



COMPTE-RENDU\*

# CRCL

## 19 janvier 2021

\*Ce document reprend les éléments présentés en réunion ainsi que les principales questions/réponses des associations.

Immobilière 3F   
Groupe ActionLogement

Version du 19/02/2021



## PARTICIPANT.ES

Association	Nom	Statut
AFOC	Georges Mavroyannis	Administrateur
CLCV	Joëlle Grille Marie-Lorraine Capel Guillaume Aichelmann	Membre permanente Invitée Invité
CNL	Nicole Benkirane Paul Pinchon	Membre permanente Administrateur
INDECOSA-CGT	Jean-Luc Bizeul	Administrateur
CSF	Christian Dechenes Martine Bougerie	Membre permanent Invitée
I3F	Bruno Rousseau Stéphane Ducret Julia Deschamps Guillaume Dartois	Directeur Gestion du patrimoine Directeur délégué Gestion du patrimoine Chargée de mission Chargé de mission



## ORDRE DU JOUR

- **TELEALARME** – *Sujet CLCV et CNL*
- **SUIVI CHARTE** (Indicateurs sociaux décembre)
- **DIVERS** (Prochaines réunions et information)
- **QUESTIONS/REPONSES** – *AFOC, CSF, CNL*



# TELEALARME

Immobilière 3F   
Groupe ActionLogement



## Téléalarme (CNL et CLCV)

**Question :** « La téléalarme – récupérable ou non récupérable? »

« Lors du dernier CRCL du 14 janvier 2020, Monsieur Bruno Rousseau a accepté de discuter, en janvier, du problème récurrent de la récupération de la téléalarme sur les locataires puisqu'il y a un profond désaccord entre la pratique 3F et les associations de locataires, la Commission départementales de Conciliation du Val-de-Marne, et la jurisprudence:

(Arrêt de la Cour de Cassation 3ème chambre civile du 24/03/2004 N°01-14439 et N°09-15360 du 30/06/2010).  
Par ailleurs, il y a eu un accord à Paris-Habitat sur ce sujet. »

**Réponse:** L'article L.442-3 du code de la construction et de l'habitation (modifié par loi n°2006-872 du 13 juillet 2006 dites loi ENL) précise que: « sont notamment récupérables les dépenses engagées par le bailleur dans le cadre d'un contrat d'entretien relatif aux ascenseurs et répondant aux conditions de l'article L.125-2-2, qui concernent (i) les opérations et les vérifications périodiques minimales et la réparation et le remplacement de petites pièces présentant des signes d'usure excessive ainsi que (ii) les interventions pour dégager les personnes bloquées en cabine et le dépannage et la remise en fonctionnement normal des appareils ».

(i) La nature de ces opérations est définie par l'annexe de l'arrêté du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des ascenseurs. La liste des opérations visées comporte celles concernant « les dispositifs de demande de secours ». Il s'agit des dépenses d'entretien et menues réparations du dispositif installé dans la cabine c'est-à-dire l'interface usager d'appel de secours (boutons avec leur signalisation, haut-parleur).

(ii) Quant aux interventions pour dégager les personnes, cela présuppose la mise en place d'une téléalarme dont l'objet est de permettre à l'usager de dialoguer avec un opérateur du centre de réception des appels qui déclenchera l'intervention dans les plus brefs délais.

La CLCV et la CNL maintiennent leur position sur le fait que la récupération des frais de téléalarme appartient au bailleur et non au locataire.

➤ **CLCV et CNL :** Plusieurs avis de Cour de Cassation confirmeraient cette disposition sur la téléalarme.

-Cour de Cassation, N°01-14439, Chambre civile 3, du 24 mars 2004,

-Cour de cassation, N°09-15360, Chambre civile 3, 30 juin 2010,

-Cour de cassation, N°08-11739, Chambre civile 3, 28 avril 2009,

→ **Réponse I3F pendant le CRCL:**

Les deux arrêts de la Cour de cassation du 24 mars 2004 (société SNR) et du 30 juin 2010 (société OGIF) concernaient des bailleurs privés et la Cour s'est appuyée uniquement sur le décret de 1987 qui n'intègre pas les frais de téléalarme comme charges récupérables. Nous considérons que ces arrêts ne peuvent servir de fondement à l'argumentation de nos locataires puisque les bailleurs privés ne sont pas soumis à la réglementation de l'article L.442-3 du CCH qui concerne les organismes HLM et qui prévoit bien la récupération des charges de téléalarme.

