

20 juin 2000

Rapport de la commission du logement chargée d'examiner la pétition intitulée: «Charges de chauffage facturées par la GIM aux locataires du 1, rue de Villereuse».

Rapporteur: M. Gérard Deshusses.

La commission du logement s'est réunie les 15 et 29 novembre 1999, ainsi que les 10 janvier, 31 janvier et 6 mars 2000, sous la présidence de M. Alain Marquet, pour étudier cette pétition. Que M^{me} Jacqueline Meyer, qui a assuré la prise de notes de ces séances, soit remerciée de cet important travail.

Bref rappel de la pétition

Par une lettre-pétition adressée au Conseil administratif et à la commission du logement, les locataires de l'immeuble sis au 1, rue de Villereuse, ont expliqué le conflit qui les oppose à la Gérance immobilière municipale (GIM) concernant les comptes de chauffage depuis la saison 1996-1997 et ont demandé que leurs doléances soient désormais prises en compte par le Conseil municipal. Un échange de courrier important était joint à cette pétition munie de 11 signatures (voir annexe N° 1).

Travail de la commission

Audition des pétitionnaires (29 novembre 1999)

Cinq représentants des pétitionnaires, M^{mes} M. Leguillon, L. Congiu Mertel, I. Brunier ainsi que MM. D. Feniello et P. Stoll, sont entendus par la commission. Il faut retenir de leur exposé que l'immeuble est occupé par 12 locataires qui s'y sont tous installés en 1992, suite à la rénovation du bâtiment. Certains étaient d'ailleurs déjà locataires de l'immeuble antérieurement. C'est dire qu'ils sont à même de juger d'une situation qu'ils connaissent parfaitement: avant la rénovation de l'immeuble, la GIM remboursait de l'argent sur le solde des provisions en matière de chauffage, alors qu'après les travaux l'inverse s'est immédiatement produit.

Ainsi, en été 1993, suite aux travaux de restauration, le décompte chauffage par appartement a montré une augmentation de 600 francs. Après intervention de l'ensemble des locataires auprès de la GIM, cette somme a été abaissée de 200 francs par famille.

Cette décision, loin de satisfaire les habitants de l'immeuble, a jeté le doute dans les esprits, ce d'autant que les explications développées par les services

municipaux pour justifier ladite mesure ne correspondaient pas à la réalité du bâtiment. En effet, il leur avait été affirmé, à l'époque, que cette augmentation était due au changement de la chaudière.

Les locataires ont mené dès lors leur propre enquête et ont eu un entretien avec les Services industriels de Genève (SIG). Ils ont ainsi appris que la chaudière de leur immeuble n'avait pas été remplacée par une machine neuve, bien que le projet en eût été formulé, mais par un modèle à gaz récupéré d'un autre bâtiment et datant de 1981, apparemment. Il faut de plus noter que les frais de surveillance de cette installation représentent 13,6% des comptes chauffage, ce qui est énorme.

Les locataires ont également découvert que les travaux de restauration de l'immeuble ont été réalisés, par souci d'économie, avec 65% du budget initialement prévu à cet effet. Cette diminution de crédit semble, à leurs yeux, avoir porté sur des postes fort mal choisis, notamment sur l'isolation des locaux: les encadrements de fenêtres laissent l'air filtrer largement.

Les travaux entrepris par la GIM, à la suite de réclamations répétées de la part des locataires, n'ont pas eu grand effet, les services municipaux s'étant contentés de placer un joint complémentaire à l'intérieur des différentes pièces concernées. Pour la GIM, leur a-t-il été dit, il s'agit d'un immeuble à loyers bas et il faut se satisfaire des conditions offertes. Les pétitionnaires n'ont pas pu avoir accès au rapport effectué par le Service de l'énergie au sujet dudit bâtiment.

