de 50% doit être retenu pour identifier le nombre de pannes techniques à partir du nombre d'événements soit un taux de 10 pannes /an/ cab.
Par ailleurs les différences existantes entre systèmes de télésurveillance (Anep, Autinor et Gétraline) ne permettent d'établir que des comparatifs partiels entre les différents exploitants.

Paris Habitat - Oph

le 23 février 2010

Source : Paris Habitat

Figure 2 : statistiques concernant les ascenseurs contrôlés par la société GETRALINE

	Paris	IDF*	Province
Taux de panne moyen 2009 par ascenseur	16.8	24.2	8.9
Temps d'immobilisation moyen par ascenseur par an	116 h	189 h	69 h
Délais d'intervention moyen annuel par ascenseur	7.8 h	8.3 h	7.6 h
Temps de maintenance moyen par mois	49'	17'	12'
Taux de vandalisme annoncé (acquiescement carnet d'entretien électronique)	12.6 %	-	-

* Ile-de-France excepté Paris

Source : société GETRALINE documents remis à la mission

Selon l'ANEP, il n'y a de différences significatives entre le parc social public et privé: à Paris ce n'est pas significatif, il n'y a pas de différence entre Paris-Habitat (parc social privé) et GECINA (parc social privé), hors Paris c'est différent.

La mission observe que le taux de panne moyen en 2009 est beaucoup plus important à Paris qu'en province mais beaucoup moins important que dans le reste de l'île de France.

La même observation peut être faite concernant les durées moyennes d'immobilisations (délai entre l'arrêt de l'ascenseur pour panne et fonctionnement normal de l'ascenseur), ainsi le délai moyen est 116 heures à Paris pour 189 en Ile de France et 69 heures en province.

1.6.3. Les interventions nombreuses des sapeurs pompiers de Paris sur immobilisations d'ascenseurs à Paris et dans les trois départements de la petite couronne

Figure 3 : statistiques des interventions des pompiers de Paris pour les désincarcérations. Ces chiffres ne tiennent pas compte des désincarcérations opérées par les ascensoristes.

	Appels	2007	2008	2009
331	Personne tombée en excavation ou gaine d'ascenseur	14	13	13
332	Personne coincée par cabine d'ascenseur	22	29	25
405	Personne bloquée dans une cabine d'ascenseur	8557	8688	9072

	Nature réelle intervention	2007	2008	2009
333	Dégagement d'une victime tombée dans une gaine (ascenseur, etc...)	3	3	0
332	Dégagement d'une victime coincée entre la cabine et le palier d'un ascenseur	3	5	5
423	Dégagement de personne bloquée dans une cabine d'ascenseur ou de monte-charge	6314	6438	6783

Un nombre particulièrement remarquable concerne l'écart qui existe entre les personnes bloquée dans une cabine d'ascenseur et la réalité rencontrée par les SP sur place: cette situation s'explique par l'absence d'intervention rencontrée par les SP mais implique néanmoins l'intervention d'un engin à 5 ou 8 hommes durant un temps variable: vérification du fonctionnement de la machinerie, et, le cas échéant, mise à l'arrêt.

Source : document sapeurs pompiers de Paris remis à la mission

Selon les Sapeurs Pompiers de Paris « 9 000 départs par an sur Paris et les trois départements de la Petite Couronne motivés par :

- la vulnérabilité de la personne coincée ;
- Ils ne peuvent indiquer la marque de l'ascenseur et il n'y a pas de gardien ;
- la société de dépannage annonce un délai d'intervention excessif ;
- il y a une coupure de secteur ;
- enfin tous motifs particuliers.

La mission estime que les sapeurs pompiers de Paris sont dérangés plus de 9000 fois par an pour pallier la carence de grandes sociétés privées qui par contrat sont en charge du déblocage des personnes dans les ascenseurs et, qui plus est, sont payées pour le faire. Cette situation, anormale pour le contribuable parisien qui paye deux fois pour le même service, comme propriétaire ou locataire, et comme contribuable, ne peut plus durer.

1.6.4. Les statistiques de pannes selon les ascensoristes

⇒ Le représentant de KONE a déclaré à la mission : « on ne vous donnera pas de chiffres détaillés sur notre parc. On fait que deux enquêtes par an et les chiffres sont donnés à un cabinet d'avocat. ».

Il a cependant fourni quelques chiffres généraux :

Figure 4 Réponse apportée à la mission par la société KONE :

1. ETAT DU MARCHE ET PROBLEMES DES SALARIES

1.1. Quel est le nombre de PME sous-traitantes et le nombre de techniciens de maintenance ascensoristes en Ile-de-France ?

KONE et sa filiale ATS ont à ce jour 525 techniciens affectés exclusivement à la maintenance des ascenseurs et ceci exclut aussi leur encadrement technique. KONE ne sous-traite pas sa maintenance, sauf en accord avec certains clients, le nettoyage des fonds de cuvette. Nous précisons que ceci ne comprend en aucun cas les techniciens affectés aux travaux de modernisation et mise en conformité SAE qui sont dans des organisations différentes

1.2. Quel est le nombre moyen d'ascenseurs suivis par technicien ?

En moyenne 1 technicien pour 73 ascenseurs. Sur le seul parc social, il est de 65 ascenseurs.

1.3. Quel est le nombre moyen d'interventions par jour par technicien ?

En Ile-de-France, en moyenne 5 à 6 interventions par jour et par technicien, en incluant les opérations de maintenance préventive et les appels clients.

1.4. Quel est le nombre d'accidents de techniciens par an depuis 5 ans ?

En moyenne de 2005 à 2009 nous avons déploré 12 accidents avec arrêt chaque année, ce qui correspond à un taux de fréquence de 5,5. Le taux de fréquence est le nombre d'accidents avec arrêt de travail pour 1 million d'heures travaillées.

1.5. Quels sont les besoins en recrutement et en formation des techniciens ascensoristes ?

Nous avons beaucoup recruté de 2005 à 2009. Nous avons développé notre centre de formation multimarques à Trappes. Il existe aussi des nouvelles filières de formation qui ont été très utiles. Cependant nous recruterons très peu en 2010 compte tenu de la baisse du marché du neuf et surtout du ralentissement très fort des commandes de travaux depuis le vote qui a laissé croire que le délai de 2010 serait une nouvelle fois repoussé. A cause de cela, il est possible que nous ne remplacions pas tous les départs et notre effectif va diminuer. Nos efforts de formation seront maintenus et concentrés sur la Formation professionnelle continue.

1.6. Quel est le nombre d'ascenseurs restant à mettre aux normes dans votre parc contractuel ?

Au 31.12.2009, nous estimons à 26 % les appareils pour lesquels nous n'avons pas reçu de commande pour l'échéance 2010.

Source : société KONE

La société KONE, entendue par la mission a précisé que le taux de pannes mensuels par ascenseur sur le parc parisien des bailleurs sociaux qu'elle entretient est de 0,75 par mois avec des extrêmes de 0 à 8 pannes par ascenseur et par mois. Ce qui confirme le taux annuel de 9 pannes par ascenseur et par an. C'est en proposant des solutions pour réduire ce taux de pannes que notre mission apportera des solutions concrètes aux difficultés rencontrées aujourd'hui par les usagers.

1.7. Le nombre des décès dus à des accidents reste faible au regard du nombre de personnes transportées

1.7.1. Selon les pompiers

Ils sont intervenus pour une victime en 2009, deux en 2008, une en 2007, c'est très exceptionnel selon les sapeurs pompiers de Paris, il s'agissait de chutes d'ouvriers, de personnes bloquées entre gaines et câbles, et entre ascenseur et fosse.

1.7.2. Selon la fédération des ascenseurs :

- 6 à 10 accidents très graves ou mortels d'usagers ou de techniciens sont dénombrés par an selon la fédération des ascenseurs
- 140 accidentés sur 4 ans pendant la période 1998 à 2001 sont des intervenants professionnels des ascenseurs (Technicien de maintenance, dépanneur, gardien, inspecteur, contrôleur, agent de nettoyage...)
- les accidents d'usagers allant de mortel à grave concernent 900 personnes accidentées sur 5 ans pendant la période 1996 à 2000 (les accidents de faible gravité ne sont généralement pas recensés par la Fédération des Ascenseurs.)

1.7.3. Source : Ministère du Travail, sur la période 1996 à 2001 :

- Accidents mortels ou très graves d'intervenants : 17 accidents sur 5 ans ; les accidents pris en compte ne concernent que l'activité maintenance et exploitation des ascenseurs.

1.7.4. Selon le ministère du logement :

- Le nombre d'accidents d'usagers et d'agents d'entretien est actuellement de l'ordre de 2000 par an.
- La Commission de Sécurité des Consommateurs a estimé à 2000, le nombre total d'accidents par an.
- En tout, une quinzaine d'accidents mortels ou particulièrement graves sont survenus dans les quatre dernières années.

Les aspects de sécurité concernant les usagers et les intervenants ne peuvent pas être dissociés car, d'une part, ils ont souvent des causes communes et d'autre part, la sécurité des intervenants est nécessaire à la bonne réalisation de la maintenance qui est une condition indispensable au maintien du niveau de sécurité des usagers.

Ces accidents ont fait l'objet, à partir de 71 risques identifiés, d'une analyse par un groupe de travail initié par le ministère en charge du logement et de la construction et rassemblant les représentants des administrations, des constructeurs et des sociétés de maintenance, des organismes de contrôle, des consommateurs, des maîtres d'ouvrage. Le groupe a établi une liste plus restreinte de 17 risques importants par leur fréquence et leur gravité dans le parc français. Cette liste a servi de base à la loi Robien ;

2. LES RAPPORTS ENTRE LES ASCENSORISTES, LES BAILLEURS, LES COPROPRIETES ET LES TECHNICIENS

Un enchaînement de coresponsabilités a été constaté par la mission, même si la responsabilité principale des dysfonctionnements répétés et des coûts excessifs incombe en grande partie aux difficultés d'adaptation des ascensoristes et au manque d'anticipation des bailleurs.

Une fois que l'ascenseur est immobilisé, la durée de l'immobilisation varie en fonction de causes multiples que la mission a tenté d'identifier.

Les opérations de mise à niveau se font au détriment des opérations d'entretien faute de personnel compétent en nombre suffisant ainsi que l'ont précisé à la mission les représentants des bailleurs sociaux, les copropriétés ou les techniciens ascensoristes.

La mission précise que les propos rapportés tenus par les personnes entendues n'engagent pas la mission et que les citations figurant dans le rapport font l'objet d'une référence à leur origine.

2.1.L'insuffisance de la maintenance préventive et corrective, véritable cause des pannes d'ascenseurs

Fin janvier 2008, les cinq plus grands bailleurs sociaux (Paris Habitat, RIVP, SIEMP, SGIM, Paris-Seine) de la région parisienne ont dénoncé une « situation inadmissible face à laquelle nous avons décidé de dire Stop : réactivité insuffisante en cas de panne, des réparations peu fiables, une mise à l'arrêt des ascenseurs sans information quant à la raison de la panne, une qualification insuffisante du personnel. ».

Selon l'ARC et les syndicats des techniciens, les experts, de plus en plus souvent quand il y a un accident d'usagers, mettent en cause le mauvais entretien des appareils, par conséquent, les techniciens et non les appareils eux-mêmes. Les deux principaux syndicats de techniciens d'ascenseurs, CGT et CFDT, déclarent que les techniciens ne veulent plus supporter les conséquences pénales de la politique de leurs sociétés et dénoncent les pratiques de leurs employeurs, affirmant que la maintenance préventive des ascenseurs n'est pas bien assurée. La responsabilité finale incombe aux entreprises ascensoristes qui, en surchargeant les techniciens d'entretien (parfois plus de 160 appareils à suivre par technicien), ne leur permet pas d'effectuer correctement leur travail. L'entretien ne remplit alors plus son rôle qui est d'empêcher l'usure prématurée des appareils.

Toutefois la société Koné précise les chiffres de 73 ascenseurs suivis par agent en moyenne et 65 dans le parc social

Il est à noter que ces témoignages ne sauraient à eux seuls être représentatifs de l'ensemble de la profession.

2.1.1. Le nouveau contrat de maintenance type basé sur une prestation minimale prévu par la loi Robien et les décrets d'application :

- Les visites de maintenance doivent être réalisées toutes les six semaines
- Le remplacement de certaines pièces détachées est inclus systématiquement dans les obligations minimales d'entretien article 8 de l'arrêté du 18/11/2004.
- Dans sa proposition de contrat, le prestataire doit préciser, parmi les pièces détachées principales qui constituent l'ascenseur, quelles sont celles qui bénéficient d'un remplacement

dans le cadre du contrat et quelles sont celles qui n'en bénéficient pas et qui sont donc à la charge du propriétaire en cas de défaillance. .

- Le carnet d'entretien doit comporter les date, durée, nature des observations, interventions, travaux, modifications, remplacements de pièces effectués sur l'appareil au titre de l'entretien, date et cause des incidents et réparations effectuées au titre du dépannage.
- Le prestataire doit fournir au propriétaire un bilan annuel de son activité.
- Le contrat d'entretien doit préciser les pénalités applicables en cas de manquement aux obligations contractuelles
- Le prestataire doit préciser dans le contrat les conditions de disponibilité des pièces de rechanges et l'indication du délai de remplacement des pièces
- Un état des lieux contradictoire doit être dressé avant la signature de chaque contrat d'entretien.
- Lors de la signature du contrat de maintenance, le propriétaire doit remettre au prestataire la notice d'entretien de son ascenseur. Si cette notice n'existe pas, elle doit être rédigée.
- Les tâches de maintenance devant être réalisées chaque année doivent figurer dans le contrat d'entretien et font office de guide.

Pour tout contrat arrivant à échéance après le 30 septembre 2005, la date de mise en place du nouveau contrat est fixée à la date d'échéance.

2.1.2. L'insuffisance de la maintenance préventive

⇒ Selon GETRALINE, plus un ascenseur est en panne, plus il est vandalisé. Les durées de maintenance sont trop faibles, or, si les durées de maintenance augmentent, la durée des pannes baisse. Les contrats de maintenance ne sont pas assez précis sur les points à vérifier en maintenance. Par exemple, pour la Somatem, 44 minutes de maintenance en moyenne par mois sont enregistrées contre 66 minutes pour les autres, le taux de panne est corrélé à ses chiffres. GETRALINE précise que son logiciel en cas de panne n'enregistre pas l'opération comme une maintenance afin d'éviter les cumuls d'activité du type « l'ascensoriste compte un dépannage comme une maintenance ». Selon GETRALINE, il y a 20 ans on était à 80 ascenseurs suivis par technicien, passer à 120 c'est de la cavalerie. Selon GETRALINE, l'ascensoriste à Strasbourg utilise l'outil en amont, il passe trois fois sur son ascenseur. A Paris, le contremaître ne va pas sur le logiciel. Il y a moins de suivi à Paris. Selon GETRALINE, le délai de remise en service moyen est de 1 H 32 sur le parc Paris-Habitat, entre le moment où le technicien arrive et le moment où il remet en marche, c'est trop court pour faire une réparation en plus de la remise en service. En 1 H 32, ils n'ont pas réparé la cause, c'est pour cela qu'il y a des pannes répétitives, il faudrait que les ascensoristes trouvent la cause en si peu de temps, ce n'est pas possible.

Selon GETRALINE, le problème c'est le prix de certains contrats de maintenance, qui sont descendus à 800€, ce n'est pas possible ou alors ils ne font rien pour ce prix-là ; je ne vois pas comment ils peuvent faire des désincarcérations, des dépannages et de la maintenance à ce prix là. Avec des techniciens à 1500 / 2000 euros nets par mois, ils ne peuvent rien faire, les prix des contrats sont bas en entretien mais hauts en travaux. Pour un ascenseur de 500 KG, desservant 7 étages, le vrai prix d'un contrat d'entretien, c'est 1500 à 2000 euros par an.

Depuis 2002-2003 le cahier d'entretien électronique est mis en place. Aujourd'hui il est donc possible de vérifier l'effet d'investissement consistant à remplacer les petites pièces. La loi

Robien n'a rien changé, c'est toujours dans le même contexte. Selon le représentant de GETRALINE, les ascenseurs concernés par la vétusté représentent 10% du parc chez tous les maîtres d'ouvrage. Selon GETRALINE, à Paris-Habitat, il y a eu 3589 remplacements de pièces pour 3600 ascenseurs sur un an (dont 1264 pièces au titre de la maintenance) c'est peu, et de plus ce peut n'être qu'un changement d'ampoule. Parfois les techniciens cochent n'importe quoi, le bureau d'étude devrait vérifier cela. Les portes sont certes la cause principale des pannes mais c'est parce qu'on ne les entretient pas, de plus les ascensoristes préfèrent les remplacer si elles sont cassées d'autant que pour finir c'est le maître d'ouvrage qui paye. Souvent, il n'y a pas de remplacement des petites pièces, par exemple changer les fusibles ne suffit pas.

Selon GETRALINE, il n'y a pas beaucoup d'accidents mortels ou graves. Mais il y a un lien évident entre la maintenance et les accidents. Quand il y a un accident grave, c'est que la maintenance n'y est pas faite. La maintenance est l'objectif numéro 1 et il faut vérifier la maintenance.

Le rapporteur considère que sur la responsabilité dans la maintenance, parfois c'est un technicien pour 80 ascenseurs ou pour 100 au pire ; si on fait de la réparation, on ne fait pas de la maintenance. On n'a pas de réponse des bailleurs sociaux aux questionnaires. Que ce passe-t-il dans le cadre de l'application des contrats. On n'a pas de réponse sur la formation des ascensoristes.

⇒ Bureau d'Etudes : Constats et Causes des Pannes

Selon A2C, la situation des ascenseurs est la suivante à la fin des années 80 au début des années 90:

- 400 000 ascenseurs en France ;
- un taux de panne de 4 pannes par ascenseur par an ;
- des techniciens expérimentés avec 20 ans d'ancienneté
- pas de turn-over, les techniciens restaient dans leur job.
- Les techniciens étaient fiers de leur métier et restaient sur leur parc il s'agissait d'une appropriation de leur tournée de leurs 80 appareils, par les techniciens ;
- Le parc n'était pas volatile ; les appareils de KONE étaient entretenus par KONE, les OTIS par OTIS etc.

