



Protocole d'accord sur les Charges Locatives
entre les Représentants des Locataires et
Val d'Oise Habitat

Entre :

Val d'Oise Habitat, bailleur social, dont le siège situé 1 avenue de la Palette – CS 20716 95031 Cergy Pontoise Cedex, représenté par **Séverine LEPLUS**, Directrice Générale, en vertu des pouvoirs qui lui ont été conférés par délibération du 26 juin 2017.

D'une part,

Et :

- Les représentants des organisations représentatives des locataires siégeant à la Commission Nationale de Concertation (CNC) au Conseil national de l'habitat ou au Conseil national de la consommation, présents dans le patrimoine de Val d'Oise Habitat :
 - Monsieur Mohamed ABDI représentant L'Association FO Consommateurs (AFOC),
 - Monsieur Jérôme PACCINI représentant La Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie (CLCV),
 - Monsieur Harry ROCK représentant La Confédération Nationale du Logement (CNL),
 - Madame Sandra YAKOWENKO représentant L'Association pour l'Information et la Défense des Consommateurs Salariés (INDECOSA-CGT),
 - Monsieur Abdelkrim BOURAKBA représentant La Confédération Générale du Logement (CGL),
 - Monsieur Sofiane BACHOTET représentant UNLI affiliée FAMILLES DE FRANCE

D'autre part.

AM JP¹



Préambule

Dans le cadre de l'amélioration du processus de gestion des charges locatives, les représentants des organisations des locataires, membres du Conseil de Concertation Locative Patrimoniale, et les directions de Val d'Oise Habitat ont engagé une concertation pour préciser les modes opératoires et apporter des améliorations dans les dossiers de justification.

Ainsi depuis le mois de janvier 2021, **4 ateliers** composés de représentants des locataires des représentants AFOC, INDECOSA-CGT, CLCV et CNL et de collaborateurs de Val d'Oise Habitat se sont réunis pour aborder les thèmes suivants :

- ✓ Charges concernant les consommations d'eau individuelle,
- ✓ Charges locatives personnel proximité (gardiens/employés d'immeuble),
- ✓ Charges locatives chauffage et production d'eau chaude
- ✓ Formalisation et justification des charges locatives,

Ces ateliers se sont déroulés en visioconférence, au rythme d'une réunion mensuelle.

A l'issue de ces différents ateliers, il a été proposé d'élaborer différents protocoles d'accord, dont le présent protocole, portant sur une description du processus de facturation des charges récupérables et des engagements de Val d'Oise Habitat quant aux pièces justificatives à communiquer aux amicales des locataires et au locataire (sur demande) pour en faciliter le contrôle.

Le présent protocole « charges locatives » précisera, en outre, les règles de récupération et de répartition des charges ménages sur les locataires de Val d'Oise Habitat.

I – Cadre réglementaire

Le protocole s'appuie sur la législation en vigueur :

- L'article L 442-3 du Code de la Construction et de l'Habitation,
- Son décret d'application, le décret n° 82-955 du 9 novembre 1982 modifié, qui liste les charges récupérables auprès des locataires,
- Le Décret du n°2008-1411 du 19 décembre 2008,
- L'article 23 de la loi n°89-462 du juillet 1989 modifiée,

AM JP²



- La loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 qui prévoit la possibilité pour les bailleurs de conclure des accords collectifs avec une ou plusieurs associations de locataires ou avec les locataires directement. Ces accords qui peuvent être conclus pour tout ou partie du patrimoine portent notamment sur la maîtrise de l'évolution des charges récupérables.

En complément de la législation en vigueur et des différentes réglementations concernant les charges locatives récupérables, ce protocole d'accord a pour objet de préciser les modalités du traitement, du contrôle, et de la liquidation des régularisations de charges annuelles récupérables dans les relations entre les représentants des locataires (ou le locataire, sur demande) et Val d'Oise Habitat.

Le présent protocole s'applique à l'ensemble des logements d'habitation de Val d'Oise Habitat à l'exception de ceux faisant l'objet d'une gestion spécifique tels que commerces, gendarmeries, foyers, locaux d'activités et logements d'habitation gérés dans le cadre d'un syndicat de copropriétaires.

