

# AFOC



## GUIDE DU LOCATAIRE

L'essentiel des droits  
du locataire  
(parc privé/parc social)

– Édition 2025 –



Association Force Ouvrière Consommateurs - 141 Avenue du Maine - 75014 Paris  
Tél 01 40 52 85 85 – afoc@afoc.net – www.afoc.net

Document édité par l'Afoc nationale.

Directeur des publications : Pascal LAGRUE  
Secrétaire Général de l'Afoc : David ROUSSET

Pilotage : Alain MISSE



# PRÉFACE

Dès sa création en 1974, le logement est apparu comme l'un des secteurs majeurs de l'activité de l'Afoc. À ses yeux, la défense du locataire est un des versants essentiels de la défense du consommateur. Le locataire est un consommateur dans le cadre de son rapport au logement. Le logement est en effet un service auquel accède le locataire – essentiel à l'existence du consommateur – car il définit son cadre de vie. Ainsi, l'Afoc entend que soit offert à tous ceux qui le souhaitent un logement décent à un prix abordable.

Le locataire a des droits et des devoirs. À partir du moment où il remplit ses devoirs, ses droits doivent être respectés. Bien des bailleurs ont besoin, de temps en temps, que ce rappel élémentaire leur soit fait.

Au fil des ans, la dégradation du contexte économique, l'accroissement du chômage et le recul du pouvoir d'achat conjugués à la pénurie de logements à loyer abordable ont accru les difficultés des ménages et ont renforcé la légitimité et le poids des organisations de locataires représentatives. Des outils nous sont fournis. À nous de les utiliser afin d'exercer au mieux notre rôle. Ce guide se veut un « pense-bête » pour tous les militants de l'Afoc qui consacrent une partie de leur activité au logement.

Pascal Lagrue,  
Président de l'Afoc



# SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	3	REPRÉSENTER LES LOCATAIRES.....	25
<b>PARTIE 1 LE LOGEMENT PRIVÉ</b>		Les élections des représentants des locataires.....	25
LE CONTRAT DE LOCATION.....	4	Les points de vigilance.....	28
La forme du contrat.....	4	<b>PARTIE 3 LA RÉCUPÉRATION DES CHARGES</b>	
L'état des lieux.....	5	GÉNÉRALITÉS.....	32
Les annexes au contrat.....	6	La définition des charges locatives.....	32
Les sanctions.....	6	Le paiement des charges par le locataire.....	33
Le dépôt de garantie.....	8	La régularisation des charges par le bailleur.....	33
La fin du contrat.....	9	Le recouvrement des charges.....	34
LES OBLIGATIONS DES PARTIES.....	10	LA PROCÉDURE DE CONTRÔLE DES CHARGES.....	35
Les obligations du locataire.....	10	La maîtrise des charges.....	35
Les obligations du bailleur.....	11	Le contrôle des charges : droit du locataire et des associations.....	35
LE LOYER.....	12	LA CLASSIFICATION DES CHARGES RÉCUPÉRABLES ET NON RÉCUPÉRABLES.....	37
Fixation du loyer au moment de la mise en location.....	12	Les dispositions législatives en vigueur.....	37
Réajustement du loyer en zones tendues.....	14	Tableau des charges récupérables et non récupérables.....	38
Révision annuelle en cours de bail.....	15	Focus sur quelques charges locatives.....	43
<b>PARTIE 2 LE LOGEMENT SOCIAL</b>		<b>ANNEXES</b>	
S'ORGANISER POUR ÊTRE EFFICACE.....	17	Statuts-types d'une amicale de locataires affiliée à l'Afoc.....	45
S'informer et se regrouper.....	17	Plan de concertation locative-type.....	47
Revendiquer.....	19	Sujets à mettre à l'ordre du jour des CCL/CA (liste non exhaustive).....	54
DIALOGUER AVEC LES BAILLEURS.....	20	Exemple de protocole électoral.....	56
La concertation locative.....	20		
Le rôle du représentant des locataires Afoc au CCL.....	22		
Les accords collectifs.....	24		



# INTRODUCTION

Ce « Guide du logement de l'Afoc dans sa version « L'essentiel du locataire » est né du constat que bien des militants de l'Afoc qui représentent les locataires, malgré toute leur bonne volonté, se trouvent parfois désarmés face à des bailleurs.

Dans le parc privé, le militant ira puiser dans ce guide les informations juridiques qui seront à même d'apporter des réponses à ses questions. Il pourra également se rapprocher des organismes spécialisés sur les questions du logement qui y sont listés. Dans le parc public, le militant doit souvent en découdre avec des bailleurs qui oublient de plus en plus leur mission sociale. Il s'agit donc de mettre à sa disposition des outils, ou plus simplement de lui indiquer où sont rangés ces outils et comment on peut les utiliser pour en optimiser les effets.

L'organisation et la revendication doivent être les moteurs de l'action quotidienne des représentants des locataires.

L'organisation d'abord. Elle consiste à regarder autour de soi et à se regrouper avec tous les militants qui rencontrent les mêmes difficultés, qui ont les mêmes affinités et qui veulent se donner la peine de tenter d'y remédier. Pour cela, le réseau des Afoc départementales, aidé par l'Afoc nationale, offre une structure pérenne, solide, sur laquelle ils peuvent s'appuyer.

La revendication, ensuite. Elle naît du constat des problèmes qui surviennent au fil de la vie des locataires. Ces problèmes, parfois minuscules mais irritants, doivent être résolus dans l'intérêt de tous. Pour y parvenir, une fois dénoncés, il faut chercher à trouver une solution soit en exigeant le respect des règles existantes, soit en mobilisant les locataires pour qu'ils construisent le rapport de forces qui permettra l'évolution de ces règles dans un sens favorable à la collectivité.

Les militants qui ont construit leur organisation et qui ont bâti, au travers des structures de cette organisation, une revendication, ont ensuite besoin d'un espace, régi par des règles, où ils peuvent discuter avec le bailleur et négocier avec lui des solutions qui répondent, pour tout ou partie, à leurs revendications. C'est le conseil de concertation locative.

Enfin et parce que toute construction doit se matérialiser, les militants doivent la mettre en avant et, pour aller plus loin, essayer d'attirer en son sein le plus grand nombre de locataires. Le besoin d'être connu fait place à celui d'être reconnu. C'est la représentation des locataires au sein des organismes.

David Rousset,  
Secrétaire général de l'Afoc

## LE CONTRAT DE LOCATION

*Le contrat de location (ou bail) régit les relations futures entre le locataire et le bailleur. C'est un élément important par lequel le bailleur va essayer de protéger ses intérêts. Aussi, la loi oblige que soient mentionnées un certain nombre de clauses et d'annexes.*



### LA FORME DU CONTRAT

La relation contractuelle entre le locataire (ou preneur) et le bailleur est encadrée depuis le 1<sup>er</sup> août 2015 par un contrat-type dont les dispositions d'ordre public s'imposent aux parties qui, en principe, ne peuvent y renoncer.

Le contrat de location est conclu entre le locataire et le propriétaire. Il doit obligatoirement prendre une forme écrite et chaque partie doit disposer d'un exemplaire signé.

#### ATTENTION !

En l'absence d'un contrat écrit, le locataire doit établir par tout moyen qu'il loue effectivement le local. Le propriétaire ne pourra pas, dans ce cas, se prévaloir de clauses facultatives qui lui seraient favorables. En revanche, la loi étant d'ordre public, le locataire peut se prévaloir de la loi du 6 juillet 1989 modifiée par la loi ALUR du 24 mars 2014 et de la loi ELAN du 24 mars 2018 régissant les rapports locatifs.