→ **Réponse I3F post CRCL :**

L'arrêt de la Cour de Cassation du 28 avril 2009 concernant la société SOLLAR (filiale de 1001 Vies Habitat) condamne effectivement le bailleur au remboursement des charges ascenseurs mais dans le cadre d'un « abonnement télésurveillance » et non pas de téléalarme.

[https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000020578184?tab\\_selection=all&searchField=ALL&query=arret+cour+de+cassation+0811739&page=1&init=true](https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000020578184?tab_selection=all&searchField=ALL&query=arret+cour+de+cassation+0811739&page=1&init=true)



## Téléalarme (CNL et CLCV)

Les coûts du prestataire en charge de cette prestation doivent donc être répartis en une partie récupérable concernant l'installation de **téléalarme et son entretien d'une part, et une partie non récupérable concernant la téléphonie et télésurveillance d'autre part.**

**Cette position, confirmée par l'USH, elle aussi celle de 3F.**

Certains magistrats font toutefois une interprétation stricte du décret du 26 août 1987, lequel ne fait aucune distinction entre public et privé, et considèrent que dès lors que les frais relatifs à la téléalarme ne sont pas expressément prévus dans le décret en tant que charges récupérables, ils ne peuvent être récupérés.

A ce jour, la Cour de cassation n'a condamné des bailleurs sur la récupération de ces charges que dans le secteur privé. Aucune décision concernant un bailleur HLM n'a été rendue.

Le Jugement du Tribunal d'instance de Paris du 1er octobre 2018 a confirmé la position de 3F en considérant que les frais de téléalarme, bien que non mentionnés dans le décret de 1987, relèvent de la loi du 6 juillet 1989 qui prévoit de récupérer les dépenses engagées dans le cadre d'un contrat d'entretien relatif aux ascenseurs et répondant aux conditions de l'article L125-2-2, qui concernent les opérations et vérifications périodiques minimales et la réparation et le remplacement de petites pièces, présentant des signes d'usure excessives ainsi que les interventions pour dégager les personnes bloquées en cabine et le dépannage et la remise en fonctionnement normale des appareils.

**Demande CLCV :** Renvoyer l'accord de Paris Habitat aux associations

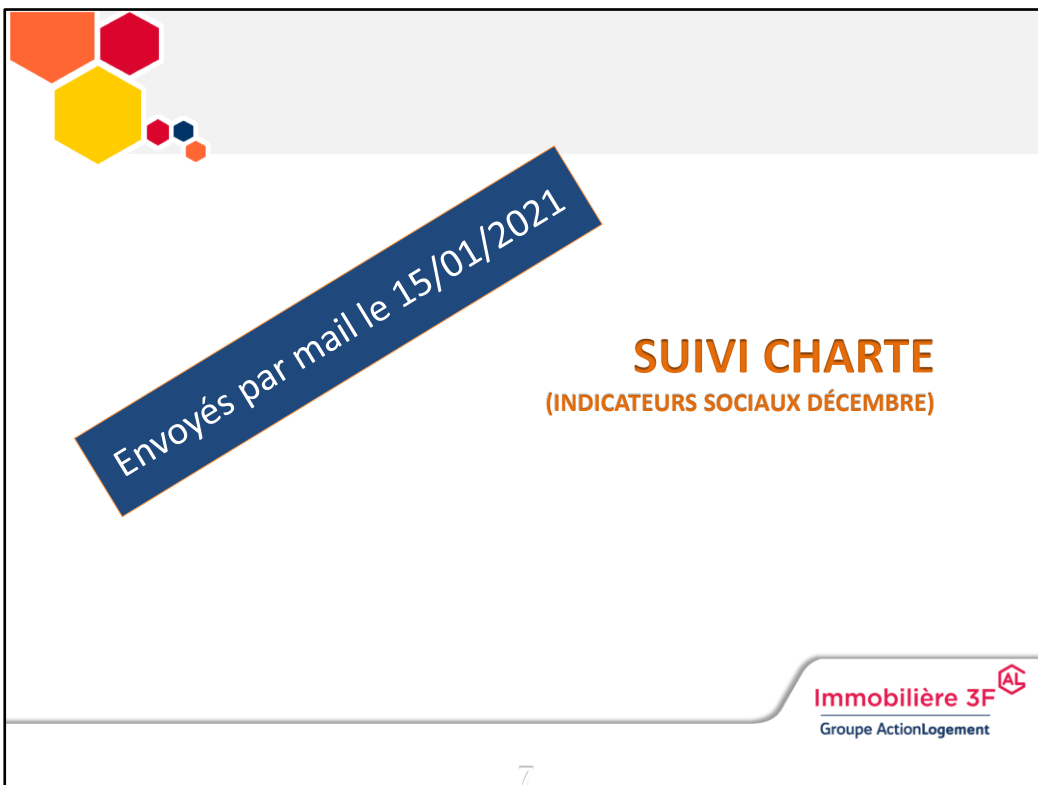
→ **Réponse I3F :** Il n'est pas possible de communiquer ce document qui nous a été transmis par Paris Habitat sous le sceau de la confidentialité. Les associations peuvent se rapprocher de la CSF qui a signé ce protocole.