Les ensembles résidentiels entrant dans le patrimoine pendant sa durée de validité bénéficieront de l'application de ce protocole d'accord à compter du 1^{er} janvier 2024.

Les parties se réservent la possibilité de compléter ou modifier, par avenant, le champ du présent protocole d'accord.

II – Planning de régularisation des Charges Locatives par résidence

Dès le mois de mars de chaque année, un planning des régularisations des charges locatives de l'année précédente est établi sur la base des actions suivantes :

- Période de régularisation : de juin à octobre,
- Production d'un bilan de régularisation des charges de l'année précédente et présentation des hypothèses d'élaboration des budgets prévisionnels par résidence pour l'année suivante : fin octobre en Conseil de Concertation Locative et Patrimoniale
- Période de production des budgets prévisionnels par résidence pour l'année suivante : de novembre à décembre.

Ce planning est diffusé à l'ensemble des acteurs internes à Val d'Oise Habitat et à l'ensemble des représentants de locataires au sein du patrimoine.

AM JP³



III – Organisation des contrôles des charges locatives dans les agences.

Quand un dossier de charge est finalisé, l'agence programme un rendez-vous de consultation du dossier de Charges Locatives avec l'association des locataires avec l'envoi préalable d'un dossier par voie dématérialisée

Le dossier de justification des charges locatives comprend les éléments suivants :

- Récapitulatif des dépenses par poste des 3 derniers exercices,
- Détail des charges de gardiennage,
- Détail des charges chauffage et Eau Chaude Sanitaire
- Tableau récapitulatif des factures par nature de dépense,
- Evènements ou Incidents impactant,
- L'ensemble des factures

En **annexe 1** est joint le modèle type de dossier de justification de charge que Val d'Oise Habitat s'engage à produire.

Lors de ce rendez-vous, qui peut être organisé à distance, les agences présentent et détaillent le résumé du dossier de justification des charges.

L'agence apporte les éléments de réponses aux questions écrites formulées par les amicales dans un délai de 8 jours.

En cas de besoin d'analyse plus approfondie nécessitant l'expertise des services supports de Val d'Oise Habitat une réponse sera formulée ou une réunion ad hoc programmée sous quinzaine.

A défaut de pouvoir apporter une réponse satisfaisante à la réclamation sous quinzaine, un courrier sera adressé aux amicales pour justifier le besoin d'investigations supplémentaires.

Après ces échanges, les décomptes de charges individuels détaillés sont produits et adressés aux locataires un mois avant la date de régularisation.

En cas de nécessité, et sur demande, les représentants de locataires pourront être autorisés à consulter certaines pièces du marché telles que : Acte d'engagement (sans les annexes financières), Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP).

Une fiche de synthèse du marché sera également mise à disposition des représentants de locataires.

Il convient en effet de rappeler que certaines pièces des marchés telles Décomposition du Prix Global et Forfaitaire (DPGF) et Bordereau des Prix Unitaires (BPU) ne sont ni communicables ni consultables car couvertes par le secret des affaires (article L311-6 du Code des Relations entre le Public et l'Administration – Avis de la Commission d'Accès aux Documents Administratifs n°20193861 séance du 31 mars 2020).

AM J P⁴



IV – Charges de gardiennage

1 – règles et clef de répartition des charges entretien ménager des parties communes.

Le décret n°2008-1411 du 19 décembre 2008 est venu préciser les règles de récupération des charges ménages :

- si le gardien assure cumulativement l'élimination des rejets et l'entretien des parties communes en dehors de tout partage permanent d'activité ménagère avec une entreprise de ménage/employé d'immeuble sur son périmètre (défini comme pouvant être objectivement couvert au niveau des tâches ménagères par une seule et même personne), les dépenses correspondant à sa rémunération et aux charges sociales y afférentes sont récupérables à hauteur de 75% (à contrario, en cas d'intervention simultanée du gardien et de l'entreprise de ménage/employé d'immeuble sur ce même périmètre, le salaire du gardien n'est pas récupérable).