## LES MENTIONS OBLIGATOIRES

Le contrat de location doit intégrer un certain nombre de mentions obligatoires :

- le nom et la domiciliation du bailleur ou son siège social et s'il y a lieu le nom et le domicile du représentant mandaté ;
- le nom et la dénomination du locataire ;
- la description des locaux et des annexes (maison ou appartement, nombre de pièces, garage, cave...) dont le locataire a la jouissance exclusive et de ses équipements à usage privatif et commun ;
- la destination des locaux (usage privatif, professionnel ou mixte) ;
- l'énumération des parties communes ;
- la date de prise d'effet du contrat et sa durée (trois ou six ans) selon la qualité du bailleur (ou durée réduite et minimale d'un an lorsqu'un évènement précis le justifie) ;
- le montant du loyer et ses modalités de paiement et de révision ;
- la nature et montant des travaux effectués dans le logement depuis le dernier bail (ou le dernier renouvellement) ;
- le montant du dernier loyer acquitté par le précédent locataire, date de versement et date de la dernière révision du loyer (s'il a quitté le logement depuis moins de dix-huit mois) ;
- la provision mensuelle de charges ;
- le montant du dépôt de garantie s'il est prévu ;
- le montant des dépenses théoriques de chauffage (et l'année de référence des prix de l'énergie utilisée pour établir cette estimation) ;
- la surface habitable du logement. Si elle n'est pas mentionnée ou si elle est erronée, le locataire peut tenter une action en diminution de loyer ;
- le dernier trimestre de référence de l'Indice de référence des loyers (IRL) publié par l'INSEE ;
- la nature et le montant des travaux effectués depuis la fin du dernier contrat de location ou depuis le dernier renouvellement.

## L'ÉTAT DES LIEUX

L'état des lieux est un document important **obligatoirement annexé au contrat de location**.

Ce document est établi aussi bien au moment de l'entrée dans les lieux qu'au moment de la sortie définitive. Il doit décrire de manière détaillée le logement.

**ATTENTION !**

Il est important que vous apportiez le plus grand soin à sa rédaction, car c'est en comparant l'état des lieux d'entrée à l'état des lieux de sortie que le bailleur pourra éventuellement demander la réparation d'éventuels dommages causés par le locataire.

L'état des lieux est dressé de manière contradictoire, c'est-à-dire par le locataire et le bailleur ensemble. Il est établi par écrit en deux exemplaires et signé par le bailleur, ou son représentant mandaté et le locataire.

N'hésitez pas à émettre des réserves sur le document et relisez-le attentivement.

Si l'une des parties refuse d'établir l'état des lieux, il conviendra à l'autre partie de lui adresser une mise en demeure par lettre recommandée. Si la mise en demeure reste sans effet après huit jours, il pourra être fait appel à un huissier pour l'établissement de l'état des lieux. Dans un contexte conflictuel, les frais de l'état des lieux

réalisé par un huissier sont partagés pour moitié entre le bailleur et le locataire.

### À SAVOIR

Le locataire peut demander, pendant le premier mois de la période de chauffe, que l'état des lieux soit complété par l'état des éléments de chauffage. Le locataire a dix jours à compter de son établissement pour demander au bailleur

ou à son représentant de le compléter. En cas de refus, le locataire peut saisir la Commission départementale de conciliation. Ceci permet de constater les défauts dont il ne se serait pas rendu compte au moment de la signature de l'état des lieux. Le bailleur ou son représentant complétera l'état des lieux d'entrée (et l'état des lieux de sortie lors du départ du locataire) par les relevés des index pour chaque énergie.

## LES ANNEXES AU CONTRAT

Le contrat de location doit nécessairement comprendre les annexes suivantes :

- la **liste des charges locatives** ;
- pour les logements en copropriété, les **extraits du règlement de copropriété**, relatif notamment à la destination de l'immeuble (usage privatif, professionnel ou mixte), la jouissance et l'usage des parties privatives et communes précisant la quote-part afférente aux locaux loués pour chacune des catégories de charges ;
- une **notice d'information** rappelant les droits et obligations des parties et un dossier de diagnostic énergétique\* comprenant :
  - un diagnostic de performance énergétique ;
  - un constat de risque d'exposition au plomb ;
  - une copie d'un état mentionnant la présence ou l'absence d'amiante ;
  - un état de l'installation intérieure d'électricité et de gaz si l'installation a plus de quinze ans ;
  - un état des risques et pollutions (naturels, miniers, technologiques, sismiques, rado,...)
  - un diagnostic bruit.

Ces diagnostics doivent être regroupés dans un dossier appelé Dossier de diagnostic technique (DDT). Le bailleur doit annexer ce dossier au bail au moment de la signature et en cas de renouvellement du bail.

**N.B.** Depuis la loi ELAN du 23 novembre 2018, pour alléger le poids papier du contrat avec ses annexes, deux d'entre elles peuvent désormais être transmises par mail ou par tout moyen dématérialisé au locataire, sauf avis contraire de sa part : le Dossier de diagnostic technique (DDT) et les extraits de règlement de copropriété.

## LES SANCTIONS

Selon la doctrine, la sanction du non respect des conditions de forme pourrait être la nullité du bail, étant entendu que cette nullité ne peut être demandée que par le locataire. Chaque partie est libre de demander à tout moment la réécriture du contrat conformément aux dispositions de la loi.

La loi impose la mention de la surface habitable dans le bail. Si le bail ne le précise pas, le locataire peut mettre en demeure son propriétaire – dans un délai d'un mois suivant la prise d'effet du contrat de location – pour qu'il indique cette mention au bail.

\*Ce dossier n'a qu'une valeur informative ; s'il s'avérait inexact, vous ne pourrez le reprocher au bailleur,

→ À défaut de réponse du bailleur dans le délai d'un mois ou en cas de refus de ce dernier, le locataire peut saisir, dans le délai de trois mois à compter de la mise en demeure, la juridiction compétente afin d'obtenir, le cas échéant, la diminution du loyer.

Lorsque la surface habitable du logement loué est inférieure de plus d'un vingtième à celle exprimée dans le contrat de location, le propriétaire supporte, à la demande du locataire, une diminution du loyer proportionnelle à l'écart constaté.

→ À défaut d'accord entre les parties ou à défaut de réponse du propriétaire dans un délai de

deux mois à compter de la demande en diminution de loyer, le juge peut être saisi, dans le délai de quatre mois à compter de cette même demande, afin de déterminer, le cas échéant, la diminution de loyer appliquée.

La diminution de loyer acceptée par le bailleur ou prononcée par le juge prend effet à la date de signature du bail.

Si la demande en diminution du loyer par le locataire intervient plus de six mois à compter de la prise d'effet du bail, la diminution de loyer acceptée par le bailleur ou prononcée par le juge prend effet à la date de la demande.