Toutefois, selon les personnes auditionnées, il y a plus grave encore: la manière dont leur situation a été gérée par les services municipaux concernés. En effet, elles ont envoyé à la GIM un abondant courrier au cours de ces nombreuses années de conflit, mais ce courrier n'a pas reçu de réponse ou a reçu une réponse extrêmement tardive. Les personnes auditionnées estiment en conséquence avoir été traitées avec mépris, alors même que leurs interrogations étaient fondées et méritaient une entrée en matière rapide. Elles avaient effectivement relevé des différences incompréhensibles dans les décomptes d'appartements du même étage, un appartement plus petit pouvant se voir attribuer un décompte plus élevé que son vis-à-vis pourtant plus vaste. De plus, elles ont constaté que la comptabilisation des versements effectués était floue, au point que certains paiements ne pouvaient être identifiés.

Des réponses apportées aux questions des commissaires il faut relever encore les points suivants:

- la rénovation a apporté de sensibles améliorations à la qualité de l'habitat;
- certains travaux entrepris étaient démesurés;
- c'est l'ensemble de l'isolation de l'immeuble qui est déficiente;
- certains locataires ont reçu des menaces de résiliation de bail, mais pas tous;

- l'Asloca n'a pas été alertée;
- l'augmentation des loyers, suite à la rénovation, a été minime;
- les pétitionnaires ne contestent que le décompte de chauffage;
- le loyer est de 1020 francs pour un 4 pièces 1/2 (avec une aide au logement); de 1600 francs pour un appartement de 5 pièces 1/2.

Enfin, avant de prendre congé, les pétitionnaires tiennent à préciser leurs demandes actuelles. Ils souhaitent la pose d'une vanne thermostatique sur tous les radiateurs, une rectification du coût du chauffage et la libre disposition du document qui détaille les travaux à effectuer ainsi que du rapport établi par le Service de l'énergie pour l'immeuble. Ils demandent en outre des travaux d'isolation dans l'ensemble de l'immeuble. Ils n'entendent effectivement pas supporter le coût des mauvais choix opérés en matière de rénovation, comme l'indique un rapport de M. Macherel sur le principe de rénovation.

Discussion de la commission

Il apparaît aux commissaires que, d'une part, les plaintes des pétitionnaires concernent le mode de chauffage de l'immeuble comme son coût et que, d'autre part, elles relèvent de la construction même du bâtiment, dont l'isolation, notamment, laisse à désirer.

Il est donc décidé d'entendre le gérant de la GIM responsable du 1, rue de Villereuse, afin de déterminer dans quelle mesure les griefs des locataires sont à ses yeux fondés. Un commissaire, néanmoins, rappelle que l'augmentation des charges de chauffage est sans doute due au choix du combustible retenu, soit le gaz, mais que les nouvelles chaudières sont plus économiques. Il faudrait donc également entendre le directeur du Service de l'énergie, M. Macherel.

Enfin, vu les problèmes de restauration évoqués par les pétitionnaires, il est également convenu d'auditionner M. Court, chef du Service des bâtiments.

Audition de M. Nicolas Marti, gérant d'immeubles (10 janvier 2000)

M. Marti explique que la GIM dispose de quatre gérants, qui ont chacun la charge d'environ 2500 objets (locaux commerciaux, immeubles ou parkings, principalement) répartis par secteur. Lui-même s'est vu attribuer les quartiers de Plainpalais et des Eaux-Vives, donc, en conséquence, l'immeuble sis au 1, rue de Villereuse.

Il rencontre bien entendu tous les jours des situations conflictuelles qu'il lui appartient de régler. Il essaie de surveiller au mieux les bâtiments dont il a la responsabilité. Dans sa tâche, il dépend de différents services, à savoir la Comptabilité, les Bâtiments, l'Énergie, pour les plus fréquents.

Concernant la pétition N° 6, M. Marti en a pris connaissance, bien qu'elle ne lui ait pas été directement transmise; elle a été traitée par le Service de la comptabilité et le Service de l'énergie: M. Marti ne peut pas se prononcer sur le mode de traitement complet des demandes formulées par les locataires. Cependant, au sujet du 1, rue de Villereuse, il tient à relever que la hauteur des plafonds justifie à elle seule une déperdition de chaleur, vu l'importance du volume. La GIM, en conséquence, aurait dû réactualiser les acomptes de charges: il est plus facile de rendre de l'argent à des locataires que d'exiger d'eux un complément. Mais il ajoute encore que, si l'on veut réduire les comptes de chauffage efficacement pour les locataires de ce bâtiment, il est nécessaire de renforcer l'isolation, notamment en remplaçant tous les vitrages par de nouvelles fenêtres. Or cette modification n'a pas reçu l'accord des services de protection des bâtiments et des sites.

