

Délibération affichée à l'Hôtel de Ville  
et transmise au représentant de l'Etat  
le 23 mars 2021

## CONSEIL DE PARIS

### Extrait du registre des délibérations

-----

**Séance des 9, 10 et 11 mars 2021**

**2021 V.110** Vœu relatif à la maintenance des ascenseurs dans le parc social

#### **Le Conseil de Paris,**

Considérant la mobilisation de longue date de la Ville de Paris pour l'amélioration de la qualité de vie des locataires du parc social, et notamment la maintenance des ascenseurs ;

Considérant la création dès 2009 d'une Mission d'information et d'Évaluation sur l'entretien, la maintenance et la mise aux normes des ascenseurs à Paris, afin d'apporter des solutions concrètes et de garantir la sécurité des locataires ;

Considérant le vœu de l'exécutif de décembre 2011 et le travail conjoint des bailleurs sociaux de la Ville de Paris pour créer une structure qui puisse répondre à ces objectifs d'amélioration concrète de la vie des habitants ;

Considérant, la création en 2013 de la structure interbailleurs « Association Exigence Ascenseurs » qui a permis une labellisation des sociétés de maintenance, et de fédérer les bailleurs sociaux parisiens et franciliens afin d'améliorer la gestion de leur parc d'ascenseurs ;

Considérant l'engagement des bailleurs sociaux de la Ville de Paris en faveur de l'amélioration de la qualité de vie dans le parc social ;

Considérant la mobilisation des bailleurs sociaux afin d'améliorer drastiquement la maintenance des ascenseurs, leur disponibilité, l'information aux locataires et leur accompagnement lors des pannes ;

Considérant la mise en place d'une charte d'objectifs et de moyens, document-cadre de la relation entre la Ville et les bailleurs sociaux en matière de qualité de vie dans le parc social, qui permet notamment un suivi annuel de l'évolution du nombre de pannes et du taux d'immobilisation des ascenseurs;

Considérant l'objectif fixé d'avoir un taux d'immobilisation des cabines d'ascenseurs inférieur à 4% sur une année, dans le cadre de la charte d'objectifs et de moyens signée pour la période 2016 - 2020 ;

Considérant la baisse significative du taux d'immobilisation, passant de 10% à 3% entre 2016 et 2020 et ainsi une amélioration conforme aux objectifs fixés ;

Considérant que le nombre de jours d'indisponibilité des ascenseurs a été divisé par deux entre 2016 et 2020, passant de 5 jours à 2,5 jours en moyenne par an ;

Considérant que le nombre de pannes a été divisé par deux, entre 2016 et 2020 ;

Considérant que la disponibilité des ascenseurs dépasse les 99% en 2020 ;

Considérant les efforts réalisés par les bailleurs sociaux en matière de communication aux locataires concernés par les pannes d'ascenseurs, avec un affichage systématique dans les cages d'escaliers concernés, et l'envoi de SMS garantissant une information instantanée aux locataires ;

Considérant les partenariats mis en place par les bailleurs sociaux afin de proposer un service gratuit de portage des courses aux locataires concernés par une panne, avec l'intervention de prestataires dédiés ;

Considérant la mise en place par les bailleurs sociaux d'un service d'accompagnement des résidents en situation de fragilité afin de les aider à regagner leur logement en cas de panne d'ascenseur;

Considérant que ce service de portage au profit des personnes en difficulté est assuré par la Protection Civile, et qu'il est disponible 7 jours sur 7, jours fériés compris, avec une intervention garantie sous deux heures ;

Considérant les avancées majeures représentées par la mise en place de ces services aux locataires du parc social de la Ville de Paris;

Considérant l'amélioration engagée de l'information délivrée aux Parisiennes et aux Parisiens sur le site internet de la Ville de Paris, et la possibilité d'effectuer directement des signalements de pannes d'ascenseurs ;

Sur proposition de l'exécutif,

Émet le vœu:

- Que la charte d'objectifs et de moyens soit reconduite, avec une vigilance particulière et une exigence accrue en matière de maintenance des ascenseurs ;
- Que soit améliorée la page Paris.fr afin de fournir une information complète, et un outil simple et efficace de signalement des pannes d'ascenseurs ;
- Que les bailleurs sociaux renforcent l'accompagnement et l'information des locataires concernés par les pannes d'ascenseurs ;

- Que les bailleurs sociaux proposent systématiquement aux locataires les services de portage et d'accompagnement des locataires en difficulté ;
- Qu'un bilan relatif à la situation du parc d'ascenseurs soit présenté en 5° commission en présence des bailleurs sociaux.