



Association de défense des locataires de l'OPH d'Aulnay sous bois

## Bulletin d'informations aux adhérents et aux sympathisants

Numéro 3-2020 Novembre-décembre



## EDITORIAL

### Les premiers d'une triste cordée.

**D**e nombreux locataires résidents de l'OPH figurent parmi les premiers d'une triste cordée ; celle de ces familles pour qui les conséquences de la crise sanitaire sont dramatiques ; développement de la pauvreté, précarité, lutte pour la survie et contre la maladie sont aujourd'hui les seules perspectives. Ils sont de ceux qui, de plus en plus nombreux, ont recours aux organisations humanitaires pour assurer une survie le plus digne possible pour leurs familles.

La CSF-Amiva est confrontée au quotidien à ces situations dramatiques . Seule, elle se trouve un peu désarmée face à l'ampleur de leur développement . Aussi a-t-elle décidé dans un premier temps et face à l'urgence de la situation de s'inclure dans une démarche solidaire en partenariat avec une association assurant une aide quotidienne à un nombre important de locataires en grandes difficultés. Le choix s'est porté sur les « Restaurants du Cœur » d'Aulnay. Notre première démarche de solidarité a été d'apporter à cette structure une aide financière.

Mais la prolongation de la crise sanitaire semble inévitable et avec elle se dessine le spectre d'une grave crise économique qui engendrera encore plus d'inégalités et donc encore plus de pauvreté. Aussi, l'association poursuit-elle sa réflexion pour rechercher quelle forme d'aide plus centrée sur son champ d'intervention - les locataires de l'OPH d'Aulnay- mais toujours en partenariat avec une organisation dont les valeurs correspondent aux idéaux humanistes de la CSF et dont l'efficacité n'est plus à démontrer.

Pour la CSF-Amiva, la lutte contre la pauvreté et de l'exclusion sous toutes ses formes sont les composantes de son ADN.

### Loyer 2021 plus 0,66% pour tous, sauf....

**L**e 20 novembre, le conseil d'administration de l'OPH a décidé d'une augmentation des loyers au premier janvier 2021 de 0,66% pour l'ensemble des logements du patrimoine (loyers en cours et loyers à la relocation) Ce traditionnel cadeau de fin d'année fait aux locataires, présente un taux correspondant au maximum autorisé par la loi, taux qui, au demeurant, n'a rien d'obligatoire mais qui a toujours eu les faveurs des administrateurs ;

Tous les loyers des logements du patrimoine de l'OPH sont donc concernés par cette revalorisation à savoir les loyers en cours et les loyers à la relocation ; Tous sauf ceux de la résidence du Clocher où, à la relocation, l'augmentation sera de... 10,066%.

**10,066%  
L'augmentation la plus forte du département**

Ainsi suite à la réhabilitation et par un coup de baguette magique de la fée Direction, les appartements de cette résidence qui étaient considérés comme les « low-cost » du patrimoine se partagent désormais le « top du hit parade » avec les résidences Kléber et de Chanteloup. Pourtant, ce n'est pas cette disposition qui avait été annoncée lors des réunions d'informations pré-réhabilitation avec les locataires, ce

n'est pas non plus le conseil de conciliation qui a donné le moindre avis sur cette surprenante augmentation, ni même le conseil d'administration qui en a délibéré. Les services de la préfecture ont-ils donné leur accord pour cette nouvelle convention APL ? Comme à l'habitude cette décision a été décidée dans le huis-clos des bureaux directoriaux.

Les locataires du Clocher, ont désormais une épée de Damoclès alourdie sur leur tête avec les perspectives de modifications de statut des OPH prévues à partir du premier janvier 2021 par la loi ELAN qui risquent d'en couper le fil jugeant « l'avantage » dont « bénéficient » les locataires du clocher exorbitant..

### Mieux qu'un spéculateur

Monsieur et madame X.... entrés dans leur appartement du « Clocher » en 1992. Le loyer qu'ils acquittent mensuellement est de 2,75 Euros/m<sup>2</sup>. Ils désirent changer par mutation mais en restant dans la même résidence. Leur nouveau loyer de base passera de 4,42 Euros/m<sup>2</sup>.  
**L'augmentation sera de 54%.**

## Régularisation des charges 2019 : Circulez, il n'y a rien à voir

**L**a loi impose aux bailleurs de réunir les associations pour une concertation sur les charges locatives récupérables. Cette démarche a lieu à l'occasion des régularisations annuelles. Normalement, qui dit concertation dit échanges et débats au cours desquels les associations peuvent relever des anomalies voire des erreurs sur les chiffres communiqués par les services, obtenir des explications et des réponses crédibles et le cas échéant avoir l'assurance que les erreurs ou anomalies avérées feront l'objet de corrections avant toute application aux locataires.