➤ **Demande CLCV :** Partager la note de l'USH aux associations

→ **Réponse I3F :** La note sera transmise avec ce compte-rendu

➤ **Demande CLCV :** Négocier un accord avec 3F comme cela a été le cas entre Paris Habitat et la CSF (cf. article de presse du Monde) pour éviter d'annuler au tribunal ou trouver un point équitable d'accord sur un taux de récupération.

→ **Réponse I3F :** L'accord passé par Paris Habitat concerne le remboursement de charges improprement dénommées « Télésurveillance ». I3F maintient sa position qui s'inscrit dans celle de la profession. Néanmoins, I3F reste ouverte à la discussion d'un accord plus global et équitable autour de la qualité de service vis-à-vis des locataires entre le service, l'usage et les obligations impérieuses du bailleur.

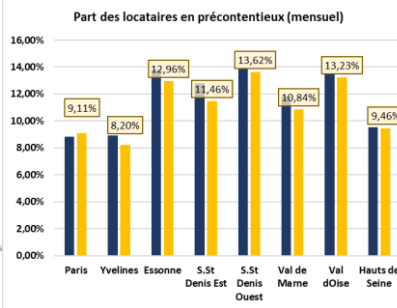
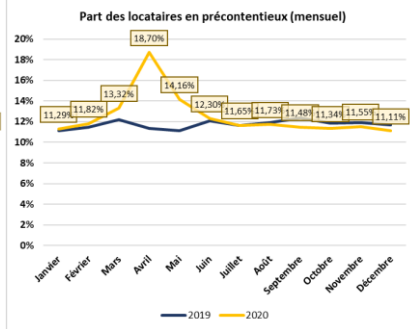
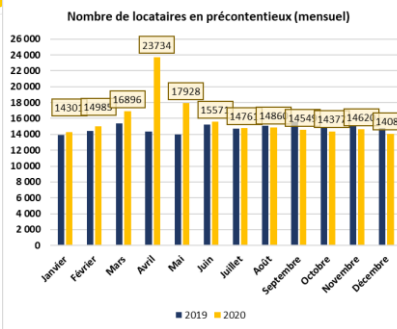


Comme convenu, les indicateurs sociaux ont été envoyés en amont du CRCL.