La situation aujourd'hui est la suivante :

- on est passé à 10 pannes par ascenseur par an ;
- problème de turn-over des techniciens (c'est plus vrai à Paris qu'à Brest) ; les ascensoristes cherchent des techniciens en permanence
- peu de transmission sur l'extérieur OTIS entretient moins de 50 % des ascenseurs qu'il a construits ; le parc devient de plus en plus volatile
- Les techniciens expérimentés de 50 à 55 ans quittent les sociétés alors qu'ils savent dépanner les pannes mécaniques ; il y a moins de maintenance préventive, elle est plus corrective

- les jeunes, de plus en plus nombreux, sont beaucoup plus intéressés par les armoires de manœuvre (formés à cela) que par la partie mécanique (les rails), or pour faire de la maintenance préventive, il faut faire les deux sur un ascenseur.

Alors que la loi a prévu des états des lieux contradictoires en cas de changement d'ascensoriste, selon A2C personne ne le fait en France, sauf dans le secteur hospitalier, en tout cas jamais les bailleurs sociaux et jamais les copropriétés. Faute d'état des lieux, le nouvel ascensoriste prend l'ascenseur en l'état et les maîtres d'ouvrages sont obligés de payer n'importe quoi, cela arrange les ascensoristes.

En 2003, A2C a réclamé qu'une seule étape de modernisation soit prévue en fonction de l'âge de l'appareil. En effet, le représentant d'A2C pense qu'il fallait mettre les ascenseurs au niveau en fonction de leur âge, il précise que par exemple certains ascenseurs des années 70 sont conformes mais les professionnels savent qu'ils vont tomber en panne deux fois par mois car rien n'est cohérent, les matériels ne correspondent pas. La France est le seul pays à avoir prévu autant de travaux de mise aux normes en Europe (17 points) l'Espagne en prévoit moins, Monaco pour sa part a retenu seulement 20 % des points de mise aux normes françaises.

Par exemple selon A2C :

- pour le garde pied de 60 cm, on a été prévu une tôle de 75 cm, or il existe des cuvettes basses qui sont de 40 cm, les ascensoristes ont fourni des gardes pieds motorisés or dès qu'ils sont en panne les ascenseurs s'arrêtent ; c'est excessif et cela provoque des pannes sans lien avec la sécurité.
- L'anti-verrouillage pour le vandalisme est excessif, pour éviter l'usage des cages d'ascenseurs comme cache anti-verrouillages électro-mécaniques ont été mis en place sur les portes palières. Or les ascensoristes ne les maîtrisent pas, il y a donc des pannes supplémentaires dues à cette fragilité technique.

Pour A2C, les ascensoristes répondent à une logique de marché au détriment de la satisfaction des clients. Chaque technicien a 100 appareils en moyenne, mais là n'est pas le seul problème. Le problème principal c'est le taux de panne par ascenseur, car quand le taux de panne est supérieur à 9, les choses deviennent irréversibles pour le technicien car il doit gérer 900 pannes par an, il ne peut alors plus faire de la maintenance préventive. Il ne fait plus que de la maintenance corrective, ce qui implique plus de pannes.

Pour le représentant d'A2C, les maîtres d'ouvrage dans le secteur social ont travaillé au moins cher, « ils en ont pour leur argent ! » ; Il illustre le problème : « on a 50 % du marché des hôpitaux mais on a jamais pu prendre un appel d'offre à Paris car ils font le moins cher du moins cher. Souvent le conseil aux bailleurs a été mal fait, les contrôles d'audit ont été effectués par tirage d'un sur dix appareils. » Beaucoup de risques sont à venir selon lui, notamment le nouveau contrat de maintenance qui est clairement contre les usagers (passage de 12 à 9 visites). Les ascensoristes ont augmenté les prix en diminuant les prestations, sur un contrat étendu les pièces ne sont plus remplacées, la copropriété ou le bailleur social va payer. Les bureaux d'études n'ont rien pu faire au ministère du logement, les ascensoristes ayant beaucoup de poids, les ascensoristes font aussi un gros travail d'influence à l'AFNOR. Les nouveaux contrats sont limités : Ils comprennent le remplacement des ampoules mais pas les cellules photo électriques qui coûtent 1000 euros. Quand, en vertu de la norme AFNOR, une pièce va arriver à 30 ans d'âge plus un jour, l'ascensoriste va se précipiter pour la remplacer, par exemple le remplacement d'un treuil, c'est 15000€ ; avant, c'était compris dans le contrat.

L'âge du parc est un faux problème selon A2C car il existe des machines de 1972 (Otis) de deux tonnes qui sont increvables, alors qu'il existe des machines récentes plus légères et moins

robustes mais les ascensoristes sont contents car les pièces seront payées par le bailleur. Le marché est trop volatile, il n'y a pas de prime au détenteur du contrat de maintenance sortant. Il y a trop de changements d'opérateurs ou de prestataires sur le parc, par exemple le représentant de A2C a vu des matériels avec 8 serrures de marques différentes sur 8 étages, dans ce cas personne ne peut pas réparer, il n'y a alors jamais la bonne pièce dans le coffre du technicien.

⇒ Pour la CLCV souvent les techniciens qui effectuent le dépannage ne sont pas capables d'analyser les causes des pannes ; les ascensoristes préfèrent mettre les personnels compétents sur les mises aux normes juteuses au détriment de l'entretien préventif.

⇒ L'ARC est encore plus critique, elle estime que la dangerosité ne vient pas de l'âge de l'ascenseur mais de son défaut d'entretien et de la dégradation de la maintenance. Elle ajoute qu'il y a 20 ans un ascensoriste suivait 80 ascenseurs contre 300 maintenant. Les ascenseurs volontairement mal entretenus par l'ascensoriste deviennent dangereux. Tous les accidents (à Strasbourg, à Amiens) à l'origine de la loi ont donné lieu à des condamnations des ascensoristes pour mauvaises maintenances. La bonne maintenance préventive permettait que les organes s'usent moins vite et soient changés dans le cadre du contrat. L'ARC observe que parfois des sous-traitants polonais ou roumains non formés interviennent et qu'en conséquence la qualité du travail s'en ressent gravement.

⇒ La maintenance insuffisante est un thème également soulevé par la fédération CGT qui précise les points les plus préoccupants la concernant :

- Les techniciens n'aiment pas travailler dans les immeubles difficiles mais y passent beaucoup de temps de dépannage. Rapidement les entreprises se sont organisées autour de cela ; les ascensoristes ont créé des filiales spéciales ou des services particuliers et des contrats spéciaux avec certains bailleurs ;
- Il suffirait que le concierge pointe les heures et durées de passage et l'on constaterait que les contrats de maintenance ne sont pas respectés ;
- Les prestations rendues ne correspondent pas au prix payé. Parfois les techniciens font du temps de dépannage uniquement et non de la maintenance ; il faudrait un contrôle plus serré ;
- Les cahiers techniques d'intervention ne servent pas à grand-chose ;
- Au regard des dégradations, tout est payant, et les ascensoristes en profitent, ils font le minimum, ils laissent se dégrader les pièces ;
- Auparavant, toutes les réparations des pièces étaient incluses dans le contrat, maintenant, même les moteurs ne sont pas en contrat. Les ascensoristes n'incluent plus rien dans les contrats de maintenance.
- les conditions de travail des techniciens se dégradent. De plus en plus les phénomènes de stress se développent.
- un effet « boule de neige » est constaté, les difficultés de fonctionnement entraînent le mécontentement des copropriétaires et des techniciens.

La société KONE questionnée par la mission a refusé de donner les durées moyennes d'interventions en maintenance préventive. La mission s'étonne de ce refus alors que la société KONE est titulaire de nombreux marchés d'entretien de bailleurs sociaux. La mission rappelle l'obligation de respecter notamment le Décret no 2009-1486 du 3 décembre 2009 relatif aux

Conventions d'Utilité Sociale des organismes d'habitations à loyer modéré, qui prévoit des comptes-rendus annuels sur les taux de panne.

La MIE aurait souhaité de manière générale avoir communication des diagnostics et engagements pris par les bailleurs sociaux sur le volet ascenseurs dans le cadre de la mise au point des conventions d'utilité sociale.

2.1.3. Les coûts peu compréhensibles des contrats de maintenance

La mission regrette de ne pas avoir reçu des bailleurs sociaux l'ensemble des informations sur les bilans d'exécution des contrats avec leurs prestataires

ICF a précisé avoir des soucis avec les contrats de maintenance. Les prestataires ont des difficultés pour respecter le contrat, notamment le week-end, les locataires sont mécontents des temps d'arrêt. Elle a mis en place un service d'aide, « ASSISTEO », de façon forfaitaire en cas de panne. A Paris, le coût d'un contrat moyen est de 1 200 € par an et par ascenseur.

Paris Habitat précise que les coûts moyens des contrats de maintenance, hors télésurveillance, s'élèvent à 1 413 € par an et par appareil. Les coûts sont très bas, les ascensoristes font du dépannage et non de l'entretien préventif. Les contrats de maintenance sont peu rémunérateurs pour les ascensoristes et les personnels sont peu qualifiés.

FNAIM a eu le retour des rapports d'audit sur les contrats d'entretien et s'est aperçu que ces contrats n'étaient absolument pas respectés. Aujourd'hui, les contrats sont relativement bien suivis, c'est 10 passages à l'année pour assurer le suivi, pour surveiller quelques organes. Le coût est selon elle de 3 000€ par an en moyenne pour un ascenseur dans un immeuble parisien de 30 lots, soit deux fois et demi le coût payé par Paris-Habitat dans son parc

L'ARC estime qu'il y a une distorsion de parité. Un contrat pour un ascenseur pour 25 lots, c'est 1300€ mais avec un prix qui peut monter à 2000.

Pour la société de bureau d'étude A2C, les ascensoristes ont gagné car ils ne sont pas présents lors des contrôles techniques, en conséquence les contrôleurs ne peuvent faire l'essai de parachute donc le contrôle technique ne sert à rien. On achète des contrôles techniques à 80 euros, c'est une plaisanterie. Le contrôle technique devrait révéler tous les problèmes en matière de maintenance préventive et de sécurité, on ne le fait pas. Pourtant tout le monde à intérêt à améliorer la maintenance préventive, avec un vrai contrôle technique ; l'ascensoriste devrait lever les réserves et cela l'obligerait à passer 8 heures sur réparation. Les techniciens savent parfaitement par exemple qu'il faut changer la serrure en cas de panne due à la serrure mais ils ne le font pas. Au prix actuel des contrats A2C estime que cela ne couvre pas les services des gros parcs sociaux, les ascensoristes vendent à perte. En copropriété on est à 2000 euros. Selon A2C, il ne faut pas que les maîtres d'ouvrage raisonnent uniquement sur le prix, mais aussi sur la valeur technique. Les ascensoristes font des prix bas pour ne pas perdre les marchés. Les bailleurs se font avoir dans les marchés publics sur les appels d'offres, les ascensoristes font des contrats de maintenance avec bordereaux de prix unitaires, avec prix de la cellule etc. et de toutes les pièces, mais tout n'y est pas. Les ascensoristes mettent tous les prix de pièces qui peuvent être remplacées mais la pièce ne correspond pas toujours à ce qui est annoncé car il y a toujours un ajout et les ascensoristes se « gavent » sur ces ajouts.

Selon A2C, le décret de décembre 2009, sur les Conventions d'Utilité Sociale, les oblige à donner les taux de panne et les délais. Mais les bailleurs sociaux n'ont pas la possibilité, faute de moyens en personnel technique, de faire un contrôle des ascensoristes en interne, Il faut arrêter les travaux de conformité, il vaut mieux être non-conformes et fiables.

La mission rappelle son attachement à la sécurité.

La mission constate que les prix varient dans des proportions importantes avec des excès dans les deux sens, surcoûts ou coûts trop faibles.

2.1.4. Les problèmes rencontrés avec les clauses des contrats d'entretien

La maintenance préventive et corrective est considérée comme non rentable par les ascensoristes car elle nécessite de passer une heure par appareil toutes les six semaines (en fait, le temps effectif est plutôt de dix minutes selon l'ARC ou les bailleurs sociaux). Le prix des prestations se révèle souvent insuffisant pour assurer une bonne qualité de service.

Trois séries de problèmes sont identifiés par l'association des copropriétés « l'ARC » :

- Les ascensoristes ont créé des clauses abusives diverses, telle la clause de vétusté ou la clause de neutralisation des pénalités ;
- Les prix des contrats d'entretien sont excessifs ;
- Les résiliations sont difficiles à mettre en œuvre du fait de la spécificité de certaines pièces.

2.1.5. Les manquements concernant la qualité d'exécution des contrats de maintenance

La société GETRALINE, sur le parc de 9318 du parc social qu'elle surveille, a fait les observations suivantes concernant les cumuls des durées moyennes de temps de temps de maintenance par mois et par ascenseur (délai entre l'arrivée du technicien et le départ du technicien) : le délai moyen est 9mn47 à Paris pour 3mn29 en île de France et 12mn en province.

Selon GETRALINE le temps moyen non cumulé par intervention unique varie de :

- 36 secondes à 60 secondes à Paris
- de 11 secondes à 24 secondes en île de France hors Paris
- et de 120 secondes à 780 secondes en province

La mission estime que de telles durées ne permettent pas une maintenance réelle.

Les visites de maintenance ne sont pas assez approfondies, du fait de la qualification insuffisante de l'intervenant et du nombre trop important d'ascenseurs à entretenir par technicien (130 contre 60 il y a 20 ans), les chiffres varient selon les ascensoristes. Il n'y a donc pas d'anticipation pour remplacer les pièces usées, ni pour procéder aux réglages nécessaires (insuffisance de la maintenance préventive). De même, ainsi que l'affirme la Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie (CLCV), la périodicité des visites de maintenance n'étant pas respectée, les contrôles, essais, nettoyages, mesures et remplacements des pièces à effectuer régulièrement (mensuellement, trimestriellement, semestriellement ou annuellement selon les composants) ne sont pas réalisés.

Le non-respect des clauses du contrat : visites périodiques non réalisées ou mal réalisées pannes répétitives après le passage d'un technicien se multiplient. De nombreux intervenants ont précisé à la mission que les dispositifs de télésurveillance, en particulier dans le domaine social pourrait permettre aux gestionnaires de mieux suivre la réactivité et la qualité des interventions des ascensoristes. L'intervention pour dépannage, quand à elle, se réduit souvent à la seule remise en service sans analyse sérieuse des pannes, ni traitement de son origine (insuffisance de la maintenance corrective). Ainsi, les témoignages laissés par les usagers sur Ascenseurs-paris.fr

illustrent-ils cette répétition de pannes, toutes les semaines ou tous les jours voir dans la même journée, parfois quelques heures après le passage du technicien.

La mission estime que seul l'entretien régulier et systématique peut apporter une réponse efficace aux défauts de fonctionnement qui perdurent, tels que ceux signalés à la mission lors de ses déplacements :

- le réglage des portes ;
- les cellules défectueuses ;
- le bruit intempestif ;
- le défaut de nivellement en position d'arrêt;
- dégradations des boutons d'appel, de l'éclairage, de l'affichage des étages, de la main courante.

Le contrôle de l'application des clauses contractuelles est clairement de la responsabilité des syndicats ou des bailleurs, qui ont en la matière des carences importantes.

2.1.6. La réactivité est insuffisante en cas de panne

La Mission regrette au-delà de l'information sur les délais contractuels d'intervention de ne pas disposer d'une connaissance exhaustive des processus de signalement lors des pannes et de réactivité des intervenants.

La société GERTALINE, sur le parc de 9318 qu'elle surveille, a fait les observations suivantes concernant les durées moyennes d'immobilisations (délai entre l'arrêt de l'ascenseur pour panne et fonctionnement normal de l'ascenseur) le délai moyen est de :

- 116 heures à Paris ;
- 189 en île de France ;
- 69 heures en province.

Les délais d'interventions des techniciens ascensoristes entre la détection de la panne et l'arrivée du technicien sont de :

- 7 heures 48 mn à Paris
- 8 heures 18 mn en île de France hors Paris ;
- 8 heures en province.

⇒ Le représentant de KONE, ayant exercé dans d'autres pays d'Europe, considère qu'en France la situation est très difficile, différente de celle du reste du monde. Le parc social constitue un souci majeur. KONE a une liste de bailleurs pour lesquels ils ne répondent plus aux appels d'offre, qui s'étend régulièrement. Il y a un problème de fort trafic, d'utilisation, dans le social, de 4 à 8 fois ce que l'on observe dans les résidences privées. Il a précisé que le parc allemand n'a pas de loi lui imposant un dispositif de sécurité. En Allemagne, un organisme extérieur impose aux propriétaires de faire un certain nombre de modifications. Il a en outre déclaré : «J'ai travaillé 5 ans en Italie, je n'ai jamais vu cela, les ascenseurs sont plus dégradés en France. La situation devient inacceptable ». Dans Paris, il est courant d'avoir des immeubles

de 9 ou 12 niveaux (avec un trafic en moyenne élevé), ce qui expliquerait, selon la société KONE, les envolés de coûts. Selon la société KONE, la situation dans Paris est moins dégradée que celle de l'île de France sur le plan des agressions. Selon KONE, un ascenseur neuf, dans une gaine déjà faite dans un immeuble neuf, coûte entre 30 000 et 35 000 € sinon cela coûte entre 70 000 et 100 000 € s'il faut tout faire dans un immeuble existant. Le chiffre d'affaires des ascenseurs, c'est 2,7 milliards. KONE a 525 techniciens en région Ile-de-France affectés à la maintenance ; ce n'est pas le même métier que la modernisation. Il y a 65 ascenseurs par technicien dans le parc social.

⇒ La FNAIM a précisé que l'alerte est donnée au syndic ou au gardien, qui l'indique à l'ascensoriste.