Par ailleurs, M. Marti tient à préciser qu'il ne faut pas comparer le fonctionnement de la GIM, qui comprend de nombreux services, à celui d'une régie privée. Le gérant ne dispose que d'un budget de 2000 francs par objet pour réparer des dégâts matériels et c'est la Ville qui choisit seule les entreprises avec lesquelles elle désire travailler. Au-delà, il doit impérativement s'adresser au Service des bâtiments, qui prend en charge le dossier. Ainsi, pour répondre aux plaintes des locataires du 1, rue de Villereuse, un responsable du Service des bâtiments a été envoyé sur place; il convient alors de préciser que le gérant dans ce cas ne reçoit pas quittance du service sollicité, après la transmission du dossier. En outre, le gérant ne connaît pas l'état des différents bâtiments dont il a la responsabilité: son travail essentiel consiste à calculer l'aide personnalisée.

Discussion de la commission

Au terme de cette audition étonnante à plus d'un titre, il semble que la GIM ne se soit pas encore occupée des problèmes découlant des erreurs commises lors de la rénovation de l'immeuble en question. Il ne semble pas non plus qu'une réflexion commune entre les services concernés ait eu lieu au sujet de la déperdition de chaleur dénoncée par les locataires dudit bâtiment, alors même que ceux-ci se sont manifestés à de nombreuses reprises. Pourtant, l'une des tâches de la GIM consiste bel et bien à suivre les dossiers qu'elle a transmis à différents services pour effectuer une intervention ne dépendant pas d'elle.

Enfin, même si la Protection des sites est intervenue sur l'objet, cela n'empêche nullement de remplacer des fenêtres en bois par des cadres en aluminium. D'ailleurs, nombre de constructeurs préfèrent le PVC, et dans certains cas cela offre même la possibilité de poser des doubles vitrages.

Audition de M. Claude Macherel, directeur du Service de l'énergie, en présence de M. Marti (10 janvier 2000)

M. Macherel connaît les doléances des locataires du 1, rue de Villereuse. Les questions que ceux-ci posent sont de première importance. C'est pourquoi il assure une présentation documentée (voir annexe N° 2) des frais de chauffage de l'immeuble en cause. De ces documents remarquables il appert que les frais incriminés baissent depuis 1996-1997, que la consommation en énergie a évolué de façon satisfaisante, soit une réduction de 20% environ, à la suite des travaux entrepris pour donner satisfaction aux locataires qui, à défaut de ces améliorations, devraient payer des acomptes provisionnels de 160 francs par mois au lieu des 120 francs actuellement fixés.

En fait, M. Macherel estime que les plaintes des pétitionnaires sont de deux ordres; ceux-ci dénoncent, d'une part, une certaine précarité de confort à l'intérieur de l'immeuble et, d'autre part, le choix du combustible retenu, soit le gaz plutôt que le mazout, se déclarant même favorables au premier, vu la mauvaise étanchéité de l'enveloppe du bâtiment.

Or il est faux de dire que cet immeuble consomme plus d'énergie que d'autres chauffés au gaz, également propriété de la Ville: à 11 francs le m², le 1, rue de Villereuse, présente un coût relativement bas, et les locataires des autres bâtiments n'ont pas fait de pétition! D'ailleurs, l'objectif avant les travaux de rénovation consistait à passer, en matière de consommation d'énergie, de 660 MJ à 440 MJ, en remplaçant notamment les fenêtres, ce qui n'a pu être réalisé. Après lesdits travaux, la consommation s'est établie à 540 MJ, résultat somme toute très satisfaisant, si on le compare à ceux de bâtiments semblables dont la majorité se situe, sur ce point, entre 500 et 600 MJ, le tout en concordance avec l'année de construction.