### Une direction infaillible qui ne se trompe jamais

Mais cette interprétation des textes n'est pas *OPH-Aulnaysienne* car à Aulnay-Habitat, la Direction est infaillible et donc ne peut commettre aucune erreur et ne se trompe jamais. C'est pourquoi, lors de la première réunion sur les régularisations de charges, il a été précisé qu'aucune modification ou rectification ne seraient apportées aux chiffres communiqués.

**A**miva a néanmoins fait part de ses premières remarques et énuméré ce qui lui paraissait être des anomalies voire des erreurs. La seule réponse obtenue à chaque point à été « Ce sont les chiffres communiqués par la comptabilité et qui reflètent les factures des entreprises intervenantes ». Circulez, il n'y a rien à voir. Mais comme il est rappelé dans le décompte des charges 2019 parvenu aux locataires, *conformément à l'article 23 de la loi 89-462 les pièces justificatives seront consultables aux bureaux de l'office avant le 23 Novembre 2020* l'association a demandé par un courrier du 17 novembre –voir copie ci contre- a être reçu dans ce cadre. La réponse en forme de mesures dilatoires fut une fin de non recevoir.

Que devons nous déduire d'une telle attitude ?

- Une volonté de taire les erreurs aussi grossières soient-elles pour préserver l'image d'infaillibilité de l'OPH, ce qui ne serait pas la première fois ?
- La nécessité de cacher quelques « arrangements » dans la répartition des charges pour mieux permettre de démontrer une gestion de qualité des charges en prenant le nombre de remboursement effectués lors de la régularisation comme seul critère pertinent
- Un mépris pour les associations utilisé pour justifier tous refus ou toute incapacité de concertation ?

Surement un peu des trois.

En conséquence les régularisations de charges figurent dans *les avis de paiement des loyers* du mois de novembre avec leurs lots d'erreurs maintenues et les conséquences financières parfois non négligeables qui en découlent pour les locataires.

### Erreurs, arrangements ou mépris ?



Aulnay le 17 Nov. 2020

Mme. La Directrice Générale  
De l'OPH Aulnay-sous-bois  
10 rue Nicolas Robert  
93600 Aulnay-sous-bois

Objet : Charges locatives 2019

Madame,

Dans le cadre de la « concertation » sur les charges locatives 2019 et après analyse des documents fournis par vos services, nous vous communiquons les remarques que nous avons à formuler et qui, à nos yeux, sont susceptibles d'anomalies voire d'erreurs. Elles concernent essentiellement le taux de hausse de prix de certaines prestations constaté entre les charges 2018 et 2019. Aussi, nous vous demandons, conformément aux dispositions de l'article 23 de la loi 89-462 du 6 juillet 1989, **de pouvoir consulter les documents justifiant ces écarts**.

**Ascenseurs** : Augmentation moyenne sur l'ensemble du patrimoine : +51% se situant dans une fourchette variant de 20% pour le bâtiment 19 à 69% à Jean-Bart. A Chanteloup il nous apparaît une inversion des dépenses de ce poste entre les bâtiments 66 et 67.

**Chaufrage** : Augmentation moyenne sur l'ensemble du patrimoine : +1.82% se situant dans une fourchette variant de -24 % à Arc-en-Ciel, ou -22% à Camélinat et +69% au Clocher et +15% à Chanteloup.

**Contrôle des accès** : Comment justifier une revalorisation de 33% en un an ?

**Curage des canalisations** : Le cout de cette prestation doublé en un an est encore plus surprenant d'autant que la qualité de service ne semble, elle, ne pas suivre la même courbe.

**Désinfection des VO** : Sur ce point, le constat d'une augmentation moyenne de 1938 % est pour le moins hallucinant surtout avec une pointe à 3239% à la roseraie, résidence où les locataires n'ont plus la jouissance de leur VO depuis de nombreuses années tout comme à la résidence Gainville où l'augmentation n'est que de 2749%.