Dans le parc social :

⇒ Pour la société GECINA en cas de pannes entre 8 H et 22 H, les délais d'intervention contractuels sont de deux heures en contrats étendus. Selon GECINA son cocontractant, Schindler, respecte généralement les 30 mn (au lieu de 45 mn) pour les désincarcérations et il respecte les 2 heures alors que certains ascensoristes sont à 4 heures, pour les interventions sur pannes.

⇒ La société « La Sablière » estime, quand à elle, que les ascensoristes remettent en fonction sans chercher les causes et ne réparent pas, ce qui provoque des pannes répétitives, elle constate plus de pannes sur Paris qui s'expliquent par la moindre expérience des techniciens intervenant dans Paris. Par exemple OTIS, à Paris, a beaucoup de jeunes techniciens (se déplaçant en deux roues) qui sont nouveaux dans le métier et non des techniciens plus chevronnés (roulant en voiture).

⇒ La CNL a confirmé cette analyse, en cas de blocage d'ascenseur un week-end un 1^{er} technicien vient sortir la personne et un 2^{ème} technicien vient voir ce qu'il faut faire et appelle éventuellement un 3^{ème} technicien mais il faut attendre le début de semaine pour que l'ascenseur soit réparé.

⇒ Le représentant syndical des personnels ascensoristes CGT a ajouté que dans les années 90 les horaires d'astreinte étaient de 8H-17H, sauf urgence, mais les ascensoristes ont mis en place une astreinte 24 h sur 24 sans recruter en conséquence. Selon lui, en province, il n'y a pas de système d'astreinte et c'est une catastrophe. Il estime qu'un nivellement par le bas s'est opéré, tout le monde travaille sur des zones géographiques, parfois par thème (chez Otis, on distingue les administrations et le privé). Le nombre d'appareils par technicien est passé de 50 à 100 voir 130 (en comptant les intervenants du week-end et les techniciens qualifiés); la charge par technicien ascensoristes a été multipliée par 1,5 ou 2. Le représentant CGT des techniciens a fait part de deux observations, après ses 30 années d'ancienneté : d'une part, les techniciens n'ont plus le temps de faire correctement la maintenance qui se trouve de fait « incluse » ou plutôt déclarée, dans le temps de dépannage et d'autre part, les prestations annoncées n'ont pas donné lieu à des recrutements correspondant à la nouvelle charge de travail. Ainsi, les contrats prévoient-ils désormais des interventions 7 jours sur 7 et 24h sur 24 mais les équipes de techniciens ont été davantage réorganisées qu'elles n'ont été renforcées en effectifs à hauteur des nouveaux besoins.

Il a précisé à la mission la liste des problèmes relevés par son syndicat :

- un simple dépannage de remise en service par un technicien de 1^{er} niveau au lieu d'une analyse sérieuse des pannes récurrentes et d'une réparation par des techniciens expérimentés ;
- la réduction du temps d'intervention d'entretien (réduction de 30mn à 15 mn) ;
- l'absence de visites approfondies ;

- la qualification insuffisante des intervenants ;
- un nombre trop important d'ascenseurs suivis par technicien (près de 130, 60 il y a 20 ans) ;
- La concurrence faussée par une absence de transparence des prix sur les devis.

La mission précise qu'il s'agit de la position du seul syndicat auditionné, par ailleurs majoritaire.

⇒ Le rôle des gardiens :

La mission, lors de ses déplacements a noté que les gardiens, connus des habitants, pourraient voir leur mission d'alerte et de suivi enrichie dans le domaine des ascenseurs. Les bailleurs sociaux notamment, mais aussi les copropriétés, pourraient valoriser leur rôle dans ce domaine.

Cette observation a été confirmée par la RIVP qui juge que la présence améliore la réactivité dans la gestion des pannes.

2.1.7. Les problèmes concernant le remplacement, le coût et le stockage des pièces

Si on se limite aux auditions, le représentant CGT des techniciens affirme que le parc français des ascenseurs n'est pas vétuste comme le prétendent les ascensoristes (bien que 60% des appareils aient plus de 20 ans) car un ascenseur est fait pour durer 50 ans, de plus, les appareils de plus de 40 ans ont été souvent rénovés de fond en comble, notamment les moteurs et autres pièces importantes. Ils ajoutent que les problèmes ne viennent pas -contrairement aux affirmations des ascensoristes- de l'ancienneté du parc, mais de son entretien insatisfaisant. D'ailleurs, dans les copropriétés, environ 75% des appareils bénéficient d'un contrat complet, appelé «étendu », garantissant le changement des grosses pièces, ce qui signifie, si les contrats ont été respectés, que de nombreux organes importants des appareils anciens ont été changés.

Selon la MIE, La « clause de vétusté » constitue une autre disposition incitant les ascensoristes à ne pas assurer correctement la maintenance préventive et corrective. En effet, la loi Robien a permis aux grands ascensoristes d'introduire dans les nouveaux contrats la notion de « vétusté automatique » qui prévoit d'exclure le changement d'une pièce dans le cadre du contrat d'entretien si elle a une certaine ancienneté (plus de 10 ou 20 ou 30 ans). Ainsi, un ascensoriste qui doit remplacer les organes au titre du contrat d'entretien peut néanmoins faire valoir la vétusté pour s'exonérer de ses obligations contractuelles standards. Dès lors, l'ascensoriste peut entretenir les appareils « a minima », attendant le plus longtemps possible pour remplacer ou réparer les organes usés, et faire valoir ensuite la vétusté.

⇒ Selon l'ARC et des associations de locataires rencontrées, les grands ascensoristes se désengagent de la maintenance préventive et corrective. Leur objectif est de transférer les techniciens affectés à la maintenance sur les gros travaux de modernisation, hors contrat et plus rentables (notamment sur des pièces usées prématurément). Les pièces coûteuses, quand elles sont dégradées (par le manque d'entretien), sont facturées (même si le contrat prévoit le remplacement) par l'ascensoriste qui invoque l'obsolescence, la vétusté ou encore le vandalisme.

Les problèmes principaux en matière de remplacement de pièces :

- le coût excessif des pièces de rechange ;
- l'absence de disponibilité des pièces dans des délais décents ;

- la gestion à flux tendu des ascensoristes qui implique une absence de stock prudentiel de pièces de rechange ;
- La multiplication des remplacements de pièces hors contrat de maintenance alors que l'ascensoriste s'est abstenu d'entretenir la pièce ;
- Les modifications des contrats de maintenance autorisées par la loi Robien, notamment de la clause de vétusté qui a imposé aux propriétaires la prise en charge des pièces usées alors qu'elles n'ont pas été changées par l'ascensoriste dans le cadre du contrat d'entretien ;
- L'utilisation par chaque constructeur de pièces « propriétaires » non compatibles entre elles ;
- l'absence de tout contrôle communiqué par la DGCCRF sur ce domaine.

⇒ Pour les syndicats saisis en urgence à la suite des immobilisations dues aux pannes longues et répétées, les principaux désaccords portent sur :

- l'absence de détails des devis;
- les travaux non justifiés ou devant normalement être pris en charge dans le cadre du contrat de maintenance ;
- la mise à l'arrêt prolongé d'appareil pour faire pression sur les copropriétaires afin qu'ils changent des pièces ;
- les devis adressés pour le changement d'un organe alors que le contrat prévoit déjà son changement ;

⇒ Selon la CLCV, les usines tournent à plein pour faire des pièces de mise aux normes au détriment des pièces dédiées à l'entretien. Le temps de la maintenance préventive est de plus en plus réduit et le temps qui lui ait consacré par les techniciens a été ramené à 30 mn, voire 15mn. Parfois l'ascensoriste précise qu'il faut tout changer car il ne peut remplacer uniquement la pièce en panne. En fait les pièces s'usent plus vite du fait d'un manque d'entretien. La CLCV sait quelles sont les 100 pièces qui posent problème. Il faut obliger les ascensoristes à stocker ces pièces, ils doivent constituer un stock prudentiel. De plus, la télésurveillance permet de connaître quelles sont les pièces fragiles ou usées, elle doit être développée. Les immobilisations peuvent durer des mois, les ascensoristes travaillent à flux tendu ; les ascensoristes assurent l'entretien d'ascenseurs dont ils ne sont pas toujours constructeurs, ils adaptent du matériel correspondant à des pièces (d'autres fabricants) qu'ils ne trouvent pas. Il y a eu des générations de portes qui s'usent vite, il n'y a plus de stock, il faut refaire ces portes.

Selon la CGT les pièces détachées, c'est un problème structurel d'organisation des ascensoristes. Quand Schindler dépanne un ascenseur Otis, elle paye plus cher les pièces Otis. Il y a le problème du turn-over des marques et de la continuité de la maintenance.

La RIVP a précisé, quand à elle, ne pas avoir de problème de blocage lié aux pièces venant de l'étranger.

La société KONE a précisé stocker 40 000 références de pièces pour le parc qu'elle entretient. Ce nombre considérable s'explique par l'hétérogénéité du parc et les pratiques de verrouillages du marché par les ascensoristes qui multiplient les pièces « propriétaires » qui ne peuvent être fournies que par eux-mêmes.

2.1.8. Le service d'aide en cas de panne doit être développé

Paris Habitat a généralisé le dispositif d'aide à partir du 1^{er} mars 2010 ; un numéro vert et une plateforme pour toute panne de plus de 48 heures sont mis en place. Paris Habitat met en place un portage mixte pour les personnes et pour les paquets ; ce sont principalement des associations qui prennent ce dispositif en charge (5 associations sur Paris).

Pendant les travaux de mise aux normes, la société GECINA met également en place un service de portage mais ne le fait pas en cas de panne.

La mission se félicite qu'à la suite de son lancement, des améliorations aient pu être mises en place par les bailleurs sociaux, même s'il reste encore d'importants progrès à effectuer.

2.1.9. Les pénalités ne sont que rarement mises en œuvre

Paris Habitat précise qu'elle a mis en place un plan de renforcement des pénalités, il a appliqué 600 000 € de pénalités aux ascensoristes pour le premier semestre et le montant sera sans doute équivalent pour le second semestre. Il a été perçu 1 million € de pénalités en 2009. Ces pénalités servent à alimenter le fond d'aide et les investissements. Elle va, de plus, mettre en place les réfections sur les charges payées par les locataires pour les prestations non réalisées. Un locataire de Paris-Habitat paye entre 4 et 6 euros par mois pour son ascenseur, les réfections seront donc d'un faible montant. Par contre pour GECINA, le sujet c'est l'absence de panne, pas la pénalité, elle n'applique donc pas de pénalités aux ascensoristes.

Pour la FNAIM, les clauses pénales ne sont pas appliquées pour les interventions dans les copropriétés en cas de panne, car il n'y a pas matière, mais pour les chantiers de rénovation, oui.

Selon l'ARC, le code de la construction qui avait prévu que tous les contrats auraient une clause de pénalité obligatoire a été vidée de son sens par les ascensoristes qui l'ont limitée et plafonné dans leurs contrats ; OTIS, par exemple, a introduit une double limitation à 5 % et au troisième dépassement.

Pour la SLC, depuis quelques années la situation se dégrade, les ascenseurs restent bloqués pendant 24 ou 48 heures ; les locataires continuent à payer les charges. Dans les contrats sont prévues des pénalités, la SLC s'est adressée aux bailleurs sur ce point mais rien ne se passe. Un remboursement des pénalités aux locataires lui semble une démarche normale. La SLC ajoute qu'il y a des pratiques anormales de certains bailleurs vis-à-vis des ascensoristes, les pénalités ont tendance à disparaître. Les bailleurs se privent ainsi de moyens de pression importants vis-à-vis des ascensoristes. Le résultat est le suivant :

- les délais de désincarcération étaient de 30 mn dans les anciens contrats, contre 45 mn dans les nouveaux contrats ;
- les délais d'intervention de dépannage étaient de 2 heures dans les anciens contrats contre 5 heures dans les nouveaux contrats ;
- les délais de dépannage avec pièces à changer étaient de 24h dans les anciens contrats contre 3 jours ouvrés dans les nouveaux contrats.

2.1.10. La généralisation de la téléalarme et de la télésurveillance constituent des solutions d'avenir

Les trois systèmes de télésurveillance, utilisés par Paris-Habitat, sont ANEP, AUTINOR et GETRALINE (le plus ancien). La télésurveillance permet de « tracer » le passage du technicien. La loi Urbanisme et Habitat impose seulement la téléalarme à partir de 2013.

L'ICF regrette d'être tributaire des informations données par le prestataire ascensoriste ; elle essaye de mettre en place son propre réseau d'informations et réfléchit à la télésurveillance dans certains arrondissements. Elle va lancer une consultation pour un marché de télésurveillance en septembre. Elle pense la mettre en place début 2011 ; les travaux dureront 8 à 9 mois et les coûts d'installation sont estimés entre 1,9 et 2,7 millions €. Le coût mensuel de fonctionnement de la télésurveillance est de 250 à 500€ par mois et par ascenseur.

Pour Paris Habitat, la télésurveillance permet de gérer la phonie en cabine, de tracer et détecter toute panne, d'envoyer l'information à l'exploitant, ce qui permet de déclencher une intervention sur la panne sans le gardien. Paris-habitat, grâce à la télésurveillance, s'est aperçu qu'il y a un certain nombre de manquements, par exemple en contrôlant les délais d'intervention, qu'il y a très peu d'entretien préventif chez les ascensoristes -le temps que le technicien a passé n'est parfois que de 3 minutes-. Paris-Habitat peut ainsi mieux contrôler les pénalités. Pour Paris-Habitat, qui utilise les trois systèmes (Thyssen a aussi le sien), le problème de la télésurveillance est que les systèmes ne sont pas homogènes.

GECINA a développé un outil de télésurveillance indépendant des ascensoristes « Vigile Service 2 », elle a ainsi un accès direct à l'ensemble des appareils. Cela lui permet une gestion préventive avec vérification du taux de disponibilité. Elle a élaboré un cahier des charges pour une consultation (travaux et contrats liés). Pour GECINA la télésurveillance a un double objectif, d'une part vérifier le taux de disponibilité de l'appareil, et d'autre part permettre une véritable gestion préventive. GECINA a ainsi une image de tout son parc avec 22 points de contrôle ; sur son système, les ascensoristes arrivent à intervenir avant qu'il y ait une panne. La mission a cependant constaté lors d'un déplacement sur les lieux avec des locataires que le parc de la société GECINA reste concerné par des problèmes de réactivité en matière d'immobilisation d'ascenseurs.

GETRALINE a imaginé un système avec des points de captage sur les ascenseurs. Pour surveiller un contrat, il s'agit de vérifier les points techniques qu'il concerne.

GETRALINE a donc mis en place un système de vérification des mesures, comprenant des tests de panne, durée de panne, type de panne, qui a été long à mettre en fonction. Ce n'était pas dans un système partagé, il n'y avait pas encore Internet à l'époque. Paris-Habitat a été le laboratoire qui a permis la mise en place de ce système.

Un système de télésurveillance est un système d'information moderne en temps réel qui permet d'avoir des informations techniques. GETRALINE commence par faire un inventaire des ascenseurs du parc, car parfois les maîtres d'ouvrages ne savent pas combien ils ont d'ascenseurs. GETRALINE pose des points de captages à des endroits critiques de l'ascenseur, ces informations leur sont transmises.

GETRALINE a la totalité du parc Immobilière 3 F. GETRALINE assure une continuité de services 24H sur 24 et 7 jours sur 7 et a des services d'astreinte.

ANEP fournira des courbes avec les taux d'immobilisation et de disponibilité. GECINA demande les taux de disponibilité, or parfois c'est dû à un déménagement, GETRALINE utilise un algorithme qui leur permet d'intégrer les aléas pour blocage de portes par les personnes.

ANEP contrôle 2500 ascenseurs dont 700 pour GECINA et 1500 pour Paris-Habitat. Il y a différents niveaux de télésurveillance, entre 1000 et 3000 euros ; pour la partie internet, c'est un abonnement. Il y a aussi la triphonie. ANEP ne fait pas centre de réclamation pour les personnes incarcérées. Pour Paris-Habitat, ANEP est sous traitant de KONE ;

Le représentant de KONE estime que les bailleurs sociaux dépensent beaucoup pour contrôler les ascensoristes, ils leur imposent des dispositifs qui génèrent de fausses alarmes.

Selon le cabinet de JY Mano, il n'y a pas de suivi par télétransmission chez Paris-habitat et la RIVP est en test.

2.1.11. Selon les tribunaux les accidents sont en partie causés par la mauvaise maintenance préventive et corrective

L'Association des Responsables de Copropriété (ARC) considère que la véritable insécurité provient des pannes, donc d'un déficit d'entretien. Selon elle, la plupart des accidents graves survenus ces dernières années sont dus à des fautes d'entretien imputables à l'ascensoriste.

Il est impossible d'avoir une vision précise de l'ensemble des accidents du travail frappant ce secteur où les sous-traitants sont légion. Selon la Fédération des ascenseurs, cinq à six décès de techniciens interviendraient chaque année. Selon les chiffres de cette même Fédération, chaque année, près de 2 000 accidents d'usagers surviendraient, dont 10 qualifiés de « graves ».

Ces fautes ont parfois été sanctionnées par les tribunaux. Ce fut en particulier le cas pour les accidents de Strasbourg et d'Amiens qui sont à l'origine du vote de la loi Robien. Ce n'est pas la qualité de l'appareil mais bien le manque d'entretien qui a finalement été sanctionné par la Justice :

⇒ Le procès du technicien et de sa société, à la suite de la mort par chute d'un enfant dans une cage d'ascenseur du quartier de la Meinau à Strasbourg en 2002- a mis en évidence les « manquements graves » de l'entretien. A l'audience, le technicien a expliqué avoir eu la responsabilité de 144 appareils.

⇒ Le procès du technicien et de sa société à l'automne 2007 - suite à l'écrasement d'une femme par une cage d'ascenseur dont elle tentait de s'extraire à Amiens en 2002, a mis en évidence les mauvaises conditions d'entretien.