-si le gardien n'assure que l'une de ces deux tâches sur son périmètre d'intervention (en dehors de tout partage permanent d'activité ménagère avec une entreprise de ménage/employé d'immeuble sur ce même périmètre), la récupération ne pourra se faire qu'à hauteur de 40% (à contrario, en cas d'intervention simultanée du gardien et de l'entreprise de ménage/employé d'immeuble sur ce même périmètre le salaire du gardien n'est pas récupérable).

- si l'entreprise de ménage/employé d'immeuble assure l'une ou l'autre de ces deux tâches sur un périmètre défini (en dehors de tout partage permanent d'activité ménagère avec un gardien) les dépenses liées à son salaire et aux charges sociales y afférentes sont récupérables à 100%,

Ces règles ayant été rappelées il convient de préciser que le décret visé n'interdit en rien lorsque le gardien n'est pas en mesure d'assurer seul l'entretien de l'ensemble d'une grande résidence comportant plusieurs bâtiments (son périmètre d'intervention ne pouvant objectivement couvrir l'ensemble des tâches ménagères de ladite résidence) que les tâches ménagères soient confiées

- pour partie au gardien sur un périmètre bien délimité,
- et pour partie à une entreprise de ménage/employé d'immeuble dès lors que chacun sera pleinement occupé à l'entretien ménager sur un périmètre distinct, sans superposition de planning entre les 2 intervenants pour une même tâche et sur un même périmètre.

AM JP⁵



Aussi dans cette configuration il est permis de récupérer d'un côté les dépenses liées à l'intervention du gardien (en fonction des tâches accomplies 75% ou 40%) sur les locataires résidants sur son périmètre d'intervention et de l'autre les dépenses liées à l'intervention de de l'entreprise de ménage ou de l'employé d'immeuble sur un périmètre distinct.

2- justification des charges ménages (partie 2 de l'annexe 1)

En application de l'article 23 de la loi n°89-462 du juillet 1989 modifiée, de l'article 2 du décret n°82-955 du 9 novembre 1982 modifié et de la jurisprudence de la Cour de cassation (*Cour de cassation n°18-23.919 en date du 28 novembre 2019*), Val d'Oise Habitat est tenu de justifier des charges de gardiennage et d'entretien récupérables au moyen d'informations figurant aux contrats de travail et fiches de paie des personnes employées. Toutefois, les informations communiquées ne peuvent être que parcellaires puisque des données individuelles en application du Règlement Général de Protection des Données (RGPD) ne peuvent pas être communiquées. Si des éléments sont communiqués, ils ne sont que consultables en agence, aucune copie ne sera produite.

Dans ce contexte pour faciliter, le contrôle des tâches réalisées par les personnels de Val d'Oise Habitat au sein des résidences, le dossier de justification comprendra :

- Un état synthétique des intervenants sur la résidence (Encadrement, Gardien, Employé d'Immeuble) avec le cumul des dépenses récupérables et non récupérables
- Un état détaillé des dépenses mensuelles de personnel comprenant : la période, les tâches réalisées, le nombre de jours de dispense de tâche prescrite par le médecin du travail, le taux d'affectation au prorata du nombre de logements en cas d'intervention sur plusieurs sites, le montant récupérable ou non par nature (rémunération, charge patronale et taxe sur les salaires), le montant des indemnités journalières de sécurité sociale ou de prévoyance
- Un état détaillé des absences comprenant les jours et les motifs des absences

V – Chauffage et Eau Chaude Collective Sanitaire

Afin de faciliter la compréhension du poste de chauffage et de production d'eau chaude collective sanitaire (ECS), le dossier comprendra un document type intitulé « détail des charges chauffage et Eau Chaude Sanitaire » précisant l'ensemble des éléments permettant de calculer le montant du chauffage et de l'ECS.

Ce document type sera inclus à l'**annexe 1** du présent protocole (**partie 3 de l'annexe 1**)

Il sera précisé dans ce document le coefficient appliqué à l'eau froide.

AM J P⁶



VI – Avis de régularisation des Charges Locatives (présentation, notice, glossaire...)

Le projet de décompte de charge adressé aux locataires comprendra *une notice explicative* permettant aux locataires de faciliter la compréhension du document (cf exemple en **annexe 2**).

La notice comprendra également un glossaire et une explication sur les modalités de recouvrement du solde s'il est débiteur ou de restitution s'il est créateur.