Il est vrai, ajoute M. Macherel, que la proposition initiale des travaux de rénovation s'élevait à 4,25 millions et que, au vote, le Conseil municipal l'a réduite de 1,33 million. Cette baisse de crédit a touché de petits travaux et surtout le traitement des vitrages, ce qui, effectivement, a constitué une mauvaise décision, vu que, contrairement à d'autres immeubles anciens, la surface des fenêtres de ce bâtiment est très importante. Ainsi, les doubles vitrages existants ont été remplacés par des vitrages simples, plus économiques en regard des exigences des services de protection du domaine bâti. Cette solution actuelle est donc moins bonne que la précédente.

En conclusion, selon M. Macherel, les locataires peuvent se montrer insatisfaits du choix du gaz, puisque jusqu'à ces derniers mois le mazout était bien moins cher, de la qualité thermique de l'enveloppe du bâtiment, de la forme de ce dernier, de son orientation en pleine bise et du vide d'étage qui est de 3,15 m, soit plus de 20% supérieur à la dimension courante.

Il souligne enfin qu'il est parfaitement possible d'allier une bonne qualité de vie à la conservation du patrimoine et que les gens qui choisissent d'habiter un tel immeuble doivent s'attendre logiquement à payer plus de charges.

Audition de M. Macherel seul (10 janvier 2000)

M. Macherel apporte encore quelques précisions dans la discussion qui suit son exposé. Il confirme ainsi que l'interlocuteur unique d'un locataire, c'est la GIM. S'il y a plainte à propos du chauffage, le Service de l'énergie est sollicité.

Concernant le remplacement éventuel du vitrage de l'immeuble 1, rue de Villeuseuse, il estime que l'opération ne peut être très satisfaisante, effectuée après coup et ne portant plus que sur les cadres de fenêtres, et que le gain final pourrait bien être décevant. De plus, ces travaux entraîneraient une augmentation pour les locataires; or, comme ces derniers bénéficient de l'aide personnalisée, l'augmentation de la valeur réelle du bâtiment resterait fictive.

Par ailleurs, répondant aux griefs formulés par les pétitionnaires à la commission du logement, M. Macherel confirme qu'il n'y a effectivement pas de décompte individuel de chauffage dans cet immeuble, mais qu'il ne croit pas que les arcades consomment plus d'énergie que les autres usagers. Il assure également que le décompte de chauffage est évidemment proportionnel à la surface louée, qu'il est chargé de calculer les frais de chauffage avec tous les paramètres qui s'y rapportent, avant répartition des charges auprès des locataires. Ce montant est communiqué à la GIM, qui y ajoute ses frais et effectue la répartition par locataire, au prorata de la surface occupée.

Quant à la question du choix entre gaz et mazout, la politique de la Ville est, de l'avis de M. Macherel, fort sage: il faut prendre en compte l'aspect environnemental; s'il n'y a pas de chauffage dans l'immeuble considéré, le gaz est préconisé, sinon pas. Aujourd'hui, le parc des immeubles appartenant à la Ville est équipé à 80% d'installations de chauffage à mazout.

Enfin, abordant brièvement la question du rapport qu'il a fourni en deux temps (le 25 octobre 1994, puis le 1^{er} décembre 1997) à la GIM sur le principe de rénovation dudit immeuble, il rappelle que, si cette dernière ne veut pas le transmettre aux locataires, cela ne le concerne en rien.

Discussion de la commission

Il apparaît que la pose d'un double vitrage permettrait de répondre favorablement à la demande des locataires de voir les comptes de chauffage se réduire. Cependant, pareille installation aurait une incidence négative sur la luminosité à

l'intérieur des appartements. C'est pourquoi, à l'heure actuelle, les cadres de fenêtres ont été conservés, mais les vitres de 2 mm d'épaisseur remplacées par d'autres de 4 mm.

On peut, bien entendu, reprendre toute l'isolation de l'immeuble, selon les exigences des locataires; cependant, il est bon de rappeler que ces derniers n'ont pas à se substituer aux propriétaires du bâtiment. En outre, effectuer de tels travaux d'étanchéité après coup ne semble pas toujours donner satisfaction. Se poserait au demeurant également la question du surcoût qui se répercuterait – fictivement – sur les loyers. Cette solution ne paraît pas idoine.