⇒ Selon l'ARC et les principaux syndicats de techniciens, les accidents graves d'usagers proviennent, dans la grande majorité des cas, des pannes provoquant l'arrêt entre deux étages. Ce type d'arrêts entraîne alors des accidents liés à la désincarcération des personnes par elles-mêmes (après une longue attente) en l'absence de tout technicien ou des secours.

Un nombre important d'accidents sont de petits accidents tels que les chutes sans gravité de personnes, dont le trébuchement des personnes âgées, en sortant ou en entrant d'un ascenseur présentant une « marche » de 4 ou 5 centimètres.

2.2. Mais les bailleurs sociaux parisiens doivent améliorer leur réactivité et leur expertise

Les bailleurs sociaux devront appliquer le Décret n° 2009-1486 du 3 décembre 2009 relatif aux Conventions d'Utilité Sociale des organismes d'habitations à loyer modéré. Ils devront informer leurs locataires sur les points suivant :

H.III - Bon fonctionnement des ascenseurs et des chaudières collectives :

Nombre d'arrêts de plus de n heures par appareil et par an et typologie des causes d'arrêt (défaillances techniques, usage anormal, malveillance)

H.IV - Bon fonctionnement des ascenseurs et des chaudières collectives :

Généralisation de l'engagement contractuel avec chaque prestataire d'un nombre de pannes annuel inférieur à 8 par appareil (hors cas d'usage anormal ou de malveillance)

Les locataires reprochent aux bailleurs sociaux de ne pas exercer une pression suffisamment forte sur les ascensoristes, dont la réactivité et l'efficacité sont insuffisantes.

La mission partage cette analyse. Les bailleurs sociaux parisiens, qui gagneraient peut être à se regrouper sur ce sujet sous une forme juridique à définir (un GIE ascenseurs par exemple) représentent par leur poids économique un acteur qui devrait se faire entendre plus fortement, comme lors de leur conférence de presse de janvier 2008, par les 4 grandes sociétés multinationales.

Les habitants de ces immeubles souhaitent que les bailleurs puissent bénéficier de personnels et d'outils permettant de solliciter et de suivre les prestataires de services en temps réel. Les gardiens doivent être plus investis dans leur rôle de représentant local du bailleur et à ce titre constituer un interlocuteur obligé des techniciens lors de leur venue durant les horaires d'ouverture des loges. La télésurveillance doit être installée systématiquement dans les cabines, afin d'améliorer la détection de l'origine des pannes et la traçabilité des interventions des techniciens, voire d'anticiper les pannes.

Les associations de locataires, telles que la CLCV, considèrent que la télésurveillance constitue « La solution ». GECINA a pu mettre au point un système de télésurveillance indépendant des ascensoristes, développé par le fabricant en concertation avec ce bailleur, « Vigile Service 2 ». Ce système permet d'avoir un accès direct à l'ensemble des cabines du gestionnaire et de déclencher l'assistance technique lors d'une panne. De même, Paris Habitat a développé la télésurveillance par le biais de plusieurs prestataires mais n'est pas à même d'exploiter directement la multitude de données pour des raisons tenant à la cohérence des systèmes techniques. Son dispositif général est encore largement perfectible.

Les bailleurs doivent se doter de leurs propres équipes de techniciens expérimentés capables de vérifier la réalité et la qualité des interventions des ascensoristes. Cela permettra d'éviter la venue de techniciens successifs sans remise en service de la cabine. Certains bailleurs, tels que la RIVP, ont déjà lancé ce dispositif.

Le cabinet de JY Mano rappelle que la question du prix de ces contrats est très sensible, la majorité des charges locatives étant récupérables sur les locataires. Quand Paris-Habitat a cassé les anciens contrats de maintenance, les tarifs ont baissé de 15%. La question légitime qui est posée aujourd'hui est la suivante : « Est-ce que les locataires sont prêts à ce que l'on paye plus cher pour un service amélioré », s'interroge le cabinet de JY Mano.

Les ascensoristes, qui estiment que la mauvaise utilisation et le vandalisme sont responsables de tous les problèmes rencontrés, proposent de réfléchir à la conception de cabines en concertation avec les bailleurs. Ils estiment qu'elles doivent être plus adaptées aux contextes et environnements locaux. Les bailleurs sociaux devraient demander des matériels plus résistants et moins sensibles à des sollicitations quotidiennes particulièrement intensives et massives de leurs parcs.

Si certains bailleurs (ICF) acceptent de faire bénéficier les locataires des pénalités versées par les ascensoristes, Paris Habitat s'y refuse catégoriquement, estimant que les contreparties contractuelles (d'un montant de près d'un million € en 2009) n'ont pas de lien direct avec les locataires qui bénéficient des services d'aides mis en place (une dépense correspondant à quelques dizaines de milliers €). Pourtant, les locataires rappellent que ce sont bien eux (leurs familles, leurs visiteurs) qui subissent les préjudices quotidiens tout au long de l'année.

Le décret 2009-1846 relatif aux conventions d'utilité sociales des organismes d'habitation à loyer modéré prévoit (article 5 qui modifie l'article R 445-5 du code de la construction et de l'habitation) deux indicateurs (H3 et H4) concernant le nombre d'ascenseurs, le nombre, la durée et la typologie des pannes. Il impose un

engagement entre les ascensoristes et les organismes visés afin d'atteindre un nombre de panne inférieur à 8 par an et par ascenseur (hors cas d'usage anormal ou de malveillance). La mission estime que ces obligations vont dans le bon sens mais sont soit la preuve d'un taux de panne actuel nettement supérieur à 8 soit du caractère purement formel de ce plafond fixé. En tout cas elle estime qu'un tel taux de panne, trop élevé, est inacceptable par les usagers. Il est 4 fois supérieur à celui constaté à Berlin (pour mémoire entre une à deux pannes par ascenseur et par an) .

3. LA LOI ROBIEN ET SES CONSEQUENCES

3.1. Les mises à niveau à effectuer sont complexes et ont pris du retard

3.1.1. Pour les ascenseurs neufs, une norme européenne préexistante à la loi Robien

La Directive ascenseurs 95-16-CE du 29 juin 1995, transposée en France par le décret n° 2000-810 du 24 août 2000 relatif à la mise sur le marché des ascenseurs neufs sert de cadre juridique.

Selon le MINEFI : « cette Directive définit des « exigences essentielles de sécurité » auxquelles doivent satisfaire les ascenseurs nouvellement installés, seules les exigences de sécurité sont obligatoires, et seuls les produits qui y répondent peuvent être mis sur le marché et mis en service. Pour attester de la conformité de l'ascenseur à la réglementation, l'installateur appose, sous sa responsabilité, un marquage « CE » qui doit être visible dans la cabine. Les composants dits de « sécurité » (par exemple, serrures, parachute) doivent également faire l'objet d'une déclaration de conformité et comporter un marquage « CE ». La réglementation prévoit différentes procédures pour le marquage « CE », faisant appel à un contrôle ou à une certification par un organisme extérieur (organisme « notifié » appartenant à un Etat membre). »

3.1.2. Les origines de la Loi.

Selon le ministère du logement 2000 accidents de diverses gravité par an au moment du vote de la loi. La fédération des ascenseurs quand à elle relevait 2000 accidents de diverses gravité par an.

Sur la période 1996 à 2001 (source Ministère du Travail) : accidents mortels ou très graves d'intervenants, 17 accidents sur 5 ans ; les accidents pris en compte ne concernent que l'activité maintenance et exploitation des ascenseurs.

Or le vieillissement du parc ne pouvait laisser que présager une augmentation du nombre et de la gravité de ces accidents, en l'absence de mesures vigoureuses. Sans remise à niveau, une grande partie des appareils était frappée d'obsolescence dans les quinze ans à venir quelque soit le niveau d'entretien. En effet le parc des ascenseurs existants en France, le plus important d'Europe est aussi le plus ancien : les deux tiers du parc français avaient à l'époque plus de vingt ans d'âge, les plus anciens d'entre eux datant de la fin du 20^{ème} siècle.

En 2000, le Ministre de l' Equipement des Transports et du Logement confiait au Conseil général des ponts et chaussées une mission visant à proposer des mesures de protection contre la vandalisme dans les ascenseurs. Il était apparu en effet que des actes de malveillance étaient à l'origine d'accidents graves.

En 2001, au regard des conclusions de cette mission, la Secrétaire d'Etat au Logement saisissait les services concernés. Il en est né la création au sein de l' AFNOR, d'un groupe de travail composé d'experts, de représentants des consommateurs et de bailleurs chargé d'identifier les causes des accidents et de proposer des solutions techniques et chiffrées pour sécuriser les

ascenseurs existants. Les mesures envisagées ont ensuite été soumises à l'avis de l'ensemble des partenaires concernés qu'il s'agisse des associations d'usagers et de locataires, des fédérations professionnelles de propriétaires, de celle des ascensoristes et des syndicats de salariés ou des agents immobiliers. Une ultime réunion en juillet 2002 se concluait par un large consensus sur les mesures préconisées par le groupe de travail AFNOR. 17 risques importants par leur fréquence et leur gravité dans le parc français ont ainsi été mis en évidence à partir des 71 identifiés dans le projet de norme européenne pour la mise en sécurité des ascenseurs.

C'est donc à la suite de ces étapes de réflexions et de consultations et sur la base de ce rapport que l'article 79 de la loi du 2 juillet 2003 « urbanisme et habitat » a été voté par le Parlement..

Lors de son audition, Gilles de Robien, ministre de l'Équipement, des Transports, du Logement, du Tourisme et de la Mer au moment de l'adoption de ce texte a souligné que ce dernier était la conclusion législative du rapport de l'AFNOR dont l'ambition était de sécuriser un équipement constituant le mode de transport le plus utilisé en France. Selon lui, Il ne s'agit nullement d'un texte élaboré sous le fait de l'émotion à la suite d'accidents tragiques mais d'une prise de conscience de la nécessité urgente pour la France de procéder à la sécurisation et à la mise en conformité de son parc d'ascenseurs, il estime que le caractère consensuel des débats parlementaires en témoigne. Mené plus tôt, ce travail aurait selon l'ancien ministre permis un meilleur étalement dans le temps du programme adopté.

L'ascensoriste OTIS en réponse au questionnaire adressé par la MIE précise investir plus de 3000€ par technicien chaque année en formation et équipements de protection collectifs ou individuels. Il estime que « Les progrès sont significatifs : en 10 ans le taux de fréquence d'accident avec arrêt est passé de 16 à 6 (taux de fréquence=nombre d'accidents rapporté aux heures travaillées en million) ».

En juin 2008 un adolescent de 14 ans était tué à Paris. L'OPAC de Paris a affirmé à l'AFP que l'ascenseur était un modèle ancien en cours de rénovation mais que la protection extérieure de la cage entourée de grilles de 1,70m n'avait pas été modifiée.. Il s'est engagé à sécuriser toutes les cabines de ce type avant fin2009 »

En 2009 : aucun accident mortel n'a été constaté, les accidents d'usagers ont reculé de 20% soit 500 concernant les particuliers et 420 pour les techniciens.

3.1.3. Des mises aux normes complexes et contestées

On peut objectivement reconnaître que la première phase de mise en sécurité, immédiatement après l'adoption de la loi, a connu un démarrage difficile, compte tenu d'un contexte très particulier lié à la forte construction d'immeubles et à la nécessité de réaliser conjointement les travaux sur le parc d'ascenseurs existant.

Les commandes étaient donc nombreuses pour les ascensoristes qui n'ont pas pu effectuer dans les délais prévus la mise en sécurité des ascenseurs. Ce contexte particulier a entraîné un décalage des délais prévus par le législateur. Le rapport réalisé par le bureau in numeri et commandée par le Ministère fait état de l'avancement du plan de mise en conformité.

Par ailleurs, une des explications données par Paris Habitat sur le plan de mise en conformité est la suivante : « En 2008 lors de la montée en régime de la Loi Robien, le travail de modernisation était à peine commencé. En 2009 le nouveau directeur général a décidé d'un plan plus énergique. »

L'ARC estime que les textes législatifs ont été adoptés sur pression des ascensoristes. Elle conteste la comptabilisation des ascenseurs de plus de 20 ans d'âge et estime qu'il serait plus

utile de comptabiliser ceux de plus de 40 ans d'âge car ce sont ceux qui posent plus de problème. L'ARC estime en outre que l'âge n'est qu'un des critères parmi d'autres et que certains vieux ascenseurs ont été totalement rénovés et que l'âge de la construction de l'immeuble n'est plus un indicateur de l'âge de l'ascenseur. Sur ce point elle estime que la base statistique, sur laquelle s'est appuyé le processus aboutissant à l'adoption de la Loi, est erronée. Elle estime en outre que les obligations techniques prévues par la loi sont excessives et impliquent des coûts très importants au regard d'avantages marginaux en terme de sécurité.

Les dispositions de la loi Urbanisme et habitat n°2003-590 du 2 juillet 2003 dite Robien modifient (l'article 79) le code de la construction et de l'habitat. Cette loi a été modifiée à deux reprises afin de préciser les personnes chargées du contrôle puis afin de reporter les dates butoirs de mise en conformité. Elle prévoit l'obligation de soumettre les ascenseurs à un contrôle technique périodique portant sur leur état de fonctionnement et la sécurité des personnes et à un bilan d'application des dispositions prescrites, effectué tous les 5 ans et dont l'évaluation est transmise au Parlement. Les trois délais butoirs prévus pour mettre en place les 17 obligations techniques sont contestés par les associations de propriétaires représentés par l'ARC ainsi que par les bailleurs sociaux.

Outre le coût qu'elles qualifient de prohibitif de ces travaux de mise à niveau, les organisations de consommateurs entendues par la mission font valoir que certaines modifications rendues obligatoires par la loi ne sont pas utiles ou sont excessives. Malgré les 2000 créations d'emplois revendiquées par les professionnels pour les opérations d'entretiens des ascenseurs, une pénurie de personnels compétents demeure. Plusieurs intervenants, tant représentants des locataires que des bailleurs, font valoir que les ascenseurs mis aux normes tombent plus souvent en panne qu'avant leur mise aux normes.

La RIVP comme GECINA lors du déplacement de la MIE ont fait remarquer qu'après les travaux de mise aux normes, suivait une période de réglages où les pannes augmentaient avant stabilisation des appareils.

Les textes concernant le sujet :

- Recommandation n° 95/216/CE du 8 juin 1995 concernant l'amélioration de la sécurité des ascenseurs existants.
- La loi Urbanisme et habitat n°2003-590 du 2 juillet 2003 dite SAE ou Robien, l'article 79 de la loi modifie le code de la construction et de l'habitat. Modifiée à deux reprises afin de préciser les personnes chargées du contrôle puis afin de reporter les dates butoirs de mise en conformité. Elle prévoit l'obligation de soumettre les ascenseurs à un contrôle technique périodique portant sur leur état de fonctionnement et la sécurité des personnes et à un bilan d'application des dispositions prescrites, effectué tous les 5 ans et dont l'évaluation est transmise au Parlement.
- Les articles L125-1, L125-2-1, L125-2-2, L125-2-3 et L125-2-4 du CCH Code de la construction et de l'habitation ;
- L'article L. 125-2-3 a été modifié par la loi n° 2006-872 du 13 juillet 2006 portant engagement national sur le logement (précisions sur les personnes chargées du contrôle technique périodique des ascenseurs) ;
- L'article L. 125-2-4 a été modifié par la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 pour le logement et la lutte contre l'exclusion (le délai imparti aux propriétaires pour respecter les exigences de sécurité est porté de 15 à 18 ans à compter de la publication de la Loi DE ROBIEN).

- La loi du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion a modifié le code de la construction et de l'habitation en ouvrant la possibilité d'augmenter de trois ans le délai maximal octroyé par décret aux propriétaires d'ascenseurs pour effectuer les travaux de sécurité

3.1.4. Listes des points de mise en conformité en application de la loi Robien

Le chef du service des architectes de sécurité de la direction des transports et de la protection du public de la préfecture de police de paris a précisé, s'agissant des difficultés concernant les délais et les équipements, que le groupe de suivi de l'application de cette loi SAE (Robien) au ministère de l'équipement s'est réuni 4 fois dont la dernière fois le 4 juin 2009. Le gouvernement a estimé qu'un report de la deuxième tranche n'est pas nécessaire ;

3.1.4.1. Le décret n° 2004-964 du 9 septembre 2004 relatif à la sécurité des ascenseurs et modifiant la partie réglementaire du CCH.

Ce décret concerne 17 exigences techniques de sécurité applicables aux ascenseurs et distingue les mesures selon leur date limite d'application.

Des délais sont impartis pour mettre en place les dispositifs correspondants :

- 9 avant le 3 juillet 2008 mais le décret modificatif n° 2008-291 du 28 mars 2008, modifiant le décret n° 2004-964 du 9 septembre 2004 relatif à la sécurité des ascenseurs, a reporté ce délai au 31 décembre 2010
- 7 avant le 3 juillet 2013
- 2 avant le 3 juillet 2018.

Le décret concerne en outre :

- l'entretien et le contrôle technique;
- le droit d'information des occupants d'immeubles;
- les sanctions pénales en cas de non-respect des obligations imposées par le texte.

3.1.4.2. 5 arrêtés d'application ont été pris en 2004 et un en 2005

- le 18 novembre 2004 relatif aux travaux de sécurité,
- le 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des installations,
- le 18 novembre 2004 relatif au contrôle technique quinquennal,
- le 3 décembre 2004 relatif aux critères de compétence des personnes réalisant les contrôles techniques),
- le 27 juillet 2005 modifiant l'arrêté du 18 novembre 2004 sur les contrôles techniques.

3.1.4.3. Jurisprudence

La dernière jurisprudence de la Cour de cassation (chambre civile 3, audience publique du mercredi 1 avril 2009, N° de pourvoi: 08-10070) rappelle que : premièrement, pèse sur le propriétaire bailleur une obligation de résultat en matière de sécurité des ascenseurs ; deuxièmement, dans le cadre d'un

contrat de maintenance, pèse sur l'entreprise ascensoriste une obligation de résultat en ce qui concerne la sécurité.