## LES CLAUSES INTERDITES

Selon l'article 4 de la loi Alur, sont interdites dans le contrat de location et réputées non écrites, les clauses :

- qui obligent le locataire, en vue de la vente ou de la location du local loué, à laisser visiter celui-ci les jours fériés ou plus de deux heures les jours ouvrables ;
- par lesquelles le locataire est obligé de souscrire une assurance auprès d'une compagnie choisie par le bailleur ;
- qui imposent comme mode de paiement du loyer l'ordre de prélèvement automatique sur le compte courant du locataire ou la signature par avance de traites ou de billets à ordre ;
- par lesquelles le locataire autorise le bailleur à prélever ou à faire prélever les loyers directement sur son salaire dans la limite cessible ;
- qui prévoient la responsabilité collective des locataires en cas de dégradation d'un élément commun de la chose louée ;
- par lesquelles le locataire s'engage par avance à des remboursements sur la base d'une estimation faite unilatéralement par le bailleur au titre des réparations locatives ;
- qui prévoient la résiliation de plein droit du contrat en cas d'inexécution des obligations du locataire pour un motif autre que le non-paiement du loyer, des charges, du dépôt de garantie, la non-souscription d'une assurance des risques locatifs ou le non-respect de l'obligation d'user paisiblement des locaux loués, résultant de troubles de voisinage constatés par une décision de justice passée en force de chose jugée ;
- qui autorisent le bailleur à diminuer ou à supprimer, sans contrepartie équivalente, des prestations stipulées au contrat ;
- qui autorisent le bailleur à percevoir des amendes ou des pénalités en cas d'infraction aux clauses d'un contrat de location ou d'un règlement intérieur à l'immeuble ;
- qui interdisent au locataire l'exercice d'une activité politique, syndicale, associative ou professionnelle ;

## ...LES CLAUSES INTERDITES

- qui imposent au locataire la facturation de l'état des lieux de sortie (toutefois, en cas de recours à un commissaire de justice, le locataire est redevable de la moitié des frais) ;
- qui prévoient le renouvellement du bail par tacite reconduction pour une durée inférieure à trois ans (six ans si le propriétaire est une personne morale) ;
- qui interdisent au locataire de rechercher la responsabilité du bailleur ou qui exonèrent le bailleur de toute responsabilité ;
- qui interdisent au locataire d'héberger des personnes ne vivant pas habituellement avec lui ;
- qui imposent au locataire le versement, lors de l'entrée dans les lieux, de sommes d'argent en plus de celles prévues (dépôt de garantie et rémunération des personnes qui interviennent pour établir un acte de location, c'est l'exemple des frais notariés) ;
- qui font supporter au locataire des frais de relance ou d'expédition de la quittance ainsi que les frais de procédure en plus des sommes versées au titre des dépens et de l'article 700 du code de procédure civile ;
- qui prévoient que le locataire est automatiquement responsable des dégradations constatées dans le logement ;
- qui interdisent au locataire de demander une indemnité au bailleur lorsque ce dernier réalise des travaux d'une durée supérieure à vingt-et-un jours ;
- qui permettent au bailleur d'obtenir la résiliation de plein droit du bail au moyen d'une simple ordonnance de référé insusceptible d'appel ;
- qui imposent au locataire, en surplus du paiement du loyer pour occupation du logement, de souscrire un contrat pour la location d'équipements.

## LE DÉPÔT DE GARANTIE

Pour couvrir d'éventuels manquements du locataire, le bail peut prévoir le versement d'un dépôt de garantie. Ce dépôt ne peut excéder un mois de loyer hors charges et ne peut être demandé si le loyer est payé par avance pour une durée supérieure à deux mois.

Le dépôt de garantie ne peut faire l'objet d'une révision en cours de bail. Sans impayés de loyer, de charges ou de dégradations du logement constatés dans l'état des lieux de sortie, le dépôt est restitué dans un délai d'un mois à compter de la remise des clés par le locataire. En présence d'au moins une dégradation, le bailleur dispose de deux mois pour rendre le dépôt de garantie au locataire, toujours à compter de la restitution des clés.

En cas de restitution tardive de dépôt de garantie, des intérêts de retard sont dus au locataire.

➔ À défaut de restitution dans le délai prévu, le dépôt de garantie dû au locataire est majoré d'une somme égale à 10 % du loyer mensuel (hors charges) pour chaque mois de retard commencé. Cette majoration ne s'applique pas si le retard est provoqué par le fait que le locataire n'a pas transmis au bailleur l'adresse de son nouveau domicile.

## La loi Alur

La loi Alur permet dorénavant un traitement particulier au bailleur dont les lieux loués se situent dans un immeuble en copropriété pour tenir compte du fait que l'arrêté définitif des comptes de l'immeuble se fait en fin d'année. Ainsi, le bailleur peut retenir 20 % du dépôt de garantie au-delà du délai légal de restitution jusqu'à l'arrêté annuel des comptes de l'immeuble.

## LA FIN DU CONTRAT

Le bail peut prendre fin soit à l'initiative du locataire soit à l'initiative du bailleur. Qu'il émane du bailleur ou du locataire, le congé peut être signifié soit par lettre recommandée avec avis de réception, soit par exploit d'huissier.

**Le congé à l'initiative du locataire**

Le congé peut se définir comme l'acte par lequel un locataire indique au bailleur son intention de ne pas poursuivre le bail.

Lorsque vous donnez congé, il faut respecter un délai de préavis de trois mois. Ce préavis peut être ramené à un mois en cas de :

- logement situé en zone tendue ;
- locataire victime de violence au sein du couple ou violence sur l'enfant vivant habituellement dans le foyer ;
- mutation professionnelle du salarié (changement du lieu de travail) ;
- perte d'emploi ;
- obtention d'un premier emploi ;
- d'un nouvel emploi consécutif à une perte d'emploi ;
- fin de droits de l'assurance chômage ;
- problème de santé du locataire justifiant un changement de logement (certificat médical à l'appui) ;
- locataire percevant le Revenu de solidarité active (RSA) ou l'Allocation aux adultes handicapée (AAH) ;
- départ à la retraite ;
- changement de logement dans le parc social ;
- attribution d'un logement social à un locataire vivant dans le parc privé.

Dans tout autre cas, le préavis sera en principe de trois mois, sauf accord du bailleur. En cas de préavis réduit à un mois, il faut préciser le motif invoqué et le prouver en joignant les justificatifs correspondants à la lettre de congé.

Le congé doit être donné au bailleur par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par acte d'huissier. Le délai de préavis aura pour point de départ le jour de la réception du recommandé, les loyers et charges restant dus jusqu'à la fin de la période de préavis.

Un état des lieux de sortie devra être établi au moment de la remise des clés.

**La résiliation du bail par le bailleur**

Le bailleur peut également demander la résiliation du bail en respectant un délai de préavis de six mois pour :

- **motif sérieux et légitime.** C'est le cas lorsque le locataire ne respecte pas ses obligations locatives (paiement des loyers et des charges, occupation paisible des lieux loués). Le bailleur pourra intenter une action en justice pour obliger le locataire à exécuter ses obligations ou, si cela s'avère être impossible, pour demander la résiliation du bail avec éventuellement une demande de dommages et intérêts ;
- **reprise pour habiter.** Cela suppose une reprise pour y habiter à titre principal et non comme résidence secondaire et cette reprise ne peut être exercée qu'au profit du bailleur, ses ascendants ou ses descendants, le ou la conjoint(e), les ascendants ou descendants de ce dernier (applicable aux personnes pacsées) ;
- **vente avec ou sans droit de préemption.**

## LES OBLIGATIONS DES PARTIES

*Le contrat de location est un document qui fait naître des obligations aussi bien à la charge du locataire (payer le loyer et les charges, assurer l'entretien du logement et effectuer les menues réparations...) qu'à la charge du bailleur (louer un logement décent et en bon état, assurer un usage paisible du logement au locataire...).*



### LES OBLIGATIONS DU LOCATAIRE

#### Le locataire doit :

- payer le montant du loyer et des charges (il peut demander au bailleur de lui transmettre gratuitement une quittance de loyer) ;
- jouir paisiblement des lieux loués et respecter ses voisins ;
- utiliser le logement suivant l'usage prévu au contrat (habitation exclusive, professionnel ou mixte) ;
- effectuer toutes les réparations locatives mises à sa charge par le décret n°87-712 du 6 août 1987 ;
- réaliser l'entretien courant du logement et de ses équipements (chauffage, sanitaires,...) ;
- assurer le logement contre les risques locatifs ;
- réparer les dégradations qu'il a pu causer, sauf en cas de malfaçon, vice de construction, cas fortuit, ou de force majeure ;
- s'assurer contre le risque d'incendie, d'explosion, de dégât des eaux, etc. en justifiant chaque année d'une souscription à une assurance.

