

# Lettre des Administrateurs CNL représentant les locataires à Colombes Habitat Public



Conseil Local des Amicales de Locataires CNL  
1, rue de Strasbourg 92700—COLOMBES  
Tel. 01.47.84.70.60  
email : cnlcolombes@free.fr  
www.cnlcolombes92.fr

Numéro 30

Novembre 2023

## Le mot de vos Administrateurs CNL

Nous avons le plaisir de vous adresser cette nouvelle « Lettre des Administrateurs CNL » à Colombes Habitat Public, la seconde depuis notre élection à la fin de 2022. Comme nous nous y étions engagés lors de notre campagne électorale, nous tenons à vous rendre compte régulièrement du travail pour lequel vous nous avez confortablement élus. Les attaques du gouvernement envers le logement social n'épargnent malheureusement pas notre Office et ce sont nous, locataires, qui en subissons les conséquences directes comme vous pourrez le constater au travers de cette lettre. La hausse de l'énergie ainsi que l'inflation impactent directement la quittance de loyer dont le poids s'est considérablement alourdi ces derniers mois.

L'Office indique qu'à ce stade la situation des impayés n'est pas trop préoccupante mais nous savons que c'est au détriment d'autres postes essentiels à la vie comme la nourriture ou la santé sur lesquels les familles font des sacrifices. Nous continuerons à nous battre pour la défense de votre pouvoir d'achat, c'est la raison pour laquelle nous sommes à l'initiative d'un groupe de travail sur les économies de charges possibles et nous voulons parvenir rapidement à des mesures concrètes. En cette fin d'année, nous vous souhaitons de joyeuses fêtes en espérant que cette période soit un moment de paix et de joie.

Merci encore de toute votre confiance.

Vos Administrateurs CNL  
Lionel GAMARD Alice DHUR Brice JARRET



## Le niveau de satisfaction des locataires de CHP en 2023 en baisse

Réalisée tous les ans au printemps auprès d'un panel de 10% des locataires de l'Office, cette enquête est un indicateur intéressant qui permet de mesurer leur niveau de satisfaction. Même si globalement le niveau en 2023 demeure encore élevé avec 81% des sondés satisfaits, la tendance est à la baisse puisqu'en 2020 le taux de satisfaction était de 86%, en 2021 et 2022 de 84%. Cette année il perd 3 points ce qui devrait alerter l'Office. Ce constat ne nous surprend pas car, au contact permanent des locataires notamment avec nos Amicales, ils nous expriment régulièrement leur insatisfaction sur les réponses apportées par les différents services. L'un des points faibles demeure toujours le traitement des demandes qu'elles soient techniques ou autres avec un niveau de satisfaction carrément très mauvais. Lors des réunions du Conseil de Concertation Locative, la délégation CNL remonte les différents problèmes rencontrés par les locataires mais force est de constater que l'amélioration attendue et promise n'est toujours pas au rendez-vous. Les résultats de cette enquête annuelle en sont la parfaite illustration. Dans l'éditorial du journal des locataires « Vivre Ensemble » paru au mois de juillet, le Président de Colombes Habitat Public indiquait que l'Office doit s'attacher à améliorer le service rendu aux locataires. Nous souscrivons totalement à cet objectif, reste maintenant à le mettre en œuvre et c'est là peut être que ça devient compliqué. Cela passe, entre autres, par une autre approche du dialogue social qu'elle ne l'est actuellement avec les représentants des Locataires. Nous serons donc très attentifs aux mesures que prendra l'Office dans les prochains mois pour que la qualité de service devienne une réalité. C'est là que nous mesurerons réellement la volonté de l'organisme d'y parvenir.

### Bulletin d'adhésion à la CNL

A découper et à retourner au Conseil Local de la CNL  
1, rue de Strasbourg – 92700 – COLOMBES  
Joindre un chèque de 28€  
à l'ordre du Conseil Local CNL

Nom : .....  
Prénom : .....  
Adresse : .....  
email : .....  
tel éventuellement : .....  
Signature :

# **Baisse de 1 Million d'Euros du Budget de la Maintenance à CHP Les Locataires premières victimes La faute au gouvernement qui pille les finances des HLM LA CNL DIT NON !**

**L**ors du Conseil d'Administration de Colombes Habitat Public du 13 juin 2023, un point a été fait sur l'exécution du budget 2023 de l'Office.

En fonction des hypothèses de dépenses devant être réalisées d'ici la fin de l'année, l'organisme dégagerait un déficit de 2 millions d'euros.