3.1.4.4. Points à traiter avant le 31 décembre 2010

La liste suivante, qui a été établie par la mission (grâce aux documents fournis par le ministère du logement, l'UFC-Que choisir et l'ARC) prouve l'extrême complexité des mises en conformité à effectuer. Tant les bailleurs sociaux que les propriétaires individuels dans les copropriétés n'ont pas les connaissances techniques pour contester l'applicabilité à leur ascenseur de tel ou tel point.

- **Mesure n° 1 : Fermeture des portes palières**

Parc concerné : les ascenseurs à portes battantes, toutefois les appareils mis en service après septembre 1982 et conformes à la norme NFP 82-210 ne sont pas concernés.

Il s'agit de renforcer la résistance mécanique de certaines serrures pour empêcher l'ouverture des portes palières lorsque la cabine n'est pas à l'étage et éviter les chutes.

- **Mesure n° 2 : Protection des mécanismes de verrouillage des portes palières contre les actes de vandalisme (pour interdire le déverrouillage par les personnes non-autorisées)**

Parc concerné : les ascenseurs à portes battantes.

Il s'agit d'interdire le déverrouillage des portes palières par les personnes non autorisées.

- **Mesure n° 3 : Protection contre les chocs provoqués par la fermeture des portes**

Parc concerné : les ascenseurs à portes coulissantes mis en service avant le 21 mars 1980 et non conformes à la norme NFP 82-210.

Il s'agit de l'installation d'un détecteur de présence pour éviter tout contact physique lors de la fermeture des portes automatiques sur les personnes. Le plus souvent l'installation d'une cellule photo-électrique de détection de présence peut suffire.

- **Mesure n° 4 : Renforcement des dispositifs de clôture des gaines grillagées**

« Dispositif de clôture des gaines empêchant l'accès à ces gaines et aux éléments de déverrouillage des serrures des portes palières ».

- **Mesure n° 5 : Pour les ascenseurs électriques, installation d'un dispositif visant à limiter la vitesse de l'appareil en descente**

Parc concerné : Les ascenseurs électriques mis en service avant septembre 1982 et conformes à la norme NFP 82-210. Les appareils se déplaçant à une vitesse > à 1m/s ou disposant d'un parachute se déclenchant à une vitesse > à 1,15 m/s.

Il s'agit de ralentir la vitesse en descente des ascenseurs électriques par l'installation d'un parachute à prise amortie ou d'un limiteur de vitesse conforme aux normes en vigueur.

- **Mesure n° 6 : Installation d'un dispositif destiné à éviter les chutes en gaine lorsque la cabine est immobilisée en dehors de la zone de verrouillage**

Parc concerné : tous les ascenseurs dépourvus de garde-pied ou disposant d'un garde-pied trop court.

Il s'agit d'installer une plaque verticale (un garde-pied de cabine) d'une hauteur minimale de 75 cm afin de protéger les personnes de toute chute en gaine lors de leur désincarcération. Ce système évite que les

personnes qui sont extraites de la cabine puissent tomber par l'intervalle existant entre le plancher de la cabine et le plancher de l'étage.

- Mesure n°7 : installation d'une commande de manœuvre d'inspection et d'arrêt de la cabine en vue de protéger le personnel opérant sur le toit de la cabine, en gaine ou en cuvette

Parc concerné : les appareils mis en service avant le 21 mars 1980.

Il s'agit d'un dispositif de commande protégeant les techniciens intervenant dans les gaines d'ascenseurs. Il peut s'agir en particulier d'un système de commande, pouvant être activé par les techniciens depuis le toit, la cuvette ou la gaine de la cabine. Dans l'arrêté du 18 novembre 2007, cette mesure n°7 a été complétée par la mise en place d'un système d'éclairage de la gaine d'ascenseur. Cette mesure ne figure pas dans le décret du 9 septembre 2004.

Il s'agit de renforcer la sécurité des salariés intervenant dans les gaines d'ascenseur par la mise en place d'un éclairage suffisant.

- Mesure n°8 : installation des dispositifs nécessaires permettant au personnel d'intervention d'accéder sans danger aux locaux de machines ou de poulies

Parc concerné : tous les ascenseurs ne disposant pas de dispositifs facilitant l'accès aux locaux de machine suivants : échelle d'accès stable et d'usage sûr, porte et trappe d'accès de résistance mécanique avec dispositif de verrouillage, garde-corps de cabine en cas de chute lorsque la trappe est ouverte.

Il s'agit de renforcer la sécurité des salariés intervenant dans les locaux techniques. L'absence de protection traduit, pour le moins, une imprévoyance des concepteurs et vendeurs de l'installation. Les consommateurs sont donc aujourd'hui conduits à payer pour un dispositif qui aurait dû, en toute logique, être intégré dans l'installation initiale.

- Mesure n°9 : l'installation d'un système de verrouillage des portes et portillons destinés à la visite technique de la gaine et de la cuvette ainsi que des portes de secours, avec commande automatique de l'arrêt de l'ascenseur lors de l'ouverture de ces portes et portillons par le personnel d'intervention

Parc concerné : tous les ascenseurs non équipés.

Il s'agit d'installer un dispositif de verrouillage sur les portes de visites en gaine afin d'empêcher les personnes non habilitées à pénétrer dans les locaux techniques de l'ascenseur. Tous les portillons et portes d'accès à la gaine doivent être munis d'un verrou mécanique et d'un contact de sécurité.

3.1.4.5. Points à traiter avant le 3 juillet 2013

- Mesure n°10 : Système de contrôle de la précision d'arrêt de la cabine

Parc concerné : Les ascenseurs électriques de type mono-vitesse ou deux vitesses dont la vitesse d'approche est ≥ 0.25 m/s ainsi que les ascenseurs hydrauliques qui ne disposent pas d'un système de contrôle d'arrêt. L'échéance du 1er juillet 2013 concerne les ascenseurs mis en service avant le 1 janvier 1983. Pour les autres ascenseurs, la date butoir est fixée au 1er juillet 2018.

Il s'agit d'installer un système d'arrêt garantissant que l'écart entre le seuil de la cabine et celui du palier reste inférieur ou égal à 2 cm. L'objectif étant d'éviter les chutes et de faciliter l'accessibilité aux équipements.

- Mesure n°11 : installation d'un dispositif de téléalarme entre la cabine et un service d'intervention et mise en place d'un éclairage de secours

Parc concerné : tous les ascenseurs non équipés.

Il s'agit de permettre aux usagers de communiquer avec un centre d'appel lorsqu'ils sont bloqués dans l'ascenseur.

Référentiel de prix : entre 760 et 1 260 euros + abonnement mensuel autour de 20€/mois.

- Mesure n° 12 : renforcement du vitrage des portes palières

Parc concerné : les ascenseurs dont les portes palières sont équipées d'un vitrage dont la résistance est insuffisante (il faut au minimum un verre feuilleté 4/4/2).

Il s'agit de renforcer la partie vitrée des portes d'ascenseurs afin d'éviter que ces vitres puissent être cassées et présentent ensuite des risques pour les utilisateurs.

- Mesure n° 13 : pour les ascenseurs hydrauliques, installation d'un dispositif visant à limiter la vitesse de l'appareil en descente

Parc concerné : les ascenseurs hydrauliques non équipés. Se référer à la mesure n° 5.

- Mesure n° 14 : protection du personnel intervenant contre les risques de chocs électriques

Parc concerné : tous les ascenseurs non équipés.

Il s'agit de renforcer la protection des installations électriques (armoire de commande, tableau électrique) contre les risques d'électrisation. La plupart du temps, l'installation d'une enveloppe de protection autour de l'armoire de commande ou des tableaux électriques peut suffire.

- Mesure n° 15 : protection du personnel intervenant contre les risques de happements

Parc concerné : tous les équipements non protégés.

Il s'agit d'éviter que les salariés travaillant dans les machineries d'ascenseurs puissent être happés du fait de l'intervalle existant entre les poulies et les câbles d'entraînement des cabines. Une solution couramment utilisée consiste à mettre en place un capot sur les poulies.

- Mesure n° 16 : renforcement de l'éclairage des locaux techniques

Parc concerné : les locaux techniques dans lesquels l'éclairage des zones de travail mesuré à 1 m du sol est inférieur à 200 lux pour le local des machines et 100 lux pour le local des poulies.

3.1.4.6. Points à traiter avant le 3 juillet 2018

- Mesure n° 10b : Système de contrôle de précision d'arrêt de la cabine pour les ascenseurs mis en service après le 1^{er} janvier 1983

Parc concerné : les ascenseurs électriques de type mono-vitesse ou deux vitesses dont la vitesse d'approche est ≥ 0.25 m/s ainsi que les ascenseurs hydrauliques qui ne disposent pas d'un système de contrôle d'arrêt suffisamment précis. Voir mesure n° 11.

- Mesure n° 17 : dispositif de protection contre la vitesse excessive en montée pour les ascenseurs dont la charge maximum est supérieure à 300 kg

Parc concerné : les ascenseurs électriques à adhérence, non munis d'un système de protection en montée et dont la charge maximum est supérieure à 300 Kg.

Il s'agit d'installer un limiteur de vitesse en montée.



Tableau 6 : Dix-sept mesures de mise en conformité à prendre d'ici 2018 (source : ministère du Logement)

	Dispositifs de sécurité	Parc concerné	Type d'ascenseurs
Travaux à réaliser avant le 3 juillet 2008			
1	Installation ou remplacement des serrures des portes palières (pour éviter leur ouverture lorsque la cabine ne se trouve pas au niveau du palier)	42 000	A portes battantes
2	Protection des mécanismes de verrouillage des portes palières contre les actes de vandalisme (pour interdire le déverrouillage par les personnes non-autorisées)	31 000	Appareils situés dans les zones sensibles
3	Installation d'un détecteur de présence pour éviter la fermeture intempestive des portes automatiques	63 000	A portes coulissantes (automatiques)
4	Installation de grilles de protection pour fermer la gaine de l'ascenseur	33 600	Ascenseurs anciens à cage semi-ouverte ou à gaine grillagée
5	Installation d'un parachute de cabine et d'un limiteur de vitesse en descente	53 000	Ascenseurs électriques
6	Mise en place sur la cabine d'un garde-pied de 75 cm de hauteur (afin d'éviter toute chute en gaine lorsque la cabine est immobilisée en dehors de la zone de déverrouillage)	252 000	Tous appareils
7	Mise en place d'équipement de protection sur le toit de la cabine pour le personnel d'entretien	63 000	Tous appareils
8	Mise en place d'équipement facilitant l'accès aux locaux techniques	210 000	Tous appareils
9	Installation d'un contact électrique de sécurité pour le personnel d'entretien (protéger les accès destinés à la visite technique)	10 500	Tous appareils
Travaux à réaliser avant le 3 juillet 2013			
10a	Mise en place d'un variateur de fréquence pour obtenir une précision d'arrêt à l'étage inférieure à 2 cm	145 000 (au total)	Ascenseurs installés avant le 31/12/82
11	Mise en place d'une téléalarme et d'un éclairage de secours en cabine	252 000	Tous appareils
12	Remplacement des vitras des portes palières par des verres renforcés pour éviter d'accéder à la gaine	16 800	Ascenseurs à portes vitrées
13	Installation d'un parachute en cas de survitesse vers le bas	16 800	Ascenseurs hydrauliques
14	Installation de protection sur les équipements électriques contre les risques d'électrocution des techniciens	147 000	Tous appareils
15	Installation de capots de protection sur les parties tournantes en machinerie	252 000	Tous appareils
16	Mise en place d'un éclairage en machinerie permettant d'obtenir au moins 200 lux au sol	147 000	Tous appareils
Travaux à réaliser avant le 3 juillet 2018			
10b	Installation d'un variateur de fréquence pour obtenir une précision d'arrêt à l'étage inférieure à 2 cm	145 000 (au total)	Ascenseurs installés après le 31/12/82
17	Installation d'un limiteur de vitesse en montée pour éviter les risques d'écrasement de la cabine vers le haut	275 000	Ascenseurs électriques de charge > à 300 kg

Le manque de connaissance des textes par les utilisateurs est une des causes des surcoûts imposés par les ascensoristes, ainsi que des modifications, parfois inutiles, qui sont proposées dans le cadre des plans de mise en conformité (comme l'ont signalé les organisations de consommateurs).

Pour la mission, cette technicité plaide pour l'adoption d'une charte de la mise en conformité des ascenseurs ainsi que pour la création de conseillers ascensoristes au sein des personnels des bailleurs sociaux.

3.2. Un marché de 7,3 milliards € à la charge des bailleurs sociaux, des propriétaires individuels et des institutionnels

L'augmentation du volume du marché des ascenseurs a été créée par la loi Robien qui représente plus de 7 milliards de dépenses imposées par l'Etat aux propriétaires.

Lors de son audition par la mission Gilles de Robien a totalement assumé les coûts généraux par sa loi, soit 7,3 milliards d'euros en précisant que la première évaluation, soit 4,2 milliards faite au moment du vote de la loi était moins importante. Il a estimé que la diminution du nombre des accidents n'avait pas de prix et que cette diminution a été constatée depuis le vote de la loi. Il a en outre rappelé que cette loi avait pris sa source en partie dans le rapport demandé par M Gaysot et Mme Lienneman sur les dégradations observées dans les ascenseurs. Il a enfin ajouté que la loi, après la survenance d'accidents mortels dans les années 2000, avait fait l'objet d'un large consensus entre les groupes du parlement.

Figure 5 coûts de la loi Robien

Immeubles source	Immeubles avec Travaux à réaliser d'ici 2008(enquête)	Montant moyen des travaux à réaliser par immeuble d'ici 2008 en millier d'euros	Nombre d'ascenseurs France Fédération des ascenseurs	Nombre d'ascenseurs avec travaux à échéance 2008 estimation	Travaux à réaliser d'ici 2008 en Millions d'€ estimation	Total des travaux par ascenseur en kilo € enquête	Total travaux estimation en Millions d'€ estimation
Résidentiels	75%	10,3	249000	187000	1920	206	5114
HLM	69%	8,9	42000	29000	257	17,9	750
Autres	50%	4,8	184000	92000	445	7,9	1450
Ensemble			475000	308000	2622		7314

Source 1 Rapport de la DGUHC,

Selon les dernières évaluations recueillies par la mission lors de ses auditions, ARC et UFC Que Choisir, le montant total des mises à niveaux d'ascenseur liées à la loi Robien s'élèvent à 7,3 milliard d'euros, la fédération des ascensoristes estime le marché prévisionnel à 4,5 milliards d'euro.

La mission estime que le prix des mises aux normes de sécurité a provoqué un investissement dont le poids reposera tant sur les petits propriétaires individuels que sur les bailleurs sociaux. Cette ponction importante sur les liquidités disponibles risque de s'effectuer au détriment d'une grande politique de mise à niveau des logements pour les rendre moins énergivores donc plus écologiques.

Les représentants des locataires, des copropriétés ou des organisations de consommateurs ont notamment fait remarquer à la mission que certaines obligations techniques comme la limitation à 1cm de l'écart de niveau entre le palier et l'ascenseur génèrent des coûts de mise en place très important et sont générateurs de pannes à répétition, compte tenu de la précision des réglages nécessaires, alors que le bénéfice en matière de sécurité est marginal.

Les sommes que les bailleurs sociaux et petits propriétaires privés vont devoir engager au seul bénéfice des chiffres d'affaires et des marges des oligopoles des ascenseurs seront détournées de l'objectif de l'amélioration des logements en Ile de France.

Selon l'étude réalisée en 2008 par UFC Que Choisir, dès les travaux préparatoires de la loi Robien, des estimations ont été réalisées sur son impact financier. Un groupe de travail, mis en place par le *ministère du Logement, a chiffré initialement à 4 milliards* pour l'ensemble du parc d'ascenseurs (pour les professionnels et les particuliers), le montant des dépenses associées aux mesures de mise en conformité des ascenseurs. Ce chiffre de 4 milliards a été largement repris et a servi à la communication de la Fédération des Ascenseurs. Cette estimation initiale a été notamment reprise par M. de Robien, alors ministre du Logement, au moment du vote de la loi. Il a listé point par point les 17 mesures obligatoires permettant d'estimer le montant total des travaux à 4 Md€. Ce montant prévisionnel correspondait à la mise en conformité de l'ensemble du parc français (420 000 appareils). Les 4 Md€ étaient répartis selon l'échéancier suivant : 1,2Md€ pour les mises en sécurité à effectuer d'ici 2008, 1,5 Md€ pour les travaux à faire d'ici 2013 et 1,3Md€ pour la 3ème et dernière tranche.

Une enquête commandée par le ministère du Logement et réalisée en septembre 2006, annonçait moins de 3 ans après le vote de la loi, des montants très supérieurs à ceux qui avaient initialement été présentés. Un questionnaire adressé aux gestionnaires d'immeubles et aux ascensoristes révélait une augmentation de la facture totale de +83 %, soit un dérapage de 3,3 Md€ par rapport au montant prévisionnel de 4 Md€. En effet, en recoupant les informations fournies par les gestionnaires d'immeubles et les ascensoristes, l'enquête commanditée par le ministère du Logement aboutit à une facture totale de 7,3 Md€ pour la réalisation des travaux rendus obligatoires sur l'ensemble du parc (résidentiel et professionnel). Ce calcul résulte de l'extrapolation des coûts qui ont été observés dans les immeubles qui avaient entamé les travaux au moment de l'enquête, à l'ensemble du parc d'ascenseurs français. La conclusion de cette étude précisait qu'il convenait de diminuer de cette estimation 30% des frais liés à des travaux de confort « Les gestionnaires d'immeubles ne se contentent pas de réaliser les travaux demandés par la loi. Beaucoup d'entre eux mettent à profit les travaux obligatoires pour compléter par des travaux de confort et de modernisation. Cette attitude concerne toutes les catégories de gestionnaires d'immeubles. Les gestionnaires de HLM sont les plus nombreux à avoir réalisé des travaux de confort ou de modernisation en même temps que les travaux obligatoires (72% de ceux qui ont réalisé des travaux). Globalement, dans le CA des travaux déjà réalisés, on estime à 30% la part des travaux non obligatoires. Pour le parc d'ascenseurs concerné par l'enquête, le montant des travaux de mise en conformité entre 2005 et le premier trimestre 2006 peut être estimé à environ 372 millions d'euros. »

Ces deux montants très différents à trois ans d'écart ont été avancés par le ministère du Logement. Aucune explication, pour justifier ce dérapage des coûts, n'est identifiée dans l'enquête du ministère du logement.