**Le locataire ne doit pas :**

- transformer le logement sans un accord écrit du bailleur (à défaut d'accord, le bailleur pourra demander la remise en état du logement ou conserver à la fin du bail, à son bénéfice, la valorisation du logement due aux transformations, sans indemniser le locataire) ;
- céder le bail ou sous-louer le logement sans un accord écrit du bailleur ;
- s'opposer aux réparations urgentes ou aux travaux d'amélioration ou d'entretien du logement et des parties communes.

**LES OBLIGATIONS DU BAILLEUR****Obligation de louer un logement décent**

La première obligation du bailleur est de remettre au locataire un logement décent, c'est-à-dire un logement qui ne présente aucun risque manifeste pouvant porter atteinte à la sécurité physique ou à la santé des occupants. Le logement doit, en outre, comporter tous les éléments de confort le rendant conforme à l'usage d'habitation.

Si le logement ne satisfait pas aux conditions de décence, le locataire peut demander au bailleur, par lettre recommandée avec accusé de réception, la mise en conformité du logement. Si les parties n'arrivent pas à un accord ou à défaut de réponse du bailleur dans un délai de deux mois, le locataire pourra saisir la Commission départementale de conciliation, puis en cas d'échec de la concertation, le juge. Ce dernier déterminera la nature des travaux à réaliser et le délai de leur mise en exécution, ainsi qu'une éventuelle réduction du loyer.

Ces démarches ne remettent cependant pas en cause la validité du contrat de location.

**Obligation de louer un logement en bon état d'usage et de réparations**

Le bailleur a l'obligation de remettre au locataire un logement en bon état d'usage et de réparation c'est-à-dire que le logement doit, en son état actuel pouvoir être habité. Ainsi tous les équipements mentionnés dans le bail doivent être en bon état de fonctionnement.

**Obligation d'assurer un usage paisible du logement**

Le bailleur doit assurer au locataire un usage paisible du logement. Le bailleur peut, toutefois, pénétrer dans les lieux en cas d'urgence, par exemple pour un sinistre. Il doit aussi garantir le logement contre les vices ou défauts de nature à faire obstacle à une jouissance paisible de ce dernier par le locataire.

**Obligation d'entretien des locaux**

Le bailleur a l'obligation d'entretenir le logement pour que l'habitation soit en conformité avec la réglementation en matière de salubrité et d'hygiène.

Ainsi le bailleur a l'obligation d'effectuer toutes les réparations – autres que les réparations locatives incombant au locataire – nécessaires au maintien en état et à l'entretien normal du logement. En outre, le bailleur ne doit pas s'opposer aux aménagements réalisés par le locataire dès lors que ceux-ci ne constituent pas une transformation du logement.

**Obligation de remettre certains documents au locataire**

Le propriétaire est tenu de remettre au locataire un certain nombre de documents lors de la signature du bail et en cours de bail (justificatifs de charges, quittance de loyer, dossier de diagnostic technique, etc.).

## LE LOYER

*Le loyer correspond à la somme que le locataire verse au bailleur en échange de l'occupation de son logement. Ce montant est fixé dans le bail. Les modalités de fixation du loyer sont différentes selon la situation géographique du logement.*



### FIXATION DU LOYER AU MOMENT DE LA MISE EN LOCATION

En principe le loyer initial des logements privés est fixé librement entre les parties, sauf cas particuliers :

#### ■ Exception 1

Lorsque le logement est situé dans une zone tendue, le loyer est encadré, c'est-à-dire limité. Les zones tendues sont définies par des zones de plus de 50 000 habitants où il existe un déséquilibre marqué entre l'offre et la demande de logements. Ces zones sont définies chaque année par décret et le préfet fixe chaque année, par arrêté, un loyer de référence.

À l'intérieur de ces « zones », certaines communes ont décidé de se soumettre à un dispositif expérimental d'encadrement des loyers, en définissant des loyers plafonds (voir encadré ci-après). Dans ce cas, le loyer ne peut pas être supérieur à la fois :

- au loyer du précédent locataire ;
- et, au loyer de référence majoré qui est fixé par type de logement et par quartier.

**ATTENTION !**

Certains logements (HLM, baux soumis à la loi de 1948 ou conventionnés par l'Anah (hors conventions à loyer intermédiaire), les meublés de tourisme...) ne sont pas concernés par l'encadrement des loyers et font l'objet de règles spécifiques.

**Si le bail fait l'objet d'un renouvellement**

En principe, à la fin du bail, le contrat est prolongé automatiquement dans les mêmes conditions que précédemment. On parle alors de reconduction tacite du contrat.

Mais si, le loyer est inférieur au prix du marché, votre bailleur peut vous proposer, sous conditions, un renouvellement du bail avec augmentation du loyer.

La proposition de réévaluation du loyer du bailleur – qui doit être adressée au locataire au moins six mois avant le terme du bail – doit respecter un formalisme précis et contenir des mentions obligatoires.

Le montant de l'augmentation est également encadré. Il dépend notamment de l'adresse de votre logement. En effet, des règles différentes s'appliquent selon que le logement est situé ou non en zone dite « tendue ».

**Communes soumises à un dispositif expérimental d'encadrement des loyers**

- Paris depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2019 ;
- Lille, Hellemmes et Lomme depuis le 1<sup>er</sup> mars 2020 ;
- Le territoire de l'EPT Plaine Commune (soit Aubervilliers, Épinay-sur-Seine, L'Île Saint-Denis, la Courneuve, Pierrefitte-sur-Seine, Saint-Denis, Saint-Ouen-sur-Seine, Stains et Villetaneuse) depuis le 1<sup>er</sup> juin 2021 ;
- Lyon et Villeurbanne depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2021 ;
- Le territoire de l'EPT Est Ensemble (soit Bagnolet, Bondy, Le Pré-Saint Gervais, Les Lilas, Montreuil, Noisy-le-Sec, Pantin et Romainville) depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2021 ;
- Montpellier, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2022 ;
- Bordeaux, depuis le 15 juillet 2022.

*\*Vous pouvez retrouver les montants des plafonds appliqués sur le site dédié à l'encadrement des loyers de chaque ville.*

**Exception 2**

Dans ces zones tendues, certains logements échapperont toutefois à cet encadrement des loyers. Il s'agit des :

- logements mis sur le marché locatif pour la première fois ;
- logements remis sur le marché après moins de dix-huit mois d'inoccupation.