**Désinsectisation** : Quel justificatif pouvez-vous avancer pour expliquer une augmentation de la dépenses de ce poste de 206 % ? Peut être une dégradation de la salubrité du patrimoine.

**Eau des parties communes** : La baisse de 14 % est certes intéressante mais compte tenu de son usage, le nettoyage des parties communes, doit-on faire une relation avec le point précédent ?

**Électricité des parties communes** : L'augmentation moyenne de ce poste de +15,33% cache des différences variant de +70% au mail Pascarel, où nous constatons en outre que le bâtiment 84 subit une augmentation de +331% et le bâtiment 85 que 52,8%. Par ailleurs nous constatons que les locataires du bâtiment 85 paye l'électricité des parties communes 7 fois plus chère que ceux du bâtiment 84 par m<sup>2</sup> de surface corrigée ce qui paraît excessif.

Au clocher l'augmentation est relevée à 74.41% à raison de +127,55% pour le bâtiment 1, +31,96% pour le bâtiment 2, +130,94 % pour le bâtiment 3. Peut-être les locataires du clocher payent-ils de l'électricité utilisée par le chantier de résidentialisation. Toutefois les écarts d'augmentation des dépenses entre les bâtiments restent pour nous mystérieux.

Nous notons par ailleurs que le prix de cette dépense a varié de – 1,36% pour les bâtiments 13 à 23 de Mitry. L'augmentation du prix du Kilowatt facturé par Enedis serait-elle fixée par bâtiments ?

**Nettoyage des parties communes** : L'augmentation moyenne de ce poste sur l'ensemble du patrimoine ressort à -3,85% avec des variations se situant dans une fourchette allant de -24 % à Mitry, Croix-Nobillon, Savigny, Pascarel et Jean-Bart à +100% au bâtiment 67 à Chanteloup.

Si la réduction de 24% est intéressante pour les locataires pour ce qui concerne la régularisation 2019 elle correspond en partie au constat d'une réduction de la qualité de service ce qui n'est pas surprenant : Le marché de nettoyage est un marché de main d'œuvre, donc à sa réduction correspond une réduction des personnels utilisés donc une baisse de qualité.

**TOM** : Bien que l'OPH n'entre en rien dans la définition du montant de cette taxe, la baisse de 49% à la Roseraie nous étonne de même que la hausse de 63% à Jean-Bart.

**Petits matériels** : Quelles justifications pour une augmentation de 30,77% ? Est-il juste de mutualiser ce poste ?

**Espaces verts** : Comment s'explique la différence de variation entre les -29% constatés à Debussy et les + 52% appliqués à Jean-Bart ?

Bien à vous

## Des erreurs que vous ne devriez pas voir ?

### Désinfection des vide-ordures

Pour les services administratifs de l'OPH intervenant sur les charges, une augmentation moyenne de 1938% (variant de 948% à 3239%) semble leur paraître normale.

Amiva, persuadée d'une anomalie, a cherché à comprendre. C'est ainsi que nous avons pu constater ce qui semble être 2 grossières erreurs :

Désinfection des VO: Coût par appartement entre 2016 et 2019				
Année	2016	2 017	2 018	2 019
Cout/m <sup>2</sup>	0,34	0,35 €	0,04 €	<b>3,11 €</b>

- En 2018 l'un des facteurs pris en compte pour le calcul de la répartition par appartement apparaît erroné. La conséquence a été de diviser par 3 le remboursement demandé aux locataires,
- En 2019, ce serait une erreur de positionnement d'une virgule qui aurait eu pour conséquence de décupler le remboursement par les locataires.

Or, nous n'avons été informés d'aucune modification sur la répartition des dépenses de ce poste. Certes la Direction pourra arguer de l'incidence négligeable de ces erreurs sur la régularisation. Mais une erreur reste une erreur qui ne se mesure pas à la une de ses conséquences mais à celle de ses causes

Car une erreur peut en cacher d'autres ?

### Eclairage des parties communes

Si on relève une augmentation moyenne sur l'ensemble du patrimoine de 15,33% entre 2018 et 2019, taux qui à lui seul peut surprendre par son importance, nous relevons également une fourchette de variation variant jusqu'à 70,34% au « Clocher » et au « Mail Pascarel ».