Dans le cadre de l'enquête réalisée par UFC Que Choisir, l'analyse de 450 devis recueillis a permis de mettre en évidence un dérapage conséquent des factures pour les consommateurs. Les données recueillies dans l'enquête et extrapolées à l'ensemble du parc résidentiel, en tenant compte de ses caractéristiques, ont permis de chiffrer le montant de la mise en conformité du parc d'ascenseurs à 6 Md€ (uniquement pour le résidentiel). Ce résultat est cohérent avec celui de l'étude réalisée par le ministère du Logement, qui utilise pourtant une méthodologie différente d'estimation.

La somme de 7,3 Md€, intégralement à la charge des propriétaires, institutionnels et résidentiels approche le doublement du montant prévisionnel des travaux qui avait été annoncé au moment du vote de la loi.

Selon l'ARC, le doublement du coût total tient essentiellement aux surfacturations appliquées par les ascensoristes, qui, dans un domaine peu concurrentiel, pratiquent de fortes ententes et imposent aux usagers des travaux inutiles et non obligatoires au regard du décret de 2004. Le directeur de cette association a dénoncé devant la mission « les ascensoristes qui en rajoutent une couche ».

Selon l'étude UFC Que Choisir, le nombre d'ascenseurs en France est estimé à 430 000 cabines (155 000 cabines en immeubles professionnels, 275 000 en résidentiel). Si on s'en tient au parc résidentiel, l'UFC estime que plus d'un cinquième des ménages français est concerné par le marché des ascenseurs, soit environ 5 millions de ménages.

Les consommateurs peuvent être concernés à plusieurs titres par le marché des ascenseurs. L'implication la plus naturelle est celle des copropriétaires, occupants de leurs logements. Dans ce cas, l'évolution des charges des ascenseurs est directement supportée par le consommateur.

Enfin, les locataires du secteur social ou privé quand à eux supportent indirectement l'évolution des charges des ascenseurs par le biais du renchérissement des coûts immobiliers.

3.2.1. Un coût important pour les bailleurs sociaux

⇒ Pour la seule RIVP,

Le coût de la mise en conformité des appareils est évalué à 60 millions €, plus 5 millions € pour la télésurveillance, sans compter la dépense d'un système de portage mis en place lors des mises à l'arrêt (généralement au-delà des 48 heures de pannes et au premier jour d'une immobilisation programmée).

⇒ Pour Paris Habitat,

Paris Habitat estime que les ascensoristes ne maîtrisent pas les techniques de mise aux normes notamment pour la 3^{ème} phase. La réalisation des obligations réglementaires coûte de 2 000€ à 5 000 € par cabine (2 600 cabines à traiter). Pour la 2^{ème} tranche, de 2011 à 2013, et pour les appareils mis en service avant 1983, les durées d'immobilisations seront importantes avec des coûts croissants et généreront plusieurs semaines d'immobilisation.

Sa priorité a d'abord été d'achever l'installation de gaines grillagées sur les ascenseurs des immeubles anciens. Ceux issus de la convention de 1930 en sont équipés depuis le mois de juin 2009, soit avec 18 mois d'avance sur le calendrier fixé par la loi. Au total, ce sont 321 ascenseurs qui auront été traités pour un coût global de 11 millions €. 2600 cabines restent encore à traiter

Le deuxième volet concerne la première échéance de la sécurisation des ascenseurs existants (SAE). A la fin de l'année 2009, 2 630 cabines répondaient aux normes de sécurité fixées par la loi. Il reste à régulariser les travaux nécessaires pour environ 2 600 cabines (près de 50%), sur 5 230 en activité à la fin de l'année 2009, dans le respect de calendrier légal, c'est-à-dire avant le 31 décembre 2010 pour la première tranche. Le coût global de ces travaux s'élève à environ 30 millions €.

D'une manière générale, la charge de ces travaux a pesé et continuera à peser lourdement sur Paris Habitat. Selon les responsables de ce bailleur social, l'échéance 2013 de la loi SAE sera également particulièrement pénalisante pour les usagers puisque les interventions à réaliser pour cette échéance nécessiteront une intervention prolongée sur la moitié des appareils du parc.

⇒ **Pour GECINA :**

GECINA estime que le coût par ascenseur s'élève à 20 000 euros pour les obligations 2013 et 45 000 euros pour les mises à niveau 2018 (changement de moteur, de serrures). Elle fait réaliser les travaux dans un délai inférieur à 40 jours. Les locataires ne sont pas très satisfaits de la durée d'immobilisation selon GECINA. Chez GECINA début 2010 95 % de ses ascenseurs sont en conformité 2013 (elle a regroupé les 2 premières tranches) et 70 % en conformité 2018.

- 100% de leurs ascenseurs sont en conformité avec la première tranche de mise en conformité depuis fin 2009 (bien qu'un décret ait reporté l'échéance à fin 2010) ;
- 95 % de leurs ascenseurs sont aujourd'hui en conformité 2013 (GECINA a regroupé les 2 premières tranches) le coût des obligations 2013 s'élève à 20 000 euros par ascenseur ;
- 70 % de leurs ascenseurs sont en conformité 2018, la mise en conformité 2018 correspond à un doublement des coûts sur un parc des années 70 et s'élève à 45 000 euros pour les mises à niveau 2018 (changement de moteur, de serrures). Selon le responsable technique de GECINA, « Plus on va loin dans la démarche de rénovation, plus on a des soucis : pour 2018, le limiteur de vitesse n'est pas encore au point techniquement ».

⇒ **La SGIM va réaliser la mise en sécurité et la modernisation des ascenseurs des immeubles dont elle a la gestion.**

L'ensemble de son parc d'ascenseurs comprend 475 appareils. Les travaux porteront sur 95 % du parc et concerne les deux premières phases de la loi Robien. La SGIM va réaliser en une seule fois les deux tranches de travaux afin de limiter le délai d'immobilisation des ascenseurs. Le coût total des travaux est estimé à environ 18.055.870 euros.

Cette dépense va être financée par deux emprunts que la SGIM va souscrire sur une durée de 15 ans : pour les immeubles sociaux et intermédiaires, un emprunt de la Caisse des Dépôts et Consignations (PAM Prêt Amélioration bonifié) pour un montant de 6.420.869 euros, pour les immeubles à loyers libres encadrés, un emprunt bancaire pour un montant de 11.635.001 euros.

Le Maire de Paris a souhaité saisir le Conseil de Paris afin d'autoriser la Ville à se porter caution pour la totalité de ces deux prêts. La mission se félicite de l'appui qu'apporte ainsi la Ville aux bailleurs sociaux dans l'intérêt des usagers.

3.2.2. Un coût élevé pour les petits propriétaires individuels

Selon l'ARC, créée en 1987, qui compte plus de 12 000 copropriétés adhérentes, l'Etat qui a rendu ces travaux obligatoires, s'est avéré incapable ou peu désireux de contrôler les ascensoristes et de leur imposer des règles en matière de prescription, de transparence de prix, de niveaux de prix, la DGCCRF étant désespérément absente dans ce dossier ; les usagers se retrouvent seuls face aux pratiques commerciales des grands ascensoristes.

L'assemblée des copropriétaires constitue un organe de décision faible. La pression des clients, représentés par l'assemblée des copropriétaires, est limitée sur le marché des ascenseurs. Ce faible pouvoir de négociation peut s'expliquer par le rôle d'intermédiaire des syndicats qui ont, à travers la présentation qu'ils font des prestations de services aux copropriétaires, un fort pouvoir de prescription selon l'ARC.

Une récente enquête menée par la DGCCRF a révélé que l'information transmise par les syndicats aux copropriétaires au moment du vote des travaux était globalement peu détaillée. Par conséquent, les syndicats participent à l'asymétrie d'information dont sont victimes les copropriétaires. Pour ce qui concerne la mise en concurrence des entreprises, le syndic a pour seule obligation de lancer des appels d'offres. En pratique, cela signifie que s'il ne reçoit qu'une seule réponse, il ne peut être tenu pour responsable. Par ailleurs, lorsque le syndic joue correctement son rôle (recherche active de devis, mise en concurrence réelle des entreprises, présentation claire et détaillée de chaque proposition...), il n'est pas toujours bien armé pour entamer les négociations lorsque les travaux en cause sont très techniques. La solution de facilité pour les syndicats consiste souvent à suivre le discours des commerciaux mandatés par les ascensoristes, ce qui leur permet également de dégager leur responsabilité pénale et contractuelle.

Face aux syndicats, les copropriétaires ne font que peu jouer leur pouvoir de décision, en raison de la mutualisation des charges et de la perception de l'ascenseur comme un équipement qui justifie un niveau de dépense synonyme d'un fonctionnement fiable au quotidien et sécurisé dans la durée. Les travaux de mise en conformité des ascenseurs sont des travaux obligatoires. Ils sont votés par l'assemblée générale à la majorité absolue (selon l'article 25 de la loi du 10 juillet 1965). Cela signifie que quel que soit le nombre de copropriétaires présents ou représentés lors de l'assemblée générale, il faut obtenir au moins 501 millièmes sur 1000 millièmes pour adopter la résolution. L'unanimité n'est pas requise même lorsque les travaux atteignent des sommes très importantes. La procédure de prise de décision actuelle nécessite de convoquer deux assemblées générales. Une première pour déterminer les travaux et une seconde pour choisir le prestataire. Les assemblées générales sont souvent longues, plusieurs points sont abordés et il n'existe pas vraiment de distinction selon l'importance des travaux. L'attention des copropriétaires n'est pas toujours au rendez-vous au moment de la décision finale qui nécessite la plus grande lucidité.

Dans le cadre des discussions préparatoires à la loi Robien, l'ARC précise avoir négocié pendant une année pour savoir s'il fallait utiliser un niveau d'arrêt de 2 cm (nécessitant juste un réglage convenable) ou de 1cm -sachant qu'avec 1cm il fallait adopter un variateur de fréquence pour tous les ascenseurs avec un coût énorme (20 000€)-.

Pour les travaux de la mise en conformité, le coût estimé est de 10 000 à 15 000€ par propriétaire, chaque propriétaire paye en fonction de sa situation dans l'immeuble. La quote-part peut être plus importante. Certains payent plus, en dernier étage certains ont payé 15 000 €.

Selon l'ARC, les travaux à réaliser peuvent coûter entre 20 000 € à 40 000 € par ascenseur pour chaque copropriété. Compte tenu de la faible concurrence et des incitations des ascensoristes à réaliser en même temps les première et deuxième tranches (voire la troisième), cela peut représenter, sur des copropriétés d'une douzaine de logements, jusqu'à 6 000 € à déboursier en une fois pour le propriétaire du dernier étage, qui paie plus que le propriétaire de l'appartement du dessous. De plus, les prix le plus souvent ne sont pas ventilés entre coût de main d'œuvre et coût de fourniture, ce qui rend difficile les contrôles de devis. Le prix des fournitures, quand il est communiqué, est global sans détail par tranche de travaux. La faiblesse du suivi de la loi dite Robien par l'Etat et la faiblesse des appuis financiers qu'il a accordés, ont retardé la mise en place des obligations de sécurité prévues par la loi. Au point que le délai de juin 2008 prévu pour effectuer les premières tranches des opérations de sécurité a été repoussé à décembre 2010.

Selon la FNAIM 95 % du parc privé est mis aux normes de la première tranche, la norme de 2018 concerne moins d'appareils. Elle estime que si l'Etat veut que les copropriétés s'ouvrent sur le développement durable, il faut que les propriétaires aient absorbé le coût des mises aux normes de la loi Robien soit 40 à 45 000€ pour les normes de 2013 par ascenseur. Selon la FNAIM c'est plus l'audit du parc que les mises aux normes qui ont provoqué l'amélioration du parc et la baisse du nombre de pannes.

UFC a récupéré et analysé plus de 450 devis présentant une grande diversité, les devis présentent des prix du simple au double pour la même prestation. Elle évalue le coût de la loi Robien par ménage à 1200€. Dans les devis, il y a des prestations obligatoires et certaines qui sont optionnelles. Les copropriétés n'arrivent pas à faire le bilan.

La mission observe que les écarts sont très importants entre les différentes évaluations du coût de la loi Robien par ménage. Les coûts s'étalent de 10 000 à 15 000 euros.

Lors d'une conférence de presse le 14 avril 2010 la fédération des ascensoristes a estimé que :
70 000 ascenseurs ne sont pas aux normes de la première tranche de 2010 ;
200 000 ascenseurs ne sont pas aux normes de la deuxième tranche de 2013 ;
250 000 ascenseurs ne sont pas aux normes de la troisième tranche de 2018.

La société Koné a estimé par lettre transmise à la mission que 25% du parc qu'elle suit n'est pas aux normes 2010.

La FNAIM et l'ARC ont demandé que le gouvernement applique la loi votée par le parlement qui prévoit un report des dates butoirs en prenant le décret d'application nécessaire. La FNAIM et l'ARC estime en effet qu'il faut donner « de l'oxygène au niveau du porte monnaie des petits propriétaires ».

La mission partage ce souci d'autant que la crise a particulièrement impacté les propriétaires salariés et retraités ;

3.3.L'impact de la loi Robien sur les contrats d'entretien

3.3.1. Des appareils plus sensibles

Lors de ses déplacements et auditions, la mission a été alertée sur le fait que les ascenseurs mis aux normes de la loi Robien tombent plus souvent en panne qu'avant leur mise en conformité.

Selon les personnes entendues, cet effet négatif peut être attribué au fait que les nouvelles règles prévoient des prescriptions impliquant la mise en place de dispositifs extrêmement sensibles mécaniquement et électroniquement. Cette sur-sensibilité implique des arrêts de sécurité intempestifs au moindre problème, alors même que la sécurité des personnes n'est pas en jeu.

Selon la RIVP, l'appareil nécessite une période de réglage après mise aux normes.

3.3.2. Des pannes encore trop fréquentes après les rénovations

Pour Paris-Habitat, un de ses problèmes est l'incapacité de Thyssen à gérer les appareils modernisés. Quand les locataires disposent d'ascenseurs en duplex (desservant les étages pairs ou impairs) l'appareil modernisé tombe en panne alors que le vieil ascenseur « fatigué » mais fonctionne. Paris-Habitat estime avoir abaissé le taux de panne de 30 à 35 % avec un de ses ascensoristes. Maintenant il y a plus de pannes sur les appareils mis aux normes que sur les appareils anciens. Car les techniciens les plus qualifiés et expérimentés ont été mis sur les travaux.

GECINA confirme ce diagnostic, plus le bailleur va loin dans la démarche de rénovation, plus il a des soucis : les pannes et taux de disponibilité sont moins bons après la mise en place de nouveaux matériels (pour 2018, le limiteur de vitesse n'est pas encore bien au point).

La CNL a donné un exemple à la mission : au 136, avenue de Flandre (235 logements, 9 cabines récemment modernisées gérés par la Sté HLM SADIF) le travail de rénovation des ascenseurs a été confié à Sté SACAMAS (filiale SCHINDLER). 6 mois de travaux ont été nécessaires de juin à décembre (au lieu de septembre comme annoncé), soit le double du temps prévu. Les durées d'intervention et de dépannage n'ont pas été affichées.

La CNL ajoute qu'il y a toujours des problèmes après l'intervention. Dans un cas, les techniciens étaient tous d'origine roumaine et non francophones, les locataires ne pouvaient communiquer avec les techniciens. Pour les ascensoristes, le positionnement est : « si on a un délai de 21 jours, pourquoi le faire en 15 jours ». Ils laissent fréquemment un chantier en panne (en emmenant l'équipe sur un autre chantier), les délais de chantier ne sont pas respectés, il y a régulièrement 15 jours de plus ; il y a un problème d'organisation des ascensoristes. Les bailleurs ont une part de responsabilité car ils n'exercent pas de pression suffisante, les bureaux d'étude ne sont pas contrôlés suffisamment. Elle estime qu'il faudrait moduler les normes en fonction de l'ancienneté de l'ascenseur. La définition de performances excessives (au centimètre près pour faciliter l'accès des fauteuils roulants), nécessitant du matériel pointu, implique des difficultés de réglages particulièrement précis pouvant entraîner des dysfonctionnements.

SLC a donnée quatre autres exemples à la mission :

- dans le 12^{ème} arrondissement (Groupe Montera), en novembre 2007 il y a eu une rupture de câble d'une cabine sur un groupe d'ascenseurs en rénovation, il y avait pourtant eu deux expertises de bureaux d'études ;
- Le 15 juillet 2007, sur un groupe (Vincennes) de 14 étages du 20^{ème} arrondissement, la cabine, rénovée quelques mois avant, est restée bloquée entre les 12^{ème} et 13^{ème} étages avec sortie fumée. La personne a appelé mais rien ne s'est passé car l'alarme n'était pas connectée. Ce sont les pompiers qui sont venus pour désincarcérer la victime ;
- rue Rubens (13^{ème} arrondissement), dans une tour de 17 étages, en rénovation en février 2008 jusqu'en février 2009, 165 jours d'immobilisation pour les 2 cabines (l'une après l'autre). Depuis les rénovations, les pannes sont nombreuses ;
- Dans le 17^{ème} arrondissement, groupe Berthier-Champerret, les appareils Otis ont été rénovés en septembre 2009 mais la téléalarme n'a pas été connectée, en janvier, 4 mois après, ce n'est toujours pas fait ;

Selon la SLC, il y a davantage de pannes sur le patrimoine rénové. Le problème, c'est la qualité de la rénovation.