Les modalités de consultation des dossiers de justification des charges locatives seront également rappelées.

VII – Modalités de régularisation

Lorsque **le solde est créateur** (c'est-à-dire que le montant des acomptes est supérieur aux dépenses définitivement réalisées), le montant est restitué exclusivement par virement aux locataires dans un délai de 30 jours si le solde de leur compte est créateur après imputation du montant de l'échéance du mois de la régularisation. Si aucun relevé d'identité bancaire n'est fourni par le locataire, malgré les sollicitations de Val d'Oise Habitat, le solde créateur sera déduit des avis d'échéance futurs.

En cas de dette du locataire, le solde créateur est affecté prioritairement au paiement de l'échéance du mois auquel intervient la régularisation, puis sur la dette la plus ancienne.

Lorsque le solde est débiteur, c'est-à-dire qu'un montant est dû au titre de la régularisation des charges :

- **Si le solde est inférieur à 50 €**, le montant sera ajouté au prochain avis d'échéance après un délai de 30 jours suivant l'envoi du décompte,
- **Si le solde est compris entre 51€ et 500 €** : un montant mensuel de 50€ sera appliqué sur votre avis d'échéance dans une limite maximale de 10 mois.
Ex : pour un montant de 370€, seront prélevés 50€ par mois sur 7 avis d'échéance et 20€ sur le 8e avis d'échéance, soit $(50€ \times 7) + (20€ \times 1) = 370€$
- **Si le solde est supérieur à 500 €** : un montant de 50 € sera appliqué sur l'avis d'échéance du mois de la régularisation et un plan d'étalement adapté à la situation du locataire sera déterminé.

Pour les locataires en prélèvement automatique, le montant dû de la régularisation sera ajouté au prélèvement de l'avis d'échéance sur lequel est imputé le montant dû selon les modalités décrites ci-dessus.

AM J P 7



A réception de l'avis de régularisation, le locataire peut solliciter l'agence de proximité (via la conseillère sociale) pour demander une adaptation à sa situation des modalités de remboursement ou de paiement du solde de la régularisation des charges.

Cas particulier des locataires sortants :

Dans la mesure où un budget détaillé de charges récupérables est communiqué chaque année aux locataires, le locataire partant se verra quittance dans son décompte définitif une régularisation de charges selon le procédé suivant :

- Eau froide et eau chaude régularisées sur la base des consommations réelles relevées lors de l'état des lieux,
- Pour les charges générales, la régularisation de charges se fera au regard des appels de provisions quittancées et du budget de charges proratisé au temps de présence.



VIII – Contrôles individuels des charges par les locataires

En application de l'article 23 de la loi n°89-462 du juillet 1989 modifiée, Val d'Oise Habitat remettra sur demande d'un locataire, le dossier de justification des charges récupérables détaillé au point III par voie dématérialisée.

Les agences s'engagent à apporter sous un délai de 15 jours toutes les précisions utiles à la compréhension du décompte de charges récupérables adressé au locataire.

IX – Bilan annuel et ajustements des provisions pour l'année N+1

A la suite de la période de régularisation, un bilan est présenté en Conseil de Concertation Locative et Patrimoniale.

Le bilan présentera une analyse chiffrée et comparative sur l'ensemble des résidences de Val d'Oise Habitat.

Lors de cette présentation, les modalités de révision des acomptes pour l'année suivante seront présentées.

X – Durée du Protocole

Le présent protocole prend effet au 1er janvier 2024.

Il est conclu pour une durée initiale de 3 ans, renouvelable par tacite reconduction pour une nouvelle période de 3 ans.

Il peut faire l'objet de modifications par voie d'avenant accepté par les parties signataires.

Il peut être dénoncé par lettre recommandée avec accusé réception par chacune des parties signataires au moins 2 mois avant la date anniversaire de son entrée en vigueur.



Fait à Cergy-Pontoise, le 26 octobre 2023

Séverine LEPLUS
Directeur Général
Pour **Val d'Oise Habitat**,

L'AFOC

La CLCV

La CNL

INDECOSA-CGT

La CGL

UNLI Argenteuil affiliée FAMILLES DE FRANCE