Le propriétaire peut augmenter le loyer dans trois cas seulement, et à certaines conditions :

- loyer non révisé au cours des douze derniers mois ;
- travaux réalisés depuis le départ de l'ancien locataire ;
- ancien loyer sous-évalué ;
- logements remis sur le marché après dix-huit mois et plus d'inoccupation ;
- logements ayant fait l'objet de travaux d'amélioration d'un montant au moins égal à un an de loyer (hors charges) et depuis moins de six mois.

### La nature des travaux concernés

Il ne s'agit pas de n'importe quels travaux. Le décret précise qu'il s'agit de travaux apportant une amélioration sur les parties privatives mais aussi sur les parties communes.

En effet, la loi ne donne aucune définition de la notion de «travaux d'amélioration».

Toutefois, sont considérés comme «travaux d'amélioration» par la jurisprudence, les travaux apportant un équipement nouveau, un service ou une qualité supérieure au niveau des prestations existantes ou apportant une qualité permettant de diminuer de façon certaine les dépenses d'entretien et d'exploitation ou apportant une plus grande sécurité pour les biens comme pour les personnes.

## RÉAJUSTEMENT DU LOYER EN ZONES TENDUES

### L'action en diminution de loyer par le locataire

Une action en diminution de loyer peut être engagée pour un logement situé dans les communes ou groupements de communes en zones «tendues».

En effet, lorsque le loyer de base (hors charges et hors complément de loyer) inscrit dans le bail est supérieur au loyer de référence majoré,

le locataire peut demander au propriétaire de diminuer le loyer de base.

Le locataire doit faire cette demande et la transmettre au bailleur, au moins cinq mois avant le terme du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, par acte d'huissier ou remise en main propre contre récépissé ou émargement.

### L'action en réévaluation du loyer par le bailleur

Le bailleur peut demander une augmentation de loyer dès lors qu'il est inférieur au loyer médian de référence minoré (inférieur de 30% au loyer de référence). Le rattrapage ne pourra pas aller au-delà du loyer de référence minoré.

Votre bailleur peut aussi vous proposer une augmentation si le loyer est inférieur à ceux constatés dans le voisinage pour des logements comparables. On parle alors de loyer sous-évalué.

Il doit, cependant, vous fournir au moins trois références\* précises justifiant le nouveau loyer, soit des éléments de comparaison représentatifs. Ces références doivent être représentatives de l'ensemble des loyers habituellement constatés dans le voisinage pour des logements comparables. Elle peuvent être obtenues notamment auprès des Observatoires des loyers.

### À SAVOIR

La Commission départementale de conciliation (CDC), doit être saisie par lettre recommandée avec avis de réception à la CDC du département où se situe le logement.

Elle aide le bailleur et le locataire à trouver une solution à leur litige sans recourir à la justice. Elle intervient gratuitement et dispose de deux mois pour rendre son avis. L'augmentation du loyer s'applique progressivement :

- si elle est inférieure à 10% du loyer initial, elle s'étale sur la durée du nouveau bail (1/3 par an pour un bail de trois ans, 1/6 pour un bail de 6 ans);
- si elle est supérieure à 10%, elle s'effectue par sixième annuel (1/6 par an quelle que soit la durée du bail).

\*Six références dans les communes faisant partie d'une agglomération de plus d'un million d'habitants) inexact, vous ne pourrez le reprocher au bailleur;

L'augmentation se décide par accord entre vous et votre bailleur ou, à défaut d'accord, par décision du juge :

- soit vous acceptez la proposition du nouveau loyer et manifestez votre accord par écrit ;
- soit vous n'acceptez pas la proposition et vous manifestez votre désaccord par écrit ou ne répondez pas quatre mois avant la fin du bail. Votre bailleur ou vous-même devez alors saisir la Commission départementale de conciliation (CDC).

Si la tentative de conciliation n'aboutit pas, votre bailleur peut saisir le juge judiciaire. S'il ne le fait pas avant la fin du bail, le loyer reste inchangé.

#### ATTENTION !

Lorsque le propriétaire propose au locataire le renouvellement du bail avec un loyer réévalué, il n'a pas le droit de donner congé au locataire pour l'échéance du bail en cours.

Car cela reviendrait à forcer la main du locataire voulant rester dans les murs (art. 17-2 de la loi n°89-462 du 06 juillet 1989).

## RÉVISION ANNUELLE EN COURS DE BAIL

Lorsque le contrat prévoit la révision du loyer, celle-ci intervient chaque année à la date convenue entre les parties ou, à défaut, au terme de chaque année du contrat.

La variation qui en résulte ne peut excéder, à la hausse, la variation d'un Indice de référence des loyers (IRL) publié, chaque trimestre, par l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE).

→ À défaut de clause contractuelle fixant la date de référence, cette date est celle du dernier indice publié à la date de signature du contrat de location.

→ À défaut de manifester sa volonté d'appliquer la révision du loyer dans un délai d'un an suivant sa date de prise d'effet, le bailleur est réputé avoir renoncé au bénéfice de cette clause pour l'année écoulée.

Si le bailleur manifeste sa volonté de réviser le loyer dans un délai d'un an, cette révision de loyer prend effet à compter de sa demande.

#### L'Indice de référence des loyers (IRL)

L'Indice de référence des loyers (IRL) sert de base pour réviser le loyer des logements (vide ou meublé). L'IRL fixe les plafonds des augmentations annuelles des loyers que peuvent exiger les propriétaires.

## LISTE\* DES ORGANISMES COMPÉTENTS SUR LE LOGEMENT

- **L'Association nationale d'information sur le logement (Anil)**

L'Anil est une mine de renseignements et de données sur le secteur. Tous les aspects du logement sont traités : la location, l'accèsion à la propriété, le financement, etc.

Il faut savoir que chaque département français possède son Adil (Association départementale d'information sur le logement). La liste des Adil est communiquée sur le site internet de l'Anil. Certaines Afoc y adhèrent avec profit.

*ANIL, 2 boulevard Saint-Martin, 75010 Paris, [www.anil.org](http://www.anil.org)*

- **L'Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat (Anah)**

L'Anah conseille et aide au financement de certains projets immobiliers. La liste des délégations régionales de l'Anah figure sur son site internet.

*ANAH, 8 avenue de l'Opéra, 75001 Paris, [www.anah.fr](http://www.anah.fr)*

- **L'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe)**

L'Ademe informe et conseille sur les questions d'économie d'énergie, de développement durable, de déchets, de bruit, etc. Leur site internet donne la liste de ses antennes en région.

*Ademe, 6-8 rue Jean-Jaurès, 92807 Puteaux Cedex, [www.ademe.fr](http://www.ademe.fr)*

- **Les Commissions départementales de conciliation logement (CDC)**

Les CDC siègent dans chaque préfecture. Elles ont pour mission de trouver une conciliation amiable opposant des locataires à leur bailleur, tant du secteur privé que social. Les associations de locataires comme l'Afoc ont des représentants dans ces commissions. Elles peuvent aider le locataire à trouver une solution amiable satisfaisante à moindre coût et qui évitera une action judiciaire ou, si cette solution n'était pas suivie d'effet, servira de base à l'action judiciaire.

Il existe également de nombreuses sources d'informations externes qui permettent de se tenir au courant de l'actualité du logement et des textes réglementaires qui régissent le secteur.

\*Cette liste n'est pas exhaustive, elle donne les pistes qu'il faut emprunter pour que ses recherches soient couronnées de succès.