Cette situation est consécutive à la forte inflation qui persiste, aux conséquences de la guerre en Ukraine impactant le prix des énergies, aux hausses successives du taux du livret A qui alourdissent les remboursements d'emprunts des organismes HLM.

Pour retrouver l'équilibre budgétaire, l'Office a proposé de réduire certains postes de dépenses et notamment celui de la maintenance d'un million d'euros.

Cette baisse intervient après celle de 9% qui a été opérée sur le budget Gros Entretien de 2023 alors qu'il y a un retard considérable à combler en la matière.

Une nouvelle fois ce sont les locataires qui vont être pénalisés car des travaux de maintenance pourtant indispensables ne pourront intervenir et devront être reportés ultérieurement.

Après la hausse des loyers, celle des charges locatives voilà maintenant que ce sont les conditions de vie des locataires qui vont être dégradées du fait que certains travaux d'entretien ne pourront pas être réalisés. Trop c'est trop !

Nous n'accablons pas l'Office mais nous regrettons que la

seule marge de manœuvre qui ait été trouvée soit une nouvelle fois les locataires, ce n'est plus supportable.

Cette situation ne se serait pas produite si le Gouvernement n'avait pas maintenu la ponction qui est faite depuis 2018 sur les finances des bailleurs sociaux au travers de la RLS et donc sur les loyers des locataires. Ainsi en 2022, ce racket de l'Etat aura coûté la bagatelle de plus de 2 millions d'euros à l'Office. C'est un frein considérable à sa capacité d'investissements.

La CNL ne cesse de dénoncer ce pillage sur les ressources des HLM et en exige son arrêt immédiat. Nous souhaiterions que l'Union Sociale de l'Habitat, qui fédère les HLM, soit plus offensive vis-à-vis du Gouvernement. Les belles paroles c'est bien mais ce n'est pas suffisant.

Les Administrateurs CNL ne pouvaient accepter cette baisse considérable du budget de la maintenance qui va affecter les locataires et ont VOTE CONTRE la délibération proposée.

Lors du Conseil d'Administration du 16 Octobre dernier, il nous a été annoncé que cette disposition serait reconduite pour 2024 alors que dans le même temps les loyers vont à nouveau augmenter de 3,5%. Pour les familles cela devient insupportable !

Il faut noter que la CNL est la seule organisation de locataires présente au Conseil d'Administration de CHP à avoir émis un vote négatif sur cette réduction budgétaire.

## **Parkings en copropriété Le renoncement de CHP qui pénalise les locataires**

**C**olombes Habitat Public dispose de parkings dont il est seul propriétaire et d'autres qui sont en copropriété. Jusqu'à une période récente, CHP était le syndic de ces parkings en copropriété et en assurait donc la gestion. Depuis plusieurs mois, l'Office s'est désengagé de cette responsabilité qui a été confiée à des syndic professionnels. Le résultat ne s'est pas fait attendre. Alors que les parkings dont CHP est seul propriétaire sont relativement mieux entretenus et que des investissements ont été réalisés pour les sécuriser, la situation est différente pour les parkings en copropriété qui sont mal entretenus. Il n'est pas rare d'attendre plusieurs semaines avant que les réparations rendues nécessaires, lorsqu'une installation est en panne, soient effectuées laissant les véhicules à l'afut de tout acte de vandalisme. Le mécontentement des locataires est grandissant en témoigne l'enquête réalisée au printemps 2023 qui montre que l'indice de satisfaction sur l'entretien des parkings a baissé de 14 points le classant dans la catégorie « très mauvais ». Les Administrateurs CNL ont interpellé l'Office à ce sujet lors du conseil d'administration du mois d'octobre en dénonçant cette situation et en refusant cette différence de traitement entre locataires alors qu'ils paient tous le même tarif de location. Nous ne sommes pas certains que l'intérêt des locataires ait prévalu dans cette décision. La Direction de l'Office a indiqué que l'organisme n'avait pas la capacité à assumer cette fonction d'où son retrait. Pour la CNL cette justification ne répond pas à notre préoccupation et nous attendons de l'Office qu'il prenne des mesures afin que tous les locataires soient traités de la même façon.