**Au Clocher**, depuis 2016 les augmentations de ce poste semblent particulièrement erratiques avec une mention particulière pour 2019.

Électricité parties communes au Clocher : Evolution du cout par m <sup>2</sup> de surface corrigée entre 2016 et 2019				
Année	2016	2017	2018	2019
Le clocher 1	0,29 €	0,37 €	0,40 €	<b>0,90 €</b>
Le clocher 2	0,24 €	0,18 €	0,31 €	<b>0,41 €</b>
Le clocher 3	0,16 €	0,21 €	0,25 €	<b>0,58 €</b>

**Au Mail Pascarel** si les prix par m<sup>2</sup> varient d'un bâtiment à l'autre, ce qui est déjà surprenant, les courbes de variations sur quatre années ont des hauts et des bas. 2019 se situe dans les hauts. Dans les deux cas, si la direction nous interdit l'accès aux documents permettant de contrôler ces chiffres, nous pouvons penser légitimement que des erreurs se sont fourvoyées.

Électricité parties communes au Mail Pascarel: Evolution du cout par m <sup>2</sup> de surface corrigée entre 2016 et 2019				
Année	2 016	2 017	2 018	2 019
Pascarel 84	0,06	0,19 €	0,03 €	<b>0,14 €</b>
Pascarel 85	0,5	1,02 €	0,65 €	<b>1,00 €</b>

Pour ces 2 cas, la Direction pourra évoquer la modestie des sommes mises en jeu et donc leur faibles incidences sur les régularisations 2019 pour justifier la non prise en compte de ces erreurs.

## Chanteloup : Une porte doit pouvoir s'ouvrir et se fermer

**D**ans le cadre de la résidentialisation de Chanteloup et de la construction de 2 appartements PMR (Personnes à mobilité réduite) quelques modifications ont été réalisées dans le hall du bâtiment 67 en particulier la création d'un « local vélos » et d'un « local poussettes ». Ces travaux sont désormais terminés, mais le « local vélos » reste inaccessible ; la porte est fermée à clé mais les locataires ne disposent pas de clés. Quand au « local poussettes » il n'est pas utilisable pour ce à quoi il est prévu, parce que la porte est ouverte et que les locataires n'ont pas la clé. Quand à la porte coupe-feu installée dans la coursive la responsabilité de son ouverture constante incombe à l'absence de poignée permettant de la manœuvrer en cas de nécessité.

Interpelé par Amiva en mai 2020 sur ces dysfonctionnements dont le règlement ne semble pas exiger de longs et couteux travaux, le directeur du patrimoine a répondu : « Nous accusons réception de votre courriel et courrier du 15 mai 2020. Malgré la période de crise sanitaire et la reprise progressive, nous nous efforcerons de vous apporter les réponses dans les meilleurs délais ».

Sept mois plus tard le « meilleur délai » ne s'est toujours pas écoulé et les dysfonctionnements ne sont toujours pas résolus. Le COVID 19 en est bien évidemment le seul responsable...

### Aux près de la Garenne : Les promesses ne restent toujours que des promesses, mais sans suite.

**Q**uand il s'est agit de « convaincre » les locataires du bâtiment de la résidence des Prés de la Garenne du bien fondé de la construction de 2 bâtiments nouveaux aux lieu et place de l'espace vert qui constituait leur environnement, la direction a multiplié les promesses d'améliorations de compensation. L'une d'elles était une réponse à une demande déjà ancienne des locataires : la résidentialisation de l'espace des Prés de la Garenne. 4 ans après, cet engagement n'est toujours pas tenu; Côté rue Doudeauville la clôture (une véritable clôture) n'est toujours pas réalisée. La promesse de résidentialisation était-elle un engagement ou une tromperie de circonstance ?

Tout comme l'ouverture d'un accès voiture coté rue Riquet qui s'impose compte tenu de la dangerosité de la sortie sur la rue Jacques Duclos.. Le 16 avril Amiva posait la question de l'avancée de ce projet. La réponse était alors : *Nous allons relancer l'architecte et les services de la mairie*. Depuis plus rien. Le projet est-il abandonné ? Ce projet a-t-il vraiment existé ? Etait-ce une nouvelle tromperie ? La prévision du COVID à venir explique elle ces silences et ce retard ?