Audition de M. Bernard Court, chef du Service des bâtiments (31 janvier 2000)

M. Court confirme que la GIM dispose d'un montant de 2000 francs par objet, montant qui, d'ailleurs, est rarement utilisé. C'est M. Haegi qui a instauré ce système il y a plusieurs années et il est vrai qu'à cette époque le Service des bâtiments avait manifesté quelques craintes quant à l'attribution des travaux aux entreprises, vu l'étendue du parc immobilier de la Ville. En revanche, M. Court, concernant les travaux plus importants, soit la quasi-totalité, infirme les propos entendus en commission. Il assure que son service retourne la facturation des travaux effectués pour paiement au Service de la comptabilité et que le budget est entièrement géré par la GIM, sans exception depuis trois ans. Ce service a donc une totale connaissance des frais et des coûts émanant du Service des bâtiments.

Il précise encore que la GIM, par l'intermédiaire des gérants, s'occupe des petits travaux (robinetterie, etc.) et que son service intervient en tant que professionnel du bâtiment. En cas d'intervention, une visite conjointe du gérant responsable et du technicien du Service des bâtiments est organisée; ce dernier constate ce qu'il convient d'effectuer et l'information est diffusée au sein de la GIM. Les courriers sont remis journalièrement en mains propres aux personnes concernées; il y a peu d'erreurs et son service est organisé de telle manière qu'il peut intervenir à n'importe quel moment quand un problème se pose.

Et si d'aventure la GIM devait être intégrée dans le Service des bâtiments, bien qu'il ne lui appartienne pas de se prononcer sur tel ou tel regroupement, M. Court rappelle que la GIM devrait toujours disposer d'un service «loyers» distinct d'un service «travaux» et que cela n'impliquerait donc pas de changement fondamental. A l'heure actuelle, les dossiers des travaux effectués restent au Service des bâtiments; la GIM passe l'écriture de la dépense (qui a été payée par le Service de la comptabilité) et est parfaitement informée de l'état des bâtiments qu'elle gère.

L'attribution des travaux est établie selon un tournus entre les différentes entreprises sises sur le territoire de la Ville. Cette dernière respecte parfaitement la législation actuellement en vigueur dans ce domaine.

Concernant plus précisément l'immeuble sis au 1, rue de Villereuse, M. Court déclare qu'il n'a en sa possession qu'un dossier fort mince et sans problème à ce jour. Il n'a reçu aucune demande de la GIM au sujet de travaux d'isolation ou autres dans cet immeuble. Mais il souligne que le répondant du locataire est la GIM et que, s'il y a par exemple un problème de garantie sur des travaux, le Service d'architecture est engagé.

Quant à la question des doubles vitrages, la Ville a eu l'occasion de faire une expérience heureuse dans un immeuble locatif de la rue Ferdinand-Hodler où il fallait, tout comme à Villereuse, résoudre un problème d'isolation des fenêtres et répondre aux exigences des services de protection du patrimoine bâti. Un verre de 7,5 mm a été découvert qui offre les mêmes qualités au niveau acoustique qu'un verre isolant traditionnel. Le coût en est légèrement supérieur, mais l'avantage consiste en un gain de lumière.

M. Court ne connaissant pas la problématique des vitrages du 1, rue de Villereuse, s'engage à faire une petite étude qu'il remettra dans les meilleurs délais à la commission du logement. Il relève aussi qu'il faut être très attentif en matière d'étanchéité: il est parfois nécessaire d'ôter des joints dans les encadrements de fenêtres pour recréer une amenée d'air frais indispensable. Il ne faut pas oublier non plus que trop isoler l'extérieur d'un bâtiment peut avoir des conséquences néfastes sur les volumes intérieurs. Mais il rappelle également que le Service de l'énergie a effectué des études et que, si son propre service n'a pas été alerté, c'est que ces études ont montré qu'aucune amélioration n'était possible.