## **L'accord collectif sur la vétusté et les états des lieux doit être respecté**

Un accord collectif sur la vétusté et les états des lieux dont la CNL a été partie prenante existe à Colombes Habitat Public. Il s'inspire de la réglementation en vigueur avec des améliorations pour les locataires. Cet accord a été conclu il y a plusieurs années et il est régulièrement actualisé. Ainsi la CNL avait obtenu en 2019 une avancée importante avec la suppression de la valeur résiduelle d'un équipement au-delà d'un certain nombre d'années. Il nous paraissait en effet anormal, pour un équipement qui avait 30 ans d'âge et donc atteint largement par la vétusté, que le locataire ait encore quelque chose à payer. Cet accord fixe au fil des ans le pourcentage de vétusté qui doit être déduit des sommes au titre des réparations locatives. En effet la vétusté, donc l'usure, est à la charge du bailleur. L'accord s'applique lors de l'état des lieux de sortie mais également en cours de bail lorsqu'un élément ou un équipement utilisé doit être remplacé. Or, Colombes Habitat Public signataire de cet accord ne l'applique pas convenablement depuis plusieurs mois. De nombreux témoignages de locataires nous parviennent en ce sens. Ainsi récemment un locataire qui était resté 40 ans dans son appartement s'est vu facturer l'intégralité de la réfection des peintures de toutes ses pièces ! Lors du dernier conseil de concertation locative, la délégation CNL a abordé ce sujet et le moins que l'on puisse dire c'est que la direction de CHP était assez embarrassée pour apporter des arguments qui justifiaient sa position. L'absence de réponse sur ce sujet est à cet égard assez révélateur. La CNL compte aborder de nouveau cette question lors de la prochaine réunion du CCL. Il est étrange que cet accord collectif ne figure plus sur le site Internet de Colombes Habitat Public. Il est cependant consultable sur le site Internet de la CNL de Colombes ([cnlcolombes92.fr](http://cnlcolombes92.fr)). Un dialogue social de qualité commence par respecter ses engagements. La délégation CNL ne baissera pas les bras et reviendra sur ce sujet tant qu'il le faudra. Nous ne saurions transiger avec les droits des locataires.

## Revalorisation des loyers au 1<sup>er</sup> janvier 2024 de 3,5% Pour les Administrateurs CNL, c'est la hausse de trop Ils ont voté CONTRE. Voici un extrait de leur déclaration

Le Conseil d'Administration du 16 octobre dernier a délibéré sur la revalorisation des loyers qui doit intervenir au 1<sup>er</sup> janvier 2024. Il a été proposé une hausse de 3,5%

Cette hausse intervient après celle du 1<sup>er</sup> janvier 2023 qui était également de 3,5%. Ainsi en un an, de janvier 2023 à janvier 2024, les locataires devront supporter une augmentation des loyers de 7%, c'est du jamais vu et c'est insupportable pour eux et notamment les plus modestes et ils sont nombreux à l'Office. Elle intervient également après la baisse sans précédent de 1M€ sur le budget de la maintenance.

Il n'y a pas que le loyer qui augmente, il y a également les charges locatives qui ont explosé depuis la fin 2021 avec l'inflation et la hausse des produits énergétiques. Pour certains locataires les provisions pour charges sont maintenant supérieures au loyer de base. Il faut aussi tenir compte de l'inflation alimentaire qui est de 20% sur un an, certaines familles de l'Office sautant des repas, ainsi que les hausses de l'électricité, déjà 25% cette année et on nous en annonce une autre pour le début 2024.

Par ailleurs sur la prochaine période, les charges chauffage vont encore augmenter en raison du prix du gaz du nouveau contrat mal négocié qui entraînera une hausse de 58% ce qui est incompréhensible.

Les régularisations de charges 2022 arrivent ces jours-ci et bon nombre de locataires ont des sommes importantes à rembourser qui viendront s'ajouter au total de la quittance.

L'APL vient d'augmenter de 3,5% mais sur le loyer plafond APL qui ne prend pas en compte l'intégralité du loyer. De plus le forfait charges de 58€ pour une personne seule ne tient pas compte de l'inflation et de la hausse de l'énergie. Le gouvernement a été sourd au coup de pouce demandé par la CNL. Cette aide censée solvabiliser les locataires ne joue plus son rôle depuis longtemps.

Le compte n'y est pas et les locataires sont à bout, les rémunérations et prestations retraite, même si elles ont été revalorisées, ne le sont pas à hauteur de l'inflation. Les impayés repartent à la hausse, les organismes HLM ont tiré le signal d'alarme lors du congrès des HLM qui s'est tenu en octobre et Colombes Habitat Public ne fait pas exception à la règle.

Nous avons conscience que CHP a besoin de moyens financiers pour soutenir les réhabilitations indispensables et le projet ANRU2 du Petit Colombes mais ce n'est pas aux locataires, déjà étranglés financièrement, de compenser le désengagement financier de l'Etat du logement social et la scandaleuse ponction faite sur les loyers au travers de la RLS qui ampute les finances de l'Office. Nous traversons une crise du logement sans précédent, mais rien n'est fait par le gouvernement pour l'enrayer et sans vouloir dramatiser nous allons à la catastrophe.