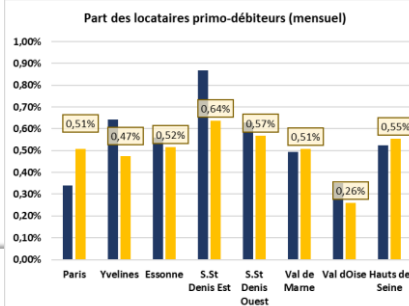
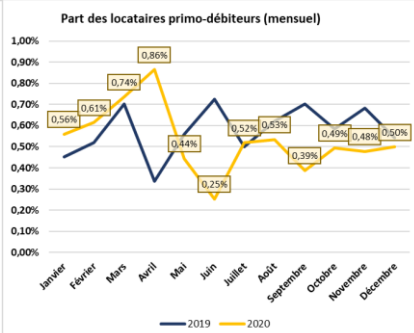
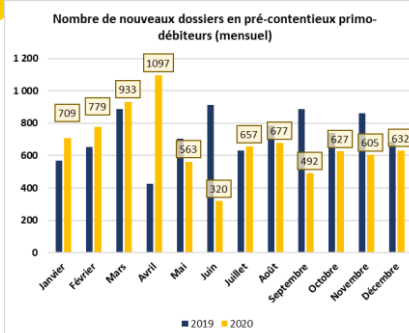
# Indicateurs Précontentieux



Pic important du nombre de locataire en précontentieux au mois d'avril 2020.  
 Chiffre stable depuis juin et revenu en août en dessous de la valeur 2019.  
 Phénomène non reproduit au confinement de novembre.  
 Niveaux similaires ou légèrement inférieurs à 2019 pour tous les départements.

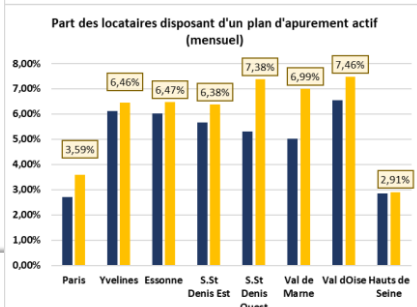
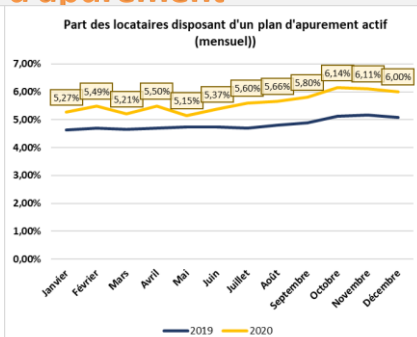
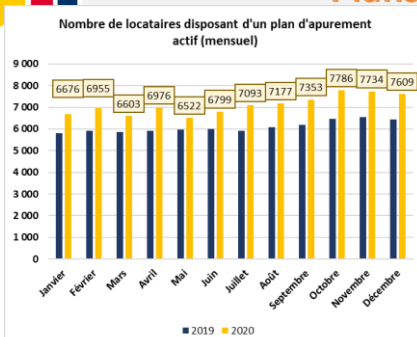


# Indicateurs Primo-débiteurs



Pic du nombre de primo-débiteurs en mars et avril 2020. Diminution et retour à des valeurs inférieures à 2019 sur les mois suivants. Reprise observée en octobre mais encore inférieure au niveau de 2019 et ne s'est pas prolongée en novembre. Niveau similaire ou inférieur à 2019 pour tous les départements, sauf Paris. Les primo-débiteurs ont fait l'objet d'appels sortants.

# Indicateurs Plans d'apurement

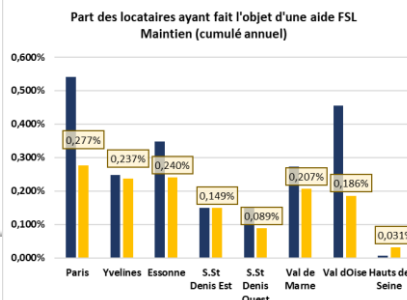
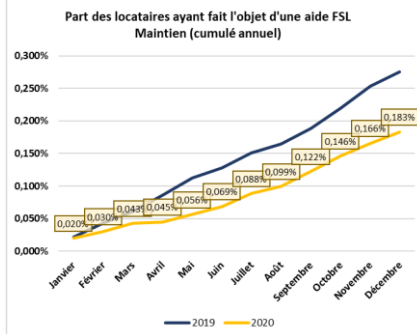
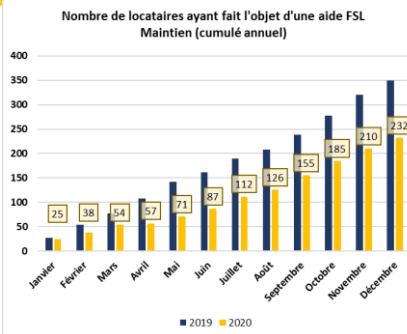


Augmentation du nombre de plan d'apurement constant de mai à août, et depuis le début d'année à un niveau supérieur à 2019. Hausse régulière et continue depuis mai. Niveau supérieur à 2019 constaté dans tous les départements.