La mission a noté au total plusieurs conséquences de la mise aux normes :

- Le manque de techniciens ascensoristes qualifiés généré par la mobilisation des ascensoristes expérimentés sur les mises en conformité au détriment de l'entretien ;
- Les syndicats et des bureaux d'études ne contrôlent pas les marchés de mise en conformité ;
- La situation d'oligopole des quatre sociétés multinationales d'ascensoristes d'ailleurs condamnées dans d'autres pays de l'UE pour ententes illicites ;
- La pression des ascensoristes pour empêcher le report des deux dernières dates butoirs de mise aux normes, voulu par la loi Boutin du 29/03/09 de « mobilisation pour le logement » ;
- Souvent le nombre des pannes augmente après les mises aux normes.

Elle a également relevé un certain nombre d'abus en ce qui concerne les travaux de mise en conformité :

- La pression des ascensoristes qui proposent des solutions techniques coûteuses ou complexes ou non obligatoires alors que des solutions moins coûteuses et suffisantes existent pour satisfaire aux obligations de mise en conformité aux normes légales ;
- beaucoup de travaux proposés ne sont ni obligatoires, ni utiles ;
- les prix des devis sont élevés et ne sont pas détaillés, ce qui empêche les contrôles ;
- les délais de réalisation des travaux sont excessivement longs ;
- Les solutions techniques proposées pour les mises en conformité proposées par les ascensoristes sont souvent les plus complexes et les plus coûteuses.

Pour CLCV, la mise aux normes ne touche pas forcément les aspects de fiabilité ; la première tranche, c'est l'aspect sécurité qui est concerné. La deuxième mise aux normes, notamment celle concernant la hauteur de marche, va obliger à changer les groupes de traction.

L'ARC explique que ses demandes portent aujourd'hui sur la prolongation de la durée de la deuxième étape (2013 reportée à 2015) prévue par la loi du 25/03/09 mais dont le ministère refuse de signer le décret d'application, sous la pression des ascensoristes.

3.3.3. Une sous-traitance de mauvaise qualité parfois

GECINA précise que dans le cadre des travaux, il y a une part de sous-traitance ; pour l'entretien, il n'y a pas de sous-traitant, ce sont toujours les mêmes techniciens ;

L'ARC a constaté que des sous-traitants polonais ou roumains non formés ont été utilisés et la qualité du travail s'en ressent gravement.

3.3.4. Un manque significatif de salariés formés pour la loi Robien

Les commandes de travaux nécessités par la mise en œuvre de la loi Robien (Sécurité des Ascenseurs Existants) ont largement contribué à assécher l'offre d'emplois de techniciens ascensoristes qualifiés. La tranche des six premières mesures de mise en conformité, à effectuer avant décembre 2010, porte sur des travaux concernant au minimum plus de 250 000 appareils. De fait, les besoins sont estimés à 1 500 nouveaux techniciens par an, pendant 10 ans pour un nombre global de près de 18500¹ salariés existants, dont 10 000 techniciens de maintenance et de réparation. Les grandes entreprises ascensoristes, qui ont leurs propres centres de formation, déclarent avoir recruté près de 1 000 techniciens en 2009.

Lors de son audition devant la mission Pôle Emploi Paris a précisé avoir formé à Paris 15 personnes en 2009, ce que la mission estime totalement insuffisant au regard des besoins.

L'offre de formation et le recrutement, pourtant anticipés selon les propos tenus lors de son audition par le Délégué Général de la Fédération des Ascensoristes, ont été insuffisamment organisés par les groupes ascensoristes pour répondre aux besoins de techniciens de ce métier aux conditions de travail de plus en plus difficiles et stressantes.

¹ Source : document fédération des ascenseurs remis à la mission en mars 2010

Le représentant syndical des personnels ascensoristes CGT a ajouté qu'il y a aussi peu de formations en alternance (excepté le GRETA Asnières). Dans le cadre de la loi Robien, c'était prévu mais rien n'a été fait, il y a une réticence importante d'organisation de formation. On a pris du retard, on est loin du nécessaire ; les entreprises demandaient 1500 techniciens nouvellement formés par an pendant 10 ans.

Selon lui, la formation évolue car la technique a évolué. Chaque entreprise a sa formation mais il y a eu une mauvaise formation, maintenant les ascenseurs sont des ordinateurs et de la mécanique. Les jeunes sont intéressés et très formés sur l'électronique (petit clavier propre) mais faibles sur la mécanique (sale et dangereux). Le niveau baisse, pourtant un ascenseur est constitué d'une tonne de mécanique. Les jeunes à la recherche d'un emploi sont plus enclins à assurer la maintenance d'ordinateurs dans des bureaux nettement plus agréables.

Selon ce représentant des salariés ascensoristes, certaines entreprises d'ascenseurs ont manifesté de fortes réticences contre le développement des formations de technicien ascensoriste afin de ne pas risquer de créer des sureffectifs une fois les effets de la loi Robien retombés. Les tensions sur ce métier sont également liées aux conditions de travail peu attractives pour les jeunes à la recherche d'un emploi : seul et isolé, le technicien doit intervenir souvent dans un environnement plus ou moins accueillant et propre (les cuvettes des fosses sont rarement nettoyées), voire éprouvant et pénible (accès à la machinerie peu aisée : une échelle pour plusieurs cabines, poids de la trappe à soulever) et même pouvant s'avérer hostile et dangereux (crochet d'ancrage non fiable, absence d'éclairage ou insuffisant, agressivité des habitants). De plus, les techniciens ont en charge chacun un nombre croissant d'ascenseurs -désormais plus d'une centaine d'appareils-. Cela les oblige à se rendre d'un immeuble à l'autre le plus souvent en deux roues avec tous les risques que cela comporte à Paris.

Les rémunérations de début de carrière, de l'ordre de 1 600€ bruts, pour un métier générant des troubles musculo-squelettiques, n'attirent pas et ne retiennent pas les salariés (un fort turn-over est constaté dès 3 à 5 ans).

La mission estime que ces fonctions sont au contraire valorisantes, mais peu valorisées par les ascensoristes, qui n'ont pas pris la mesure des besoins et ne se sont pas donnés les moyens suffisants en formation et rémunération.

3.3.5. Selon les associations de consommateurs et de copropriétés, les surcoûts s'expliquent par le comportement anticoncurrentiel des ascensoristes

3.3.5.1. Un marché complexe selon la FNAIM

La mission observe que quatre grosses entreprises multinationales se partagent 90% du marché.

Certaines ont été condamnées pour pratiques anti-concurrentielles dans d'autres pays d'Europe.

Figure 6

Tableau 12 : Comparaison de la rentabilité obtenue en France et globalement par les leaders

		2003	2004	2005	2006
KONE	EBIT Global	9,8%	8,1%	8,4%	10,0%
	EBIT France	19,3%	18,1%	14,7%	15,2%
	CA France	244	250	335	420
THYSSEN	EBIT Global	9,6%	9,5%	10,4%	10,1%
	EBIT France	15,3%	17,3%	16,1%	17,1%
	CA France M€	266	294	290	300
OTIS	EBIT Global	16,6%	16,8%	17,1%	17,9%
	EBIT France	21,6%	23,4%	23,6%	24,2%
	CA France M€	872	892	939	1 012
SCHINDLER	EBIT Global	6,4%	7,9%	9,2%	9,2%
	EBIT France	4,9%	4,5%	4,0%	4,5%
	CA France M€	269	280	276	275
Moyenne pondéré	EBIT GLOBAL	13%	13%	13%	14%
	EBIT France	18%	19%	18%	19%
	France /Global	137%	144%	135%	133%

Source : UFC-Que Choisir, d'après rapport d'activité et données comptables.

La mission a par ailleurs observé que dans certains marchés publics, les soumissions varient dans des proportions de un à quatre. La mission, pour comprendre le problème posé par les écarts de prix sur le marché de l'ascenseur, problèmes évoqué par la plupart de ses interlocuteurs, a souhaité entendre la direction de la DGCCRF qui lui a fait la réponse suivante :

« La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes assure une mission de surveillance du marché des ascenseurs et s'intéresse plus particulièrement aux pratiques anticoncurrentielles susceptibles d'avoir lieu dans ce secteur. Les informations que nous sommes amenés à récolter dans ce cadre ne sont bien évidemment pas communicables. »

Ainsi il y aurait des problèmes mais la DGCCRF refuse d'en parler. Pourtant la mission observe que la DGCCRF n'a pour l'instant lancé aucune action publique sur ce thème de la concurrence sur le marché des ascenseurs.

Au début des rénovations, selon la FNAIM, les ascensoristes se sont partagé le gâteau, les syndicats étaient dans un passage obligatoire. La mise en concurrence était difficile à obtenir. Mais ce marché a permis, selon elle l'ouverture, à de petits ascensoristes très fiables, très réactifs, moins chers que les gros (de 15 à 20 %). Les petits sont plus réactifs, le temps de réponse est de quelques heures après l'envoi d'un simple e-mail. Avec les grands ascensoristes, c'est le flou quand aux réponses.

Une petite dizaine de petits ascensoristes exerce à Paris, ce sont des PME sérieuses qui enlèvent les marchés car elles sont 30 % moins chers. Ce sont des cadres issus des filières techniques des gros ascensoristes qui les gèrent et qui se recrutent les uns les autres.

Il faut que les copropriétés fassent le choix de matériel standard car sinon il y a des problèmes de mise en concurrence. Il ne faut pas que le matériel « marie » la copropriété avec une marque.

Tableau 11 : Nombre de salariés et capital des sociétés (code APE C 28.22Z et F43.29B) travaillant dans le domaine des ascenseurs en IDF

	Nombre de salariés minima cumulés	Nombre de salariés maxima cumulés	Capital des sociétés concernées
TOTAL	4284	8136	
Moyenne			592779
Médiane			8000
supérieur à 5 000 000 €			33
pas de salariés	122	122	
inférieur à 10 salariés	146	146	
supérieur à 10 salariés	46	97	
supérieur à 100	7	13	
supérieur à 200	4	7	

Source CCIP Paris

3.3.5.2. Les associations de consommateurs et de copropriété se plaignent des comportements anticoncurrentiels des ascensoristes

Pour l'ARC, la DGCCRF a toujours refusé de démarrer une enquête sur les ascensoristes. Pourtant les prix sont très élevés, les copropriétés subissent une absence de concurrence avec une prime au titulaire du contrat initial. Beaucoup de travaux présentés par les ascensoristes comme obligatoires ne le sont pas, par exemple le variateur de fréquence ou la cellule toute hauteur ou la barrière sur le toit de la cabine. De plus, la vétusté n'est pas prise en charge par beaucoup de contrats désormais, un ascensoriste peut justifier de cette vétusté pour mettre à la charge des copropriétés, parfois mal conseillées par les syndicats, de grosses réparations. Les contrats des quatre majors prévoient que la clause de vétusté pourra être appliquée au bout de 10, 20, ou 30 ans selon le type de matériel.

Les nouveaux contrats ayant introduit selon elle des clauses abusives, l'ARC a saisi la commission des clauses abusive. Selon l'ARC, un autre problème réside dans le verrouillage technologique ; les ascensoristes, fabricants de matériel, sont les seuls à pouvoir les entretenir d'où une difficulté de mise en concurrence, il est difficile de faire venir une PME quand un gros ascensoriste a fait les travaux qui nécessitent un logiciel de suivi dédié. D'autant que les PME françaises ne représentent que 5 % du marché.

Pour la CLCV, les gros ascensoristes ont racheté les petits et éliminé la concurrence ; ils constituent un groupe de pression européen. Ils dictent les normes et les rénovations à effectuer ; ce que confirme la CNL qui précise qu'il y a 4 majors qui « s'entendent comme larrons en foire » : Retards de chantier, pannes récurrentes. L'UFC a d'ailleurs recherché le pourquoi des prix élevés, il apparaît que les 4 principaux opérateurs réalisent 90 % du marché.

3.3.5.3. Des intervenants du domaine de la sécurité ont également évoqué le poids du lobby des ascensoristes.

Selon les sapeurs pompiers de Paris, ces problèmes posent la question de l'intervention des services publics en remplacement des sociétés privées défaillantes notamment pour les interventions de sécurité.

Le représentant syndical des personnels ascensoristes CGT précise que la chambre patronale des ascensoristes a été souvent condamnée et détient le record des amendes mais est bien organisée et a bien profité d'un effet d'aubaine. Elle a vendu des systèmes techniques discutables fort chers, comme les cellules toute hauteur (coût de 3 000 € environ).

De nombreuses pièces ne sont pas nécessaires et coûtent trop cher dans le cadre de la loi Robien (SAE). Par exemple, concernant la précision d'arrêt à l'étage, toutes les technologies le permettent si elles sont suffisamment entretenues mais ce n'est pas le cas. La fédération CGT des ascenseurs explique sur ce point qu'il y a escroquerie : les ascensoristes ont réussi à faire croire au gouvernement et aux autres qu'il fallait tout remplacer moteur et armoires ; cela revient très cher, c'est le quart du budget de rénovation (selon la chambre syndicale), dont les $\frac{3}{4}$ ne sont pas justifiés, sauf peut-être certaines rénovations qui auraient pu être limitées aux hôpitaux ou aux maisons de retraites ; dans les immeubles d'habitation, c'est une escroquerie.

3.4. Syndics et bureaux d'étude doivent également améliorer leur contribution

3.4.1. Les syndics ne jouent pas toujours leur rôle

Pour l'ARC, les professionnels de la gestion comme les syndics n'ont pas vu les problèmes. Les gros syndics n'ont pas négocié ; ce que confirme la CLCV pour qui les syndics ne contrôlent pas les prestations d'ascenseurs (la qualité, le délai, l'intervention, la mise en conformité). Au final les copropriétés payent. Les syndics de copropriété ne vérifient pas les devis selon plusieurs interlocuteurs de la mission.

UFC précise que dans les devis, sont mélangées des prestations obligatoires et certaines qui sont optionnelles. Les copropriétés n'arrivent pas à faire le tri. Elle a constaté, de plus, un défaut de conseil de la part des ascensoristes, de plus, les syndics ne demandent pas plusieurs devis. Leur objectif n'est pas de faire baisser les prix car ils sont payés au pourcentage des travaux.

Pour la FNAIM, il n'y a des différences sur un point entre petites copropriétés et bailleurs collectifs : les gros bailleurs pèsent plus et les ascensoristes y sont sensibles, les petites copropriétés obtiennent des prix moins intéressants. De plus, les bailleurs collectifs ont pu déduire le prix des travaux de mises aux normes, pas les particuliers.

3.4.2. Les insuffisances des bureaux d'étude, de contrôle et des assistances à maîtrise d'ouvrage

Selon plusieurs interlocuteurs de la mission, les bureaux d'études maîtres d'ouvrage délégués sont critiquables

ICF : NTC, avec qui nous avons un contrat de 5 ans, est un bureau d'étude indépendant qui nous doit un audit de sécurité et d'entretien, plus l'étude des travaux de mise en conformité de l'ensemble de nos appareils. Il est à notre disposition en cas de pannes et il assiste à nos réunions trimestrielles et sur sites avec les chefs de secteurs. Il contacte l'ascensoriste en cas de panne. Il devient l'intermédiaire avec OTIS et peut nous conseiller, car NTC dispose de techniciens chevronnés.

Paris Habitat s'appuie sur deux assistants à la maîtrise d'ouvrage Ecomex, Habitat et Territoires Conseil et trois sociétés de surveillance Anep, Autinor et GETRALINE. En outre un ingénieur spécialiste ascenseur a été embauché et une équipe mise en place,

Pour la CNL, les bailleurs collectifs ont une part de responsabilité car ils n'exercent pas de pression suffisante, les bureaux d'étude ne sont pas contrôlés suffisamment. Certaines SA de HLM ont des tableaux de bord permettant d'identifier et de suivre les pannes à répétition, d'autres non. La CNL ajoute que nombre de bailleurs sociaux n'ont pas de techniciens compétents, ils font donc confiance aux bureaux de contrôle. Personne n'est jamais sûr de l'intervention et de ce qu'a fait le technicien.

Pour la SLC, les cabinets de maîtres d'œuvre posent problème, tout est mis entre les mains de bureaux d'étude : l'intégralité de la préparation (dates, calibrage des travaux), le suivi et la réception. La majorité des bureaux d'étude ne remplit pas ses obligations, le maillon faible est là. La délégation aux bureaux d'étude de la maîtrise d'œuvre des travaux n'est pas une bonne formule. Selon la SLC, Il faudrait une réinternalisation de la gestion de la maîtrise d'œuvre chez les bailleurs sociaux.

3.5. Le contrôle technique obligatoire n'est pas complètement appliqué

3.5.1. Les organismes français et européens de contrôle

Les organes suivants interviennent dans le contrôle du secteur :

- Le comité des Etats membres prévu par la directive 95/16/CE relative à la mise sur le marché des ascenseurs (les ascensoristes y sont représentés par la European lift association et le comité européen de normalisation a un représentant) ;
- le comité européen de normalisation, instance au sein de laquelle s'élaborent les normes issues des directives européennes, il est composé des organismes de normalisation des pays membres ;
- l'association française de normalisation (AFNOR)
- la commission de normalisation des ascenseurs animée par l'AFNOR (P82 A)
- le comité français des organismes notifiés pour les ascenseurs créé au moment de la transposition de la directive 95/16/CE regroupe les organisme habilités par la France et notifiés à l'UE afin de délivrer les attestations de conformité en matière d'ascenseurs (le décret du 9 septembre 2004 sur la sécurité des ascenseurs autorise ces organismes à exercer le contrôle technique périodique).