Soucieux de préserver le peu de pouvoir d'achat des familles, les Administrateurs CNL ont voté CONTRE cette hausse de loyer.

A noter que là aussi, la CNL est la seule organisation de locataires parmi les deux présentes au Conseil d'Administration à avoir voté contre cette hausse.

### Une saison de chauffage qui va coûter encore plus cher aux locataires

**S**i votre résidence est chauffée collectivement, attendez vous à avoir une note de chauffage plus élevée en cette fin d'année 2023 ainsi que pour les années 2024 et 2025. En effet, dans le cadre du nouveau contrat d'achat de gaz couvrant la période allant d'octobre 2023 à septembre 2025, qui a été conclu cet été, le prix d'achat du Mwh de l'énergie s'élève à 65€HT alors qu'il était précédemment de 41€ HT soit une hausse de 58% entièrement supportée par les locataires ! Cette hausse spectaculaire est d'autant plus incompréhensible qu'au même moment où le contrat a été conclu le prix du Mwh de gaz sur le marché se situait à 47€ HT. Interrogée par les Administrateurs CNL lors du Conseil d'Administration du mois d'octobre, la direction de l'Office nous a donné des explications peu convaincantes en nous indiquant que nous ne pouvions prétendre au tarif de 47€ et que pour en bénéficier, il y avait un droit d'entrée à payer. Le niveau actuel des provisions est suffisant nous dit on pour absorber cette hausse. Mais qu'en sera-t-il si nous avons un hiver plus rigoureux ? Comment expliquer que le prix du gaz sur le marché soit inférieur à ce qu'il était avant le début de la guerre en Ukraine et que nous devons le payer plus cher ? Autant d'interrogations qui nous laissent perplexes et qui sont restées sans réponse convaincante. Les négociations de ce nouveau contrat ne l'ont pas été directement par CHP mais par le bureau d'étude technique qui assiste l'Office sur les problématiques du chauffage. Nous doutons que les intérêts des locataires aient été leur priorité. Toujours est il qu'ils vont devoir payer plus cher et que cela va alourdir une nouvelle fois la quittance. Les Administrateurs CNL regrettent ce choix qui porte atteinte au pouvoir d'achat des familles lequel est déjà très fragilisé avec la forte inflation des produits alimentaires.

### Pose de Jalousies un refus surprenant

**A**vec le réchauffement climatique et des étés de plus en plus chaud, comme nous venons de le connaître, de plus en plus de locataires souhaitent poser des jalousies dans leurs pièces les plus exposées au soleil. Lors du Conseil de Concertation Locative du mois de Juin, la délégation CNL avait demandé qu'une opération soit lancée en faisant bénéficier aux locataires intéressés de prix avantageux et d'étalement dans les paiements. Cette disposition existait par le passé et satisfaisait les locataires. Or ce fut une fin de non recevoir de la part de l'Office pour des raisons surprenantes ! Alors que dans toutes les réhabilitations en cours sur le patrimoine des jalousies seront systématiquement posées aux fenêtres, ce refus de la direction est incompréhensible. La délégation CNL ne compte pas en rester là car ce sont les conditions de vie des locataires qui sont ici en jeu.

**Contactez vos Administrateurs CNL  
à la permanence du Conseil Local CNL  
1, rue de Strasbourg à COLOMBES  
Tous les Jedis de 17h30 à 19 heures  
où par mail : [cnlcolombes@free.fr](mailto:cnlcolombes@free.fr)**



## Les Amicales de Locataires CNL acteurs du bien vivre ensemble

Outre la défense des intérêts des locataires de leur immeuble respectif, les Amicales de Locataires CNL présentes sur le patrimoine de CHP prennent des initiatives destinées à tisser des liens sociaux et à favoriser le bien vivre ensemble. Par les temps de grande difficulté que nous connaissons, ces initiatives revêtent une grande importance et sont très appréciées des locataires si l'on en juge par la forte fréquentation constatée chaque fois. Fête des voisins, sorties festives, Halloween et autres événements et animations diverses étaient quelques unes des initiatives proposées par nos Amicales CNL.



Suivez l'actualité du logement social  
et l'activité de vos Administrateurs CNL  
à Colombes Habitat Public  
sur notre site internet : [cnlcolombes92.fr](http://cnlcolombes92.fr)