# Indicateurs

## Perception d'une aide FSL Maintien



Nombre d'aide FSL Maintien inférieur à 2019.



## Accompagnement des locataires âgé.es isolé.es

### Contacts sur le mois de décembre 2020 :

(Appels téléphoniques + contacts gardien.nes) réalisés par les agences pendant le mois de décembre auprès des locataires isolé.es âgé.es de 70 ans et plus (9293 locataires\*) :

- **2 184** prises de contacts réalisées (24%).
- **1 760** contacts établis, dont 210 contactés plusieurs fois (19%).
- **64** accompagnements mis en place (1%):
  - Nature des accompagnements par les CAS mis en place :
    - 42% pour accompagnement social (27 locataires)
    - 38% pour problème de santé (24 locataires)
    - 20% pour aide au quotidien (13 locataires).

#### Remarques :

- \*Coordonnées téléphoniques non indiquées pour 554 locataires
- Sur l'agences du 93 EST, les locataires isolés âgés de 65 à 69 ans ont été également contacté.es (141 appels).



## QUESTIONS/RÉPONSES ASSOCIATIONS

Immobilière 3F   
Groupe ActionLogement



## Droit de retour des emplacements de parkings rendus au bailleur, dans le cadre de l'exercice du droit à la dissociation exercé par le locataire précédent (AFOC)

**Question :** « Si cette possibilité s'est avérée nécessaire à mettre en place, afin de permettre aux locataires sans véhicules de se dégager d'une charge non utile, qui avait amené certains à faire de la sous-location pour y remédier (avec les conséquences d'une intrusion non maîtrisée de personnes étrangères à la résidence); cette mesure ne s'est pas accompagnée de règles pour maintenir dans le futur, pour les nouveaux entrants, un parking associé à leur logement . Pour remédier à cette situation, L'AFOC souhaite qu'il soit prévu un droit de retour à l'emplacement de stationnement, pour tous ceux qui en expriment le souhait, et dont le logement a perdu sa place de stationnement du fait d'une dissociation. »

**Réponse:** La mission première d'un bailleur, même social, est bien de louer le patrimoine financé à cette fin. La réglementation autorise nos locataires à résilier le bail d'un parking dont il n'aurait pas l'usage. Ces emplacements ne peuvent demeurer vacants. Ces places peuvent être louées à des locataires 3F comme 2<sup>ème</sup> place ou à des personnes extérieures à la résidence en l'absence d'une demande interne. Les contrats pour ces locataires extérieurs, prévoient une clause de résiliation de plein droit du bail, en son article 6, en cas de demande de location d'emplacement par un locataire de logement, sous délai d'un mois.

### Article 6.

#### RESILIATION DE PLEIN DROIT DU PRESENT CONTRAT DE LOCATION

1. Si le LOCATAIRE n'est pas, par ailleurs, locataire d'un logement dans le parc du BAILLEUR, par application des dispositions de l'article L.411-1 du CCH, la location est révoquée à tout moment par le BAILLEUR dès lors que l'un de ses locataires de logement formule une demande d'aire de stationnement.

### Article L.411-1

Modifié par Loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 - art. 144 (J) JORF 14 décembre 2000

Les dispositions du présent livre ont pour objet de fixer les règles relatives à la construction, l'acquisition, l'aménagement, l'assainissement, la réparation, la gestion d'habitations collectives ou individuelles, urbaines ou rurales, répondant aux caractéristiques techniques et de prix de revient déterminées par décision administrative et destinées aux personnes et aux familles de ressources modestes.

A ces habitations peuvent être adjoints, dans des conditions fixées par décision administrative, des dépendances, des annexes et des jardins privés ou collectifs, accolés ou non aux immeubles.

En outre, les ensembles d'habitations mentionnés aux premiers alinéas peuvent comprendre accessoirement des locaux à usage commun et toutes constructions nécessaires à la vie économique et sociale de ces ensembles.