## S'ORGANISER POUR ÊTRE EFFICACE



### S'INFORMER ET SE REGROUPER

***Armé de sa seule bonne volonté et de son indignation légitime face aux pratiques de certains bailleurs, le militant logement se retrouve souvent esseulé, sans information, sans soutien ne disposant alors d'aucun moyen pour défendre les locataires.***

***Il peut vite perdre pied et se laisser attirer par le chant des sirènes du bailleur ou, au contraire, s'enfermer dans un « jusqu'aboutisme » ne lui permettant pas d'être entendu ni du bailleur ni des locataires.***

Pour y remédier, tous les militants qui veulent faire bouger les choses ont intérêt à se regrouper et à utiliser les différents outils qui sont à leur disposition.

### Le réseau des militants

La structure de proximité privilégiée du militant logement est celle de l'Afoc départementale. En effet, organisée sur le département, elle rassemble les militants du domaine de la consommation et du logement affiliés à l'Afoc. Lieu d'échange d'informations, elle permet de faire émerger une expertise et une pratique de grande qualité.

Au sein des Afoc départementales, on rencontre toujours un camarade plus expérimenté et spécialisé dans le logement (il connaît notamment les amicales de locataires affiliées à l'Afoc). De même, il existe, dans de nombreuses Unions départementales (UD), une commission loge-

ment (parfois commune à l'Afoc et à l'UD) qui détient nombre d'informations. Elle doit rassembler non seulement les militants de l'Afoc qui siègent dans les conseils d'administration d'organismes HLM, dans les Conseils de concertation locale (CCL), dans les Commissions départementales de conciliation (CDC), mais aussi les militants FO du logement (CAF, CIL, Jeunes,...) ainsi que ceux issus des fédérations concernées (FSPS, FEC,...).

### La création d'amicales de locataires

Afin d'enraciner l'Afoc dans les immeubles ou les groupes d'immeubles, il est recommandé de créer des associations de locataires affiliées à l'Afoc car elles peuvent se faire entendre des bailleurs, indépendamment des instances de concertation locale. Elles sont, en outre, un point d'appui incontournable dans le cadre des élections des représentants des locataires aux conseils d'administration des organismes HLM.

### L'AFOC NATIONALE

Ne négligez pas l'Afoc nationale et le secteur logement de la Confédération FO qui sont à votre disposition. Ce dernier a en charge tous les problèmes liés à « l'Action Logement » (par exemple : 1% logement) et forme et alimente le réseau de militants qui participent à la gestion des Comités interprofessionnels du logement et qui collectent, entre autre, la Participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC).

L'Afoc nationale diffuse régulièrement des circulaires d'information, publie sur son site internet ses positions, s'exprime par voie de communiqués de presse sur le logement et édite tous les trimestres le « Bulletin logement » qui fait le tour de l'actualité et assure le lien avec les militants. Enfin le « Guide du logement social », édité également par l'Afoc nationale recense l'essentiel de ce qu'il faut savoir et constitue le fonds documentaire indispensable à la tenue d'une permanence logement.



### Comment faire ?

Créer une amicale affiliée à l'Afoc, c'est vouloir faire partie d'une organisation représentative des locataires siégeant à la Commission nationale de concertation (CNC). Le décret n°88-274 du 18 mars 1988 détermine la composition de cette commission. C'est cette affiliation à l'Afoc qui permettra à l'amicale de faire pression sur les bailleurs. En effet, les articles 42 et 43 de la loi 86-1290 du 23 décembre 1986 précisent que :

*« d'une part, pour engager des discussions avec le bailleur, l'association locale doit être affiliée à une organisation nationale siégeant à la CNC, CNH ou CNC ou représenter au moins 10 % des locataires concernés ; d'autre part, pour négocier et signer un accord collectif, l'association locale doit être affiliée à une organisation nationale siégeant à la CNC, CNH ou CNC et regrouper 20 % des locataires concernés ou regrouper le tiers des locataires concernés. »*

Il suffit à l'association de locataires de l'immeuble de déposer ses statuts en préfecture.

En tout état de cause, la création d'une association de locataires affiliée à l'Afoc dans un immeuble ou un groupe d'immeubles et les démarches qui s'ensuivent doivent être effectuées après en avoir informé le Président et le Secrétaire général de l'Afoc départementale correspondante et en accord avec eux.

Rappelons enfin, que pour qu'une amicale de locataires soit affiliée à une Afoc, il faut qu'elle remplisse expressément quatre conditions :

- qu'elle indique, dans ses statuts, que son affiliation a été demandée et acceptée par une Afoc départementale ;
- qu'elle prévoit, dans ses statuts, à quelle Afoc départementale elle est affiliée ;
- qu'elle s'acquitte régulièrement de sa cotisation annuelle auprès de l'Afoc précitée ;
- qu'elle transmette, tous les ans, son rapport d'activité et son rapport de trésorerie à cette même Afoc départementale.

**N.B.** Des statuts-types d'une amicale de locataires affiliée à une Afoc départementale figurent en annexe 1.

## REVENDIQUER

Parallèlement à la structure – permettant au militant de s'asseoir dans son rôle de représentant des locataires – un autre point essentiel lui permet de se faire entendre : c'est la revendication.

Très souvent cette revendication naît de l'étude des dossiers défendus par l'Afoc départementale, où le logement est un des secteurs les plus propices à intervention. Les problèmes les plus récurrents permettent de définir des revendications crédibles car répondant à une demande réelle des locataires. Elles permettent à l'association de montrer sa crédibilité et sa légitimité. Dans ce cas-là, il ne s'agit pas de « postures » ou de positions dogmatiques passe-partout, mais bien de recherche de solutions concrètes aux soucis rencontrés par les locataires.

Que ces soucis soient minimes ou qu'ils soient d'une portée majeure, ils doivent donner lieu à une réflexion et à la définition d'une revendication qui est censée améliorer les choses.

À cet effet, une solution qui s'offre aux militants est notamment d'élaborer un « diagnostic en

marchant » : il s'agit de faire une visite des locaux avec les locataires – rencontrer le gardien – et d'établir, en temps réel, un cahier de doléances recensant tous les points à améliorer. Les représentants des locataires Afoc doivent donc cibler, dans la mesure du possible, leur communication autour de sujets qui en ressortiront.

Dans chaque immeuble, dans chaque groupe d'immeubles, toute question qui illustrerait les problèmes qui y sont liés, doit être saisie et servir l'argumentation des militants Afoc.

Au plan national, un groupe de travail (commission nationale logement social) – composé de militants du siège national de l'Afoc et de militants issus de plusieurs Afoc départementales s'impliquant dans le logement – se réunit plusieurs fois par an. Ce groupe de travail s'investit dans la recherche de revendications « générales » mais également dans le partage et la mise en commun des expériences des uns et des autres, notamment à l'occasion de la campagne pour les élections des représentants de locataires dans les conseils d'administration des organismes HLM.

### DIALOGUER AVEC LES BAILLEURS

*L'Afoc est une des cinq associations représentatives au niveau national dans le secteur du logement. L'implication des militants des Afoc au niveau local s'avère donc essentielle non seulement pour le maintien de ce niveau de représentativité mais aussi pour que l'association joue son rôle, c'est-à-dire assure pleinement la défense des intérêts des locataires.*

*Pour ce faire, il existe des instances de concertation locative où l'Afoc doit prendre toute sa place. La concertation, appuyée par une revendication crédible et une mobilisation des locataires, peut ensuite permettre de trouver un consensus entre associations de locataires et bailleurs : ce sont les accords collectifs.*



#### LA CONCERTATION LOCATIVE

La reconnaissance de la représentativité des organisations de locataires et l'évolution de la législation relative aux relations entre propriétaires et locataires ont, au fil du temps, conduit à envisager de nouvelles modalités de dialogue et de concertation.