## Une première managériale peu glorieuse



**L**e 20 novembre 2020 le conseil d'administration a validé le «Plan de Concertation Locative 2019-2022» texte qui a fait l'objet durant près de 2 années de longues et tumultueuses négociations et qui, in fine, n'a même pas accouché d'une souris.

Pourtant pour la première fois depuis l'existence de ce document en 2005, la signature d'Amiva ne figuera pas au bas de la nouvelle itération ; Est-ce par une fronde de l'association qui par sa non signature exprimerait son désaccord sur un texte de peu d'intérêt ?

**NON. Amiva, s'est vue refuser le droit à la signature par décision de la Directrice Générale** qui a évoqué, des dispositions juridiques de bistrot comme elle en est coutumière quand il s'agit d'écluder les débats de fond. Pourtant l'Association a participé de bout en bout à la laborieuse négociation de ce texte.

Qu'une direction d'entreprise interdise à l'un de ses partenaires, reconnu et représentatif depuis plus de 35 ans au sein de l'OPH ayant un élu siégeant au conseil d'administration, le droit de signer un protocole d'accord et ce sans raison, voilà certainement une première managériale peu glorieuse au sein du mouvement HLM et même au-delà..

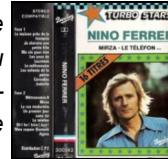
Mais au delà des mauvais arguments, n'est-ce pas plutôt le seul moyen trouvé par la direction générale pour régler ses comptes avec une association qui fait au quotidien et avec pugnacité son travail au service des locataires sans complaisance ni compromission. Surtout quand l'élu au conseil d'administration de cette association a refusé de voter le renouvellement du contrat de travail de la Directrice Générale en justifiant sa position par un constat d'une carence de concertation et de dialogue social au cours des 6 dernières années.

**Sur la durée du précédent PCL en ce qui concerne la concertation, aucune des obligations sur lesquelles s'était engagée la direction n'a été tenue (et nous pesons nos mots et affirmant : aucune). Comment pourrait-il en être autrement pour les deux prochaines années ? A cet égard le dossier sur les régularisations de charges 2019 constitue à lui seul une réponse : rien ne changera. .**

## Gas-ton-y'a-l'télé-fon-qui-son-et y'a-ja...

**D**urant cette longue crise sanitaire et les périodes de confinement qui en ont résulté, de nombreux locataires ont certainement fredonner ce tube de Nino Ferrer de 1967 « le téléphon » en attendant d'être mis en communication avec un service de l'OPH.

Après avoir conversé avec un standard automatique par touches de clavier interposées, et une attente parfois longue agrémentée par la bande sonore de service, il n'était pas rare que ces locataires s'entendent répondre que la personne susceptible de les éclairer n'était pas disponible ou absente, et qu'ils étaient invités à reprendre contact ultérieurement, souvent avec le même succès.



Ainsi, vouloir contrôler ses charges durant le mois de novembre conformément à la loi a été trop souvent impossible, Amiva en a fait l'expérience.

**H**heureusement, les contacts avec les loges ont été généralement plus faciles et ont permis des interventions rapides de la part des agents de proximité sur les problèmes techniques présentant un caractère d'urgence. Merci à eux. Et comme tout doit se terminer par une chanson, entonnons le dernier couplet du « téléphon »

Gaston, Gaston, Gaston  
Y a l'téléphon qui son  
Et y a jamais person qui y répond  
Non, non, non, non, non  
Non, non, non, Gaston  
Téléphon qui son  
Peut-être bien qu'c'est importon.

**En dépit des contraintes que la crise sanitaire, imposent à toutes et à tous les militants de l' association souhaitent à chacune et à chacun d' entre vous de passer de bonnes fêtes de fin d' année dans l' attente d' une nouvelle année plus favorable**



*Je souhaite soutenir les actions, les positions et les engagements de la CSF-AMIVA en adhérant à l'Association*

Mr.,Mme,Melle Nom : ..... Prénom : .....

Rue, Allée : ..... N° .....

N° appartement : ..... 93600 Aulnay-sous-bois Date d'entrée à l'OPH d'Aulnay .....

Téléphone personnel : ..... Téléphone Portable : .....

Adresse Mail :

Montant de l'adhésion annuelle : 20 €uros.

Signature