Les organismes d'habitations à loyer modéré peuvent librement louer les aires de stationnement vacantes dont ils disposent par application de l'article L. 442-5-4.

La location est consentie à titre précaire et révoquée à tout moment par le bailleur. Un locataire de ce bailleur ne peut se voir opposer un refus de location d'une aire de stationnement au motif que cette aire est louée librement à une personne ne louant pas un logement dans le parc de ce bailleur.



## Lignes de charges récupérables (CSF)

**Question :** « Depuis 2 ans, il apparait 2 nouvelles lignes dans le tableau des charges récupérables envoyé par les responsables habitats avant diffusion, pour une première lecture aux amicales. L'une concerne le détartrage des colonnes d'EU et EP (qui fait partie des GROS TRAVAUX D'ENTRETIEN à la charge du bailleur). L'autre concerne la sortie des encombrants sur le trottoir (qui fait partie de la charge gardien dans la rubrique traitement des rejets).

### Réponse:

→ Concernant le contrat assainissement, il s'agit d'un contrat d'entretien des réseaux d'assainissement (Eaux usées et Eaux vannes) mais il concerne également l'entretien des pompes de relevages, des systèmes anti-refoulement et des séparateurs d'hydrocarbures. Ce contrat est composé de deux types de prestations : celles qui sont comprises dans le cadre d'un forfait (entretien récupérable) et celles qui sont « curatives » et commandées sur bons de commande (BPU) (Non Récupérables). Les prestations d'entretien étaient auparavant assurées dans le cadre du contrat multitechnique. Le fait d'isoler ces prestations du multitechnique permet un meilleur suivi de l'entretien des équipements.

### Entretien et nettoyage 611EN Forfait assaini cnt réseaux

#### AG ASSAINISSEMENT - DPGF et BPU

AG ASSAINISSEMENT - DPGF et BPU	R/N/R
<b>DPGF</b>	
Entretien des réseaux EU, EV en parties constructives	R
Déchargement des réseaux EU, EV en parties constructives (v. compacts corps étrangers) hors BPU	NR
<b>BPU - PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES APRES RECTOINMENT DES ÉQUIPEMENTS</b>	
<b>Séparateurs hydrocarbure</b>	
Entretien préventif d'un séparateur hydrocarbure (1 passage/m)	NR
<b>Pistes de relevage EP dits "classiques"</b>	
Entretien préventif et curatif d'un poste de relevage EP avec 1 pompe (1 passage/an)	NR
Entretien préventif et curatif d'une pompe de relevage EP complémentaire	NR
<b>Pistes de relevage dits "spécifiques"</b>	
Entretien préventif d'un poste de relevage EU/EV intérieur avec 1 pompe (2 passages/an)	R
Entretien préventif d'un poste de relevage EU/EV intérieur avec 2 pompes (2 passages/an)	R
Entretien préventif d'un poste de relevage EU/EV extérieur avec 1 pompe (2 passages/an)	R
Entretien préventif d'un poste de relevage EU/EV extérieur avec 2 pompes (2 passages/an)	R
Passage préventif complémentaire sur une pompe EU/EV	R

\* L'entretien curatif des postes de relevage EU/EV est révisé sur BPU

AG ASSAINISSEMENT - DPGF et BPU	R/N/R
<b>EU (PRESTATIONS CONSTRUCTIVES)</b>	
Détection et déchargement des réseaux EP	NR
Curage et détartrage d'une colonne EP	NR
Déchargement d'une colonne EP	NR
<b>Déchargement (hors garantie de bon fonctionnement)</b>	
Déchargement des canalisations EU, EV en parties constructives et parties constructives (à un défaut structurel) - Horaires réservés	NR
Déchargement des canalisations EU, EV en parties constructives et parties constructives (à un défaut structurel) - Absence week-end	NR
<b>Pompage (hors garantie de bon fonctionnement)</b>	
Pompage	NR
Pompage - Canon	NR
Pompage avec pompe thermique ou électrique	NR
Pompage avec pompe thermique ou électrique	NR
Pompage d'effluents souillés par des hydrocarbures	NR
Pompage d'effluents souillés par des hydrocarbures	NR
<b>Traitement des résidus de pompage (hors garantie de bon fonctionnement)</b>	
Traitement des graisses	NR
Traitement des boues non polluées aux hydrocarbures	NR
Traitement des eaux hydrocarbonées	NR
Traitement des boues hydrocarbonées	NR
Traitement des effluents en provenance de fosse septique	NR
<b>Étude et inspection vidéo</b>	
Étude complète du réseau à la demi-journée	NR
Étude complète du réseau à la journée	NR
Inspection vidéo à la demi-journée	NR
Inspection vidéo à la journée	NR
Inspection vidéo à la demi-journée avec curage et détartrage avant intervention	NR
Inspection vidéo à la journée avec curage et détartrage avant intervention	NR
<b>Petite Travaux</b>	
Découvrage racines et résidus obstruant une canalisation	NR
Pose ou remplacement de clapets anti-retours sur canalisation	NR
Distribution d'eau potable	NR