Les revendications portées par nos associations départementales sur tous les sujets de la vie quotidienne des locataires sont répercutées dans les instances nationales, départementales et locales par la voix de nos représentants dans le cadre de la concertation locative.

La concertation entre les organisations de locataires et les organisations de bailleurs s'est développée depuis vingt-cinq ans en même temps que s'amélioraient les relations entre les propriétaires et les locataires, grâce à l'entrée en vigueur de lois plus respectueuses des droits de ces derniers (loi Quillot en 1982, loi Méhaignerie en 1986 et loi Mermaz en 1989).

La loi sur la solidarité et le développement urbain (loi SRU) en 2000 a renforcé la concertation locative.

De nouvelles modalités de concertation ont été instaurées dans le cadre d'instances spécifiques regroupant les représentants des cinq organisations nationales de locataires :

- Afoc (Association FO consommateurs) ;
- CNL (Confédération nationale du logement) ;
- CGL (Confédération générale du logement) .
- CLCV (Confédération logement et cadre de vie) ;
- CSF (Confédération syndicale des familles) et les représentants des organisations de bailleurs).

Il s'agit des plans de concertation locative et des conseils de concertation locative. **Une nécessité pour l'Afoc, un levier pour ses militants.**

Pour répondre aux missions et aux objectifs fixés par l'Afoc dans le cadre de ses activités, les militants sont appelés à siéger dans l'ensemble des conseils de concertation locative qui ont été mis en place.

Leur participation est l'une des conditions de la représentativité de l'Afoc et l'un des critères pris en compte par les pouvoirs publics pour mesurer l'activité de l'association dans le secteur du logement afin de fixer le montant des aides de l'État.

Cette participation est aussi un levier important pour faire connaître les positions et les actions de

l'Afoc en faveur des locataires et, plus largement, des consommateurs.

### Le plan de concertation locative\*

Le plan de concertation locative est établi dans le cadre de la loi du 13 décembre 2000. Les cinq associations de locataires siégeant à la Commission nationale de concertation locative ont vocation à participer à la négociation de ce plan :

- il définit les modalités pratiques de concertation applicables aux immeubles ou groupes d'immeubles des bailleurs sociaux ;
- il précise les règles destinées à formaliser les relations locatives locales au sein du conseil de concertation en prévoyant des moyens matériels et financiers attribués aux représentants des locataires pour exercer leurs fonctions dans ce cadre ;
- il fait l'objet de bilans et de révisions périodiques dans les conditions définies entre les membres chargés de son élaboration.

Généralement, le plan est adopté pour une durée de quatre ans et fait l'objet d'un bilan annuel. Il est remis à chaque association signataire et devrait être, en principe, disponible chez chaque gardien d'immeuble. Les nouveaux locataires doivent en principe être informés de son existence ainsi que de celle des conseils de concertation locative.

### Le Conseil de concertation locative (CCL)

Le Conseil de concertation locative est un lieu de rencontre, de concertation et de discussion, mais non de décision. Il est composé de représentants du bailleur et de représentants des locataires.

Instaurer formellement une concertation entre bailleurs et locataires est une très bonne chose,

\*Un plan de concertation locative-type figure en annexe 2 de ce guide.

cependant elle n'est pas aisée à mettre en place, à faire vivre, voire à faire évoluer. Tous les bailleurs HLM n'y mettent pas toute la bonne volonté requise et ne dégagent pas les moyens suffisants.

Les représentants des locataires Afoc – s'appuyant sur l'expertise d'un membre de l'Afoc

départementale qui peut siéger à leur côté – doivent agir pour que le CCL soit à la fois un lieu de diffusion et de partage d'informations mais aussi un lieu de propositions où des projets peuvent être initiés. Il s'agit alors de proposer des sujets à enjeux, bases d'une réflexion collective, et permettre au CCL d'être reconnu comme un espace de réflexion et de proposition.

## LE RÔLE DU REPRÉSENTANT DES LOCATAIRES AFOC AU CCL

### Être actif au plus près des locataires

Le représentant des locataires doit s'informer auprès de l'Afoc et ce, à tous les niveaux (local, départemental, national), des thèmes de revendication à mettre en avant. Pour ce faire, des réunions doivent être mises en place. L'Afoc départementale doit organiser au moins deux réunions annuelles consacrées à la revendication dans le domaine du logement. Dans le même ordre d'idée – parce qu'elles connaissent au plus près du terrain les particularités de leur ville – les Afoc locales, lorsqu'elles existent, doivent tenir au moins trois réunions annuelles sur ce thème.

Il convient également de s'informer régulièrement des prises de position de l'Afoc nationale (site, circulaires, communiqués de presse, les cahiers, le bulletin logement, etc.).

Une fois les revendications définies, elles doivent être portées à la connaissance des locataires et bien argumentées devant eux. La meilleure communication se fait de vive voix ; rien ne remplace le contact humain. Mais d'autres moyens existent : apposition d'affiches, distributions de tracts, de brochures, outils numériques, etc.

La réalisation et la diffusion de ces éléments de communication se fait, en général, avec l'appui des camarades de l'Afoc départementale, mais il est toujours possible de demander conseil à l'Afoc nationale.

### Défendre les locataires dans le CCL

La première des priorités est de participer aux réunions du CCL de l'agence.

Il faut ensuite essayer de peser sur l'ordre du jour de ces réunions. Ainsi, la préparation des réunions est une nécessité. Elle doit permettre de rencontrer les locataires, d'échanger avec eux, les faire parler, les écouter, afin d'en être les porte-paroles.

Ensuite, la préparation doit se faire avec l'Afoc locale et/ou départementale pour partager un maximum d'expérience et éviter de tomber dans les « pièges » tendus par le bailleur.

À l'issue de la réunion du CCL, il est souhaitable d'établir un compte rendu faisant ressortir les prises de position et les demandes de l'Afoc. Ce compte rendu pourra être décliné en plusieurs



versions, dont au moins une à destination des locataires et une autre, plus exhaustive et moins orientée « propagande », à destination de l'Afoc locale et/ou départementale.

Les thèmes à aborder dans les CCL peuvent être très vastes... pour autant, certains organismes les restreignent. Voici quelques exemples de sujets qui peuvent, selon nous, être abordés (d'autres sont dans l'annexe 3) :

- la qualité de vie, les conditions d'habitat et le cadre de vie (exemple : la propreté des parties communes, la sécurité, la circulation et le stationnement, les équipements et aménagements extérieurs) ;
- la qualité du service rendu aux locataires, la participation à l'élaboration et l'analyse des enquêtes de satisfaction ;
- la maîtrise des charges locatives, le niveau de provisions, les contrats de prestations, le service rendu, la mise en place de nouveaux services ;
- l'entretien courant du patrimoine : logements, parties communes, programmation annuelle de travaux de gros entretien et de grosses réparations ;
- l'obligation de concertation avant toute opération d'amélioration ou de construction/démolition ayant une incidence sur les loyers ou les charges locatives : consistance et coût des travaux, répercussions sur les loyers et les charges, modalités de réalisation, opportunité de créer un local collectif résidentiel, conditions de relogement des locataires ;
- les différents aspects de la gestion des immeubles ou des groupes d'immeubles ;
- le suivi des normes des installations électriques et des risques incendies ;
- les plaquettes, et autres supports d'information diffusés aux locataires : horaires des gardiens, numéros d'urgence, etc.

