



Le combat des locataires contre des charges excessives

Des régularisations « exorbitantes » à l'automne, sans explications claires de Val-d'Oise Habitat, ont poussé les habitants de la résidence Bocqueteau-Rougettes à s'associer pour faire face au bailleur.

CERGY | 95

PAR JULIE MÉNARD

C'EST le nouveau rituel du jeudi. Camille, Paula, Sandra, Martine et Christian* se retrouvent autour d'une table, une pile de documents sous les yeux. « Hier à 23 heures, l'eau chaude était à 37 °C et l'eau froide à 24 °C alors qu'elle devrait être à 16 °C. Je fais mes petits relevés quotidiens, je m'amuse bien en ce moment », ironise Paula pour ouvrir la séance.

L'amicale des locataires de la résidence Bocqueteau-Rougettes à Cergy, tout juste constituée, se retrouve chaque semaine depuis que leur bailleur social, Val-d'Oise Habitat (VOH), leur a envoyé en août des régularisations de charges pour 2019 de plusieurs centaines d'euros. Sur les 156 locataires de cette résidence, environ 80 ont reçu une facture de plus de 150 €. Pour nombre d'entre eux, elle dépasse les 400 €, voire les 1 000 €. La majeure partie de ces montants concerne le chauffage. Malgré des échanges de mails, une réunion avec des directeurs de VOH et des courriers recommandés, ces habitants n'obtiennent que des réponses partielles, au compte-gouttes.

« Faire peur pour que les gens payent »

Selon eux, non seulement les montants réclamés ne sont pas cohérents, mais ils s'expliqueraient en partie par des défaillances sur le réseau interne à la résidence. Comme la température de l'eau par exemple. Ceux qui habitent là depuis plus de trente ans ont « toujours eu le problème » et assurent l'avoir signalé à de nombreuses reprises.



Sur les 156 locataires de la résidence Bocqueteau-Rougettes, gérée par Val-d'Oise Habitat à Cergy, environ 80 ont reçu une facture de plus de 150 €. Certaines atteignent même les 1 000 €.

L'autre cheval de bataille des locataires, c'est le « contrat d'apurement de la dette de loyers et charges » imposé à certaines personnes alors qu'elles n'ont rien signé. « C'est tout simplement illégal », accuse Sandra. Sur ce document, 5 « articles » sont cités sans qu'il ne soit fait mention du texte de loi dont ils sont extraits. Pour l'amicale, ces formulations n'ont qu'un but : « faire peur pour que les gens payent ».

La mairie et la communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise (CACP) se sont penchées sur le dossier, faisant apparaître des anomalies. « Après avoir fait les vérifications auprès du bailleur, on a trouvé une grosse fuite, a annoncé le président (PS) de la

CACP, Jean-Paul Jeandon, lors du dernier conseil communautaire. On s'est rendu compte que l'augmentation des charges liée au changement de délégataire de chauffage urbain n'était que de 4,5 % et non de 20 % comme ce qui a été dit aux locataires. »

Si VOH assure que « la régularisation des charges tiendra compte de l'impact de cette fuite », il ne précise pas de montant, ni de calendrier. Aucune réponse n'est apportée sur les pourcentages évoqués. Dans un courrier daté du 12 octobre, le bailleur mentionne par ailleurs un surplus de 4 772 € imputé sur les charges. Un montant qui n'a toujours pas été reversé aux résidents. Ce remboursement « sera effectif sur la quittance

du mois de décembre », promet finalement le bailleur.

De son côté, Eric Nicollet, adjoint au maire délégué à l'habitat, a identifié qu'entre un quart et un tiers de la hausse des régularisations de charges s'explique par « une prime de performance accordée à Dalkia, inscrite dans le contrat avec VOH, et qui est à la charge des locataires, ce qui est très étonnant ». Cette société, qui s'occupe du chauffage, explique qu'il s'agit de « clauses d'intéressement réglementaires » qui « conduisent chaque année depuis 2014 à l'établissement d'un avoir au bénéfice de la résidence ».

Comprenant qu'il y a là un point à éclaircir, les locataires ont demandé à consulter ce contrat à plusieurs reprises.

Val-d'Oise Habitat s'y refuse, invoquant des « éléments confidentiels relatifs au prestataire ». Pourtant, « les bailleurs sont tenus de fournir tous les documents nécessaires à justifier la somme d'argent demandée à un locataire », rappelle Liliane Fraysse de l'Afoc 95 (Association Force Ouvrière consommateurs) qui les accompagne.

Hiver froid et absence de provisions de charges durant plusieurs années

Après avoir mené ses investigations, Val-d'Oise Habitat avance deux éléments de réponse supplémentaires pour justifier les montants très élevés des régularisations. Le premier est qu'en 2019, il aurait fait froid « 11 jours de

plus » que l'année précédente. Le chauffage urbain aurait donc été plus sollicité. « Pour moi, c'est un mensonge car il y avait en 2019 un hiver plus doux qu'en 2018 et il n'y a aucune donnée objective pouvant justifier de cet accroissement », tranche Eric Nicollet.

L'autre point concerne la revalorisation des provisions de charges qui n'aurait pas été faite depuis des années alors que les ménages ont évolué. Un argument qui, là non plus, ne tient pas. En effet, si tel était le cas, les régularisations de charges réclamées aux locataires seraient très importantes depuis des années. Or, ce n'est qu'en 2019 que la première facture fait bondir les locataires. Aidés d'une pétition, ils ont obtenu cette année-là un remboursement de VOH qui avait reconnu « une insuffisance de chauffe liée à des problèmes techniques ».

Cette explication est d'autant plus douteuse qu'elle ne se vérifie pas auprès de plusieurs ménages interrogés. Christian par exemple se voit réclamer plus de 700 € cette année, alors qu'il devait 130 € en 2019. « Avant ça, on me rendait de l'argent tous les ans alors qu'on était 8 dans l'appartement. Maintenant on n'est plus que 5, on devrait payer beaucoup moins ! »

* Les prénoms ont été modifiés.