3.5.2. Le contrôle technique obligatoire est récent

Le contrôle technique devra être effectué pour tous les ascenseurs au plus tard dans les 6 ans à compter de la date de publication de la loi, puis une fois tous les 5 ans à compter de la date du dernier contrôle. Les critères de qualification et de compétence du contrôleur technique sont fixés par décret. Le contenu du contrôle technique fixé par arrêté et concerne notamment :

- L'état de conservation des équipements (degré de vétusté) ;
- Le fonctionnement des organes et de l'appareil dans son ensemble ;
- La présence des équipements obligatoires ;

- La réalisation des travaux obligatoires ;
- L'examen visuel ;
- L'appréciation dimensionnelle ;
- Certains essais.

Date de réalisation du premier contrôle technique : Au plus tard le 3 juillet 2009 pour les ascenseurs installés avant le 3 juillet 2000

4. LES SOLUTIONS PROPOSEES PAR LES BUREAUX D'ETUDE :

Le bureau d'étude A2C a présenté quelques solutions à la mission :

- il faut faire un état des lieux contradictoire, cela permettra aux bailleurs sociaux d'éviter des devis de changement ;
- Il faut des contrats de maintenance qui soient gagnant-gagnant ; il y a des contrats de maintenance à 600 euros, ce n'est pas sérieux, cela ne peut se faire, on est arrivé à des non sens, vu le nombre de déplacements nécessaires, cela revient à 45 euros la visite ;
- il faut des superviseurs de l'ascenseur indépendants de l'ascensoriste par exemple GETRALINE, ANFITECK etc. pour connaître le vrai taux de disponibilité ;
- il faut permettre aux bureaux d'études d'avoir des informations, il faut faire des états des lieux indépendants de l'ascensoriste et qui donnent le vrai taux de panne et d'usage ; ils savent quelle est la durée d'intervention ;
- Il faut un rapport d'activité annuel ; le contrôle technique a été demandé par la loi en compensation des avantages accordés aux ascensoristes. On a mis 5 ans, pour se rapprocher des nordiques qui ont prévu un rapport triennal obligatoire. C'est une chance unique, cela permet de faire venir un indépendant.
- il faut un superviseur indépendant, c'est cela le futur, mais c'est trop cher (1 500€) pour l'instant mais on commence à avoir des superviseurs à 300 euros l'unité d'installation d'une télésurveillance sans abonnement. Il faut ensuite mettre l'argent dans la maintenance.
- il faut que les bailleurs sociaux demandent à des bureaux d'étude de suivre le contrôle, de faire des rapports mensuels, par exemple quels sont les 20 ascenseurs qui ont le plus de pannes ?

5. LA MISSION PROPOSE DES SOLUTIONS INNOVANTES ET VOLONTARISTES

Dans cette partie figurent les propositions communes des groupes PS, UMPPA, PC et de Georges Sarre adoptées à l'unanimité. Des propositions supplémentaires de ces groupes figurent par ailleurs dans la partie « annexes ».

5.1. Vœu du conseil de Paris afin que l'assemblée nationale déclenche la mission d'évaluation prévue par la loi Robien

1. L'article 79 (dernier paragraphe) de la loi n° 2003-590 du 2 juillet 2003 urbanisme et habitat précise : « Un bilan d'application de ces dispositions est réalisé tous les cinq ans. Ce bilan donne lieu à une évaluation dont il est rendu compte au Parlement... ». Afin que la

réflexion sur le parc parisien d'ascenseurs repose sur des éléments de mesure consolidés portant notamment sur le diagnostic du parc, les récurrences et fréquences des pannes et sur l'identification des facteurs de dysfonctionnement, il est demandé que soit mandatée une Inspection sur l'état du parc des ascenseurs en France, en IDF et à Paris en particulier.

5.2. Publication d'une liste de recommandations à l'intention des ascensoristes parisiens

2. obligation de détailler les devis poste par poste : les coûts de fourniture et de main d'œuvre devant clairement être présentés ;
3. obligation de distinguer dans les devis les dispositifs obligatoires des mesures optionnelles et de proposer pour chaque poste les 2 dispositifs, le premier, respectant strictement les obligations de la loi et le second, avec des mesures optionnelles relevant du confort ;
4. obligation de proposer une fiche standard de comparaison des devis, utilisant des termes homogènes pouvant aider les propriétaires à comparer les offres.

5.3. Publication d'un guide de l'ascenseur sur ascenseurs-paris .fr informant les copropriétaires et les locataires

Ce guide informatif à l'usage des propriétaires et des usagers, pouvant être confié à l'ADIL, conseillera utilement sur la rédaction et les clauses des contrats d'entretien et sur la définition de la frontière entre les obligations réglementaires et les travaux de confort :

5. sur les dispositions législatives concernant les ascenseurs : présentation des lois, décrets, arrêtés etc. ;
6. sur les informations concernant les travaux de mise en conformité : travaux proposés ni obligatoires, ni utiles, prix élevés et non détaillés, délais excessivement longs de réalisation des travaux ;
7. sur les informations concernant les contrats d'entretien des ascenseurs : clauses abusives diverses telle la clause de vétusté ou la clause de neutralisation des pénalités, prix excessifs, difficultés de résiliation ;
8. sur les informations concernant la maintenance : visites périodiques non réalisées ou mal réalisées, devis adressés pour le changement d'un organe alors que le contrat prévoit déjà son changement, non-respect des clauses du contrat, pannes répétitives ;
9. sur les informations concernant les travaux de gros entretien : prix excessif, absence de détail, travaux non justifiés ou devant normalement être pris en charge dans le cadre du contrat de maintenance, mise à l'arrêt prolongé d'appareil pour faire pression sur les copropriétaires ;
10. sur les indemnisations en cas d'immobilisation ;
11. sur les clauses de pénalités applicables en cas de dépassement des délais d'intervention ;
12. sur les aides disponibles ainsi que les services d'accompagnement et de portage, en cas d'immobilisation prolongée.

5.4. Création de dispositifs de veille de la Ville de Paris

13. Maintien du site ascenseurs.paris.fr ; ce site proposera une liste de contacts (bailleurs, numéros verts, ADIL 75...) pour permettre à chaque usager d'entrer en relation avec l'interlocuteur compétent en cas de problème ; le guide de l'ascenseur sera proposé sur simple demande avec une adresse mail ;
14. Mise en place, sous l'égide de la Ville, en collaboration avec le barreau de Paris, d'une offre d'avocat dédiée aux demandes en référé des victimes des pannes d'ascenseurs ;
15. Charger l'ADIL 75 d'un suivi statistique et méthodologique pour ce qui concerne les problèmes des ascenseurs d'une part, et d'un conseil aux copropriétaires et locataires pour les aider à résoudre leurs difficultés dans ce domaine d'autre part ;
16. La mission estime que le coût des déplacements des pompiers et services de sécurité devrait être facturé aux sociétés ascensoristes défailtantes auxquelles le service public a dû se substituer afin que le coût ne reste pas à la charge du contribuable alors qu'ils résultent d'une faute dans l'exécution de contrats par des entreprises privées. Informer le préfet de police de cette situation, afin qu'il la prenne en compte dans le cadre de la réflexion menée actuellement sur les appels abusifs d'urgence ;
17. Présentation chaque année au Conseil de Paris des données relatives à la situation du parc d'ascenseurs parisiens, collectées auprès des bailleurs sociaux et des partenaires institutionnels du parc privé. Programmation d'une communication en Conseil de Paris relative aux ascenseurs dans l'habitat social. A cette occasion, les bailleurs feront connaître le montant total des investissements consacrés aux ascenseurs, l'état d'avancement du plan de sécurisation des ascenseurs, le bilan d'exécution des marchés mais aussi leurs engagements dans le cadre des Conventions d'Utilité Sociale sur le volet ascenseurs. Ils feront état également de l'avancement de la mise en œuvre des préconisations de la MIE ascenseurs tel qu'il sera adopté par la collectivité parisienne.

5.5. De meilleurs services rendus aux locataires du parc social et des moyens renforcés au sein des bailleurs sociaux

18. Demander aux bailleurs sociaux de mieux contrôler leurs Bureaux d'études et de contrôle chargés du suivi des pannes et des travaux de mise en conformité, ou d'internaliser ces activités pour toute ou partie dans leurs services suivant les obligations légales en cours. L'objectif est également que l'indépendance des bureaux d'étude vis-à-vis des ascensoristes soit totale ;
19. Inciter les bailleurs sociaux à disposer d'une équipe spécialisée à même de vérifier la qualité des travaux de mise aux normes et d'assurer le suivi des contrats d'entretien ainsi que d'assurer un meilleur contrôle sur la maîtrise d'œuvre ;
20. Réaliser une étude afin que chacun des bailleurs sociaux détaille à l'occasion de la survenance des pannes, les processus de signalement de prise en charge et de réactivité de l'ensemble des intervenants ;
21. Enrichir le rôle d'alerte, de correspondant et de contrôles des gardiens dans le domaine des ascenseurs sous réserve d'un accord des organisations représentatives du personnel et d'une compatibilité de ces missions avec les conventions collectives en vigueur chez les gardiens. Ces agents participent à la gestion locale de proximité et leur importance dans le signalement des pannes a été démontrée ;
22. Améliorer et harmoniser l'information des locataires par chaque bailleur social :

- La mission estime que les bailleurs sociaux doivent mieux informer leurs locataires en cas de panne en utilisant notamment les possibilités offertes par Internet d'envoyer des mails informatifs à tous les locataires en temps réel ;
 - Par une communication rapide et harmonisée sur les pannes (affichage immédiat dans l'immeuble concerné et le local du gardien, infos accessibles sur le site Internet) et très en amont sur les travaux programmés (date, durée, aléas éventuels). Il s'agit de pouvoir s'appuyer sur les ascensoristes (chartes sur le sujet, clauses contractuelles) mais également sur le personnel de proximité (gardien) comme relais, en mettant à sa disposition un matériel utilisable facilement et immédiatement. Une articulation du rôle respectif du personnel du bailleur social et de l'ascensoriste est à rechercher ;
 - en cas de panne, inciter les bailleurs sociaux à prévoir une information sur les cahiers d'entretien, par exemple en mettant en place un dispositif d'information en ligne (sur Internet et par mail) et une consultation du carnet d'entretien des ascenseurs ;
 - Permettre à tous les locataires d'appeler un numéro vert (géré par une cellule) ou d'envoyer un mail chez les bailleurs pour évoquer des problèmes d'immobilisation. Créer un Monsieur ascenseur à l'ADIL, afin de répondre (via par exemple le centre d'appels 3975 de la Ville de Paris) aux questions relatives aux ascenseurs;
 - Exiger des chiffres précis et localisés (par direction territoriale) sur le nombre de pannes dans les bilans annuels que chaque bailleur social transmet à son Conseil d'Administration ;
 - Demander aux bailleurs sociaux de préciser leur stratégie en matière de travaux et de gestion dans les conventions d'utilité sociale et être attentif au suivi des indicateurs de « pannes » prévus par ces conventions ;
23. Demander aux bailleurs sociaux de prévoir systématiquement, dès le premier jour des immobilisations programmées et prolongées, un système de portage et d'assistance en faveur des personnes dépendantes, âgées, handicapées;
24. La mission souhaite que les bailleurs généralisent aux cas de pannes prolongées, notamment pour les locataires rencontrant des difficultés de mobilité, les services d'aide à domicile, d'accompagnement et de portage prévus lors des immobilisations programmées et prolongées. Certains bailleurs mettent en œuvre ce dispositif mais ils doivent le systématiser et l'étendre au-delà des tranches horaires actuellement prévues ;
25. Anticiper en amont des chantiers, dans le cadre de travaux planifiés avec les antennes de gestion des bailleurs, le personnel de proximité (gardiens...), les amicales de locataires et le CASVP, pour résoudre les difficultés rencontrées par les personnes fragiles et apporter des solutions à ces difficultés. Ces solutions pourront aller d'un service de portage (courses mais également portage « physique » par des structures bénéficiant des assurances nécessaires) à des solutions de relogement provisoire pendant la durée des travaux dans le cas d'immobilisations longues, dans des logements plus accessibles en prenant exemple sur le dispositif existant des appartements passerelles.
26. La mission estime que, dans tous les cas, les pénalités appliquées aux ascensoristes défaillants doivent être utilisées dans l'intérêt des locataires -quelle qu'en soit la forme (versement ou mise en place de systèmes de portage)- après concertation avec ceux-ci dans le cadre du conseil de concertation locative.

Pour cela, afin d'améliorer la lisibilité de ces mesures, il est proposé que les bailleurs systématisent la mise en place d'un fond -alimenté par le produit de l'intégralité des pénalités appliquées aux ascensoristes- destiné à l'accompagnement des locataires et à

l'amélioration du service rendu aux utilisateurs, dont les modalités d'utilisation seront définies en conseils de concertation locative. Les surcoûts de gestion interne spécifiques aux problématiques d'ascenseurs pourront être imputés sur ce fond dont les modalités d'emploi seraient arrêtées, après concertation avec les locataires dans le cadre du conseil de concertation locative.

27. La mission souhaite aussi que soit étudiée la possibilité, au plan économique et administratif, de généraliser chez les bailleurs sociaux la pratique des réfections sur charges locatives en cas de pannes prolongées de plus de 48 heures à l'instar des pratiques en vigueur chez Paris-Habitat ;
28. Mettre en place un système de nettoyage systématique des fosses d'ascenseurs à l'initiative des bailleurs sociaux afin de faciliter les conditions d'intervention des salariés.
29. Améliorer la maintenance préventive par un contrôle renforcé des bailleurs sociaux sur les ascensoristes via la mise en place par les bailleurs sociaux d'un système de « boîtes noires » indépendant des ascensoristes, accompagné de moyens de contrôle et de suivi ;
30. Etablir un plan d'actions spécifique pour chacun des ascenseurs confrontés à des problématiques d'immobilisations récurrentes (400 appareils identifiés en 2008), selon un calendrier remis aux élus parisiens ;
31. Lancer une expertise avec les ascensoristes et les pompiers concernant la possibilité d'améliorer la lutte contre le vandalisme (par exemple en prévoyant le développement d'un système d'accès aux trappes et organes plus sécurisés) ;
32. Renforcer le contenu des clauses des contrats des ascensoristes :
 - mieux valoriser la note technique dans l'attribution des marchés de maintenance car des contrats à coûts très modestes ne peuvent que fragiliser la qualité de la maintenance ;
 - prévoir l'obligation d'équiper les ascenseurs pour permettre l'installation de « boîtes noires » ; généraliser le système de télésurveillance afin de renseigner les indicateurs de disponibilité des appareils et d'exécution des contrats de maintenance ;
 - prévoir des marchés séparés pour la télésurveillance, la maintenance et le contrôle technique ;
 - appliquer les pénalités contractuelles plus systématiquement ;
 - imposer aux ascensoristes la constitution d'un stock de pièces détachées de rechange ;
 - coordonner les bailleurs sociaux, mutualiser et harmoniser leurs bonnes pratiques en matière de contenu des contrats (délais d'intervention et d'immobilisation notamment) et définir des clauses contractuelles communes destinées à être introduites à l'occasion du renouvellement des contrats de maintenance / entretien.
33. Accompagner les bailleurs sociaux dans la mise en œuvre du programme de travaux de modernisation du parc d'ascenseurs parisien en demandant à l'Etat de prévoir une enveloppe de prêts à taux bonifié sur fonds d'épargne de la Caisse des Dépôts et Consignations. Cette enveloppe sera destinée aux bailleurs sociaux qui n'ont pas encore mené l'ensemble des opérations de mise aux normes de leur parc d'ascenseurs et qui s'engagent dans un programme pluriannuel d'investissement dans ce domaine. Ces prêts seront garantis par les collectivités locales. Ces montages financiers seront inspirés de ceux déjà élaborés par la RIVP et de la SGIM.

5.6.Des enjeux pour le parc privé

34. Inciter les syndicats à obtenir au moins trois devis lors de la mise en concurrence des entreprises pour les inciter à réellement faire jouer la concurrence ;
35. Demander à l'Etat de mettre en place un prêt bonifié à destination des copropriétés pour la mise aux normes des ascenseurs.

5.7.Des emplois à pourvoir chez les ascensoristes et des filières de formation à développer

36. Veiller à offrir suffisamment de places dans les filières de formation existantes (appliquer la loi Robien afin que la formation prévue soit effective), notamment doubler dans les lycées le nombre de places destinées à la formation, et associer les missions locales. Créer une école d'ascensoriste en Ile-de-France en collaboration avec le pôle emploi et la CCIP et développer la filière existante.

5.8.Propositions présentées par le groupe UMPPA et qui n'ont pas fait l'objet d'un vote unanime.

5.8.1. Améliorer le niveau d'information et prolonger la mission :

Proposition :

Demander à la Préfecture de Police de publier et de diffuser une plaquette d'information sur les recours dont disposent les locataires sur la base de l'article L 129 -1 du Code de La construction et de l'Habitation en cas d'ascenseurs défectueux du fait de la carence du propriétaire ou d'un défaut d'entretien de nature à créer des risques sérieux pour la sécurité des occupants ou à compromettre leurs conditions d'habitation.

5.8.2. Poursuivre la sécurisation du fonctionnement des ascenseurs voulue par la Loi SAE et lutter contre le vandalisme :

Proposition :

Réaliser dans la mesure du possible en une seule étape des échéances 2010 et 2013 ainsi que l'ont décidé la SGIM et la RIVP (pour l'ensemble des échéances) afin d'éviter les immobilisations successives préjudiciables aux locataires.

Proposition :

Installer des dispositifs de vidéo protection sur des sites identifiés par les bailleurs sociaux sous respect des obligations d'information, afin de prévenir la dégradation des ascenseurs et in fine diminuer la gêne occasionnée aux locataires.

Proposition :

Etendre le dispositif le GPIS- Groupement parisien inter bailleurs de surveillance-à l'ensemble du parc social.

5.9. Proposition présentée par Georges Sarre et qui n'a pas fait l'objet d'un vote unanime.

Préconisation : inciter les bailleurs sociaux à élaborer, avec la préfecture de police, un plan de sécurisation spécifique des ascenseurs, dans le but de limiter leur utilisation comme lieux attractifs de cache d'armes et de drogues. Renforcer la présence du GPIS sur l'ensemble du parc social parisien.