Groupe ActionLogement





## Lignes de charges récupérables (CSF)

→ Concernant la récupérabilité des dépenses « déchets volumineux » :

Sur la question « encombrants », I3F a été amenée à utiliser deux termes différents par ce que recouvrent deux réalités différentes :

1. Le terme « encombrants » : concerne l'enlèvement des encombrants à partir du trottoir jusqu'à la déchèterie
2. Le terme « déchets volumineux » : concerne la prestation de sortie des encombrants du local poubelles au trottoir

La société ne récupère jamais le coût des prestations d'enlèvement des encombrants au sens commun du terme (1).



## Contrôle des détecteurs de monoxyde et de fumée (CSF)

**Question :** « Mon détecteur de fumée s'est un jour déclenché intempestivement sans raison valable. Le dispositif ne comportait pas de pile interchangeable et son obsolescence n'était prévue que dans 4 ans. Mon gardien m'en a fourni un autre, de la même série probable, problème identique, puis un troisième tout aussi défectueux. En attendant le quatrième, j'ai interrogé le voisinage et il s'est avéré n'être pas la seule dans ce cas, sauf qu'ils ont contourné ce problème en l'enlevant purement et simplement. Par extension j'ai pensé au détecteur de monoxyde de carbone des appartements avec chaudière gaz individuelle. Lors des contrôles annuels des chaudières, le prestataire devrait être tenu de vérifier le bon fonctionnement et signaler au locataire et au bailleur si absence ou dysfonctionnement. On parle de sauver des vies ces appareils n'ont pas été installés pour user des piles seulement. Les amicales ont déployé des efforts pour la gratuité de leur installation et après plus personne.... »

Ce point n'a pas pu être abordé au CRCL. Il sera reporté au CRCL du 11 mars.



## DIVERS

(PROCHAINES RÉUNIONS ET INFORMATION)

Immobilière 3F   
Groupe ActionLogement



## Prochaines réunions et information

### ✓ Prochaines réunions:

➤ **CRCL : jeudi 11 mars de 16h30 à 18h**

➤ **Commission Qualité de Service : le jeudi 28 janvier de 14h à 15h30**

Thème : Présentation des résultats de l'enquête sur les espaces verts et échanges sur comment s'approprier les espaces verts ?

➤ **Groupe de travail « Nouvelles technologies » : à programmer**

Thème : examiner les questions que posent l'implantation et la mise en activité de la 5G sur les programmes I3F. (Demande CNL)

### ✓ Information :

Georges Mavroyannis a été nommé administrateur représentant les locataires en remplacement de Mme Barbara TOCQUENNE pour la durée restant à courir de son mandat, soit jusqu'aux prochaines élections des représentants des locataires devant intervenir en 2022.

19

**CLCV** : Les prochaines réunions seront-elles réalisées en visioconférences?

→ **Réponse I3F** : Oui tant que le contexte sanitaire le nécessitera

**CLCV** : Les dates ou au moins les semaines de tenue des différents CDCL pourraient-elles être mises en ligne sur le site 3F?

→ **Réponse I3F** : Demande prise en compte. Les dates seront indiquées en ligne au fur et à mesure de la programmation des CDCL.

A ce jour, les CDCL prévus :

-CDCL du 75 : 6 avril à 16h

-CDCL du 92 : 25 mars à 15h