M. Court ajoute encore que le parc de la Ville est relativement bien entretenu et que, s'il y a des bâtiments en mauvais état, c'est le fait de décisions politiques qui, à un moment donné, ont prévu des plans d'aménagement qui n'ont pas été réalisés. Il remercie d'ailleurs le Conseil municipal d'avoir voté un budget plus confortable pour l'année en cours. En effet, il a souvent eu ces dernières années l'occasion de déclarer qu'il n'avait pas assez de moyens financiers pour effectuer les travaux d'entretien indispensables. Il souligne qu'effectivement tous les bâtiments ne sont pas traités de la même manière et que, s'il fallait s'en tenir strictement à la loi, il faudrait doubler le budget actuellement octroyé. Il déclare en complément que son désir est de pouvoir augmenter l'état stable des immeubles qui se situe actuellement autour de 66% et que la tendance à la baisse qu'avait révélée la méthode «Schroeder» est désormais enrayée.

Une nouvelle méthode d'analyse (Merit) est d'ailleurs proposée par l'EPFL (Ecole polytechnique fédérale à Lausanne).

Enfin, M. Court explique qu'il dispose de 8 architectes pour 410 habitations ainsi que de 10 autres pour 294 bâtiments publics. L'intérêt du service est de présenter une polyvalence totale. Dans cette optique, les collaborateurs travaillent par effectifs de deux et se voient confier des portefeuilles de 60 à 70 immeubles.

Discussion de la commission

Les commissaires sont satisfaits de ce que M. Court se soit engagé à étudier quels travaux pourraient être effectués afin d'améliorer l'étanchéité des fenêtres de l'immeuble 1, rue de Villereuse. Il est donc décidé d'attendre ce document avant de prendre quelque décision que ce soit.

Réception du rapport de M. Court, chef du Service des bâtiments

Le rapport de M. Court (voir annexe N° 3) propose dans un premier temps, et pour un devis de 30 000 francs, de remplacer les joints des fenêtres existant actuellement par d'autres en V qui s'adaptent en principe mieux aux anciens vitrages.

Dans un deuxième temps, et pour une somme évaluée à 185 000 francs, il serait envisageable de remplacer les vitrages actuels d'une épaisseur de 4 mm par des verres acoustiques collés de 7,5 mm.

Discussion de la commission

Le dossier de M. Court est bien accueilli par les membres de la commission, qui se félicitent de l'excellent travail qui leur est ainsi fourni. Ils tiennent à remercier M. Court de sa diligence.

Globalement, la commission constate qu'il ne sera pas possible d'améliorer fondamentalement le niveau de confort dans cet immeuble et que les travaux qui pourraient être entrepris sur les fenêtres auraient une incidence sur les loyers qu'il faudrait pour le moins exposer aux locataires. Mais il n'est pas question en commission du logement de répondre aux doléances de tous les locataires de la GIM à laquelle il revient la charge de présenter les modifications de charges ou de loyer aux personnes concernées.

Cette pétition n'aurait d'ailleurs jamais dû arriver en commission du logement. Cependant, il faut reconnaître que son étude permet d'établir certains constats. Tout d'abord, il apparaît que certaines doléances des pétitionnaires sont infondées. Le coût, par exemple, du chauffage correspond à un immeuble de ce type et la qualité d'habitat est très correctement celle d'un bâtiment ancien. La commission ne peut plus ignorer par ailleurs un certain dysfonctionnement à

l'intérieur de la GIM qui est apparu au fil des auditions. Ainsi, il est surprenant pour plusieurs commissaires que ne soient pas établis des comptes par immeuble, comme cela se fait dans les régies privées ou à la CIA, par exemple. Il n'est enfin pas utile de réauditionner les pétitionnaires, mais nécessaire de prendre en considération leurs demandes et de leur fournir une réponse.

Décision et vote

La commission du logement, en conséquence, choisit de donner suite à la pétition des locataires de l'immeuble sis au 1, rue de Villereuse.

Au vote, à l'unanimité, les membres de la commission du logement décident le renvoi de cette pétition au Conseil administratif muni de la recommandation suivante:

«Le Conseil municipal demande au Conseil administratif d'étudier l'impact des travaux d'amélioration proposés par le Service des bâtiments et d'entreprendre les travaux qui permettront de remédier à la déperdition thermique constatée au 1, rue de Villereuse, d'ici à l'hiver 2000-2001.»

Annexes mentionnées.