### Exemple d'actions menées par des représentants Afoc dans des CCL

**Dans le Morbihan :** l'élaboration de la cartographie des antennes relais et le gel de toute nouvelle implantation prononcé par plusieurs organismes HLM.

**En Ariège :** forte mobilisation de l'administratrice Afoc concernant la réhabilitation énergétique des logements et des jardins familiaux au pied des immeubles.

**Dans le Val d'Oise :** mobilisation concernant les expulsions locatives pendant la trêve hivernale.

**Chez un bailleur HLM à Paris :** l'intervention des administrateurs Afoc a permis un suivi des locataires en difficulté face aux impayés de loyers.

**Dans le Val d'Oise :** mise en place et animation d'un jardin partagé.

**Chez un bailleur HLM en Savoie :** mise en place d'un questionnaire, tractage et mobilisation concernant la réhabilitation des logements sociaux.

**En Loire-Atlantique :** mobilisation pour l'adaptation des logements pour les personnes à mobilité réduite.

**Dans le Loir-et-Cher :** mobilisation pour le relogement d'un couple suite à la destruction de leur logement social.

**Chez un bailleur en Dordogne :** mobilisation contre les incivilités et les nuisances sonores de la part de certains locataires.

**En Charente-Maritime :** mobilisation contre la flambée des prix de l'énergie et donc des hausses de charges locatives.

**En Loire-Atlantique :** refus de l'application de la troisième ligne de la quittance de loyer.

**À la Rochelle :** les administrateurs se sont mobilisés afin d'éviter aux locataires qui paient leur loyer en espèce des frais d'un montant de 8 euros par mois. En effet, le bailleur a répercuté auprès des locataires la somme qu'il a négocié avec la poste pour ce moyen de paiement.

## LES ACCORDS COLLECTIFS

La négociation et la signature d'un accord collectif dans tout ou partie d'un patrimoine HLM apparaissent comme des moments de dialogue importants tant avec les associations de locataires qu'avec les locataires eux-mêmes.

À ce titre ce doit être, pour une Afoc départementale, une opportunité intéressante pour « marquer son territoire ».

Les modalités de ces accords ont évolué de manière significative avec la loi du 25 mars 2009, dite « loi Molle » et celle du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté.

En effet, un accord de ce type doit toujours être soumis à l'approbation des locataires, qu'il ait fait l'objet d'une négociation préalable avec les associations représentatives ou qu'à défaut d'accord avec les associations, il ait été soumis directement aux locataires.

### La représentativité des associations de locataires

Dorénavant la représentativité peut être mesurée soit par l'affiliation à une organisation nationale, (à la condition que l'association soit active dans le patrimoine du bailleur), soit par la représentativité aux élections au conseil d'administration ou au conseil de surveillance (au moins 50% des suffrages exprimés), soit enfin par la représentativité à travers le nombre d'adhérents (associations justifiant de 20% d'adhérents à l'échelle de l'accord).

### Les conditions du vote des locataires

Une fois l'accord négocié avec la ou les associations représentatives, il doit être porté à la connaissance des locataires. Il leur est alors demandé de s'exprimer sur l'accord conclu au préalable. La loi précise que « ces accords ne sont pas obligatoires s'ils ont été rejetés par écrit par 50% des locataires concernés, dans un délai de deux mois à compter de leur notification individuelle par le bailleur ».

Les conditions sont les suivantes : le bailleur transmet aux locataires le projet d'accord. Il leur précise qu'ils disposent d'un délai de deux mois pour se prononcer, à raison d'une voix par logement. L'accord est alors réputé applicable dès lors qu'il a été approuvé par écrit par la majorité des locataires qui se sont exprimés, à condition qu'au moins 25% des locataires concernés par l'accord se soient exprimés.

Ainsi, pour 100 logements concernés l'accord est opposable si au moins vingt cinq locataires se sont exprimés et que plus de la moitié d'entre eux (soit treize) s'est montrée favorable à l'accord.

La loi va plus loin en précisant qu'à défaut d'un vote d'au moins 25% des locataires concernés, l'accord leur est à nouveau présenté lors d'une nouvelle consultation. Dans ce cas, il faut et il suffit, pour qu'il soit opposable à tous les locataires, qu'il recueille la majorité des suffrages exprimés, quelle que soit la participation lors de ce deuxième scrutin. Le délai est à nouveau de deux mois.

### REPRÉSENTER LES LOCATAIRES



#### LES ÉLECTIONS DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

***Le militant « logement » évolue, à présent, dans un cadre qu'il connaît, où il est connu. De plus, il bénéficie du soutien de son Afoc départementale. Il va devoir maintenant prouver que son association et lui sont reconnus. C'est-à-dire que son engagement, son dévouement, sa compétence auprès des locataires et son efficacité auprès du bailleur font que la liste proposée, au titre de son association, soit préférée à celles d'autres associations.***

Tous les quatre ans reviennent les élections des représentants des locataires dans les conseils d'administration ou les conseils de surveillance des organismes HLM. C'est pour l'Afoc l'occasion de mener une campagne importante car les

enjeux sont de taille. C'est en effet par agrégation des résultats de chaque élection dans chaque organisme que se calcule la représentativité d'une association au plan national.

Le résultat obtenu conditionne le degré d'écoute qu'auront les bailleurs – et donc les pouvoirs publics – face à nos demandes. Ce résultat conditionne également le niveau des subventions accordées par l'État à l'Afoc, au titre du logement.

Ces élections revêtent donc un caractère particulièrement important pour l'Afoc.

Avant toute chose, il va sans dire qu'une élection ne se gagne pas dans le mois qui la précède,

même si l'activité militante est intense dans ce mois-là. Une élection se gagne souvent par la présence des militants sur le terrain tout au long de la mandature en cours, par la tenue régulière de permanences, d'un affichage mis à jour au fil du temps, par la diffusion de tracts... Un regain d'activités « dans la dernière ligne droite » doit uniquement permettre de récolter les fruits de ce travail sur le long terme.

Voici donc quelques conseils pratiques pour organiser les temps forts de la campagne électorale.

### 1<sup>ère</sup> étape Se préparer

Il faut en premier lieu, constituer une équipe dédiée. Elle doit être dimensionnée en fonction des objectifs à atteindre et dotée des moyens adéquats (information, publicité, déplacements, microordinateur avec liaison internet, etc.). Il est possible de négocier des moyens spécifiques tant avec les organismes HLM (par le biais de protocoles électoraux) qu'auprès des UD. Il est toujours utile de prendre contact avec la commission logement de l'UD, si elle existe, sinon c'est peut être l'opportunité de la créer.

Ensuite, il ne faut pas hésiter à impliquer toutes les structures à disposition. Chaque structure et ses composantes doivent apporter leur contribution à la constitution des listes, une fois référencés les objectifs à atteindre : fédérations, secteur santé (hôpitaux), collectivités locales, CIL, UD, UL, CE, CC, Afoc,... Tout le monde a au moins une connaissance, voire un proche, qui habite en HLM.

### 2<sup>ème</sup> étape Se fixer des objectifs

Il faut s'approprier le principe d'organisation interne des élections HLM. En fonction du périmètre géographique de l'organisation HLM, la structure Afoc en charge de coordonner les listes, est différente :

- **périmètre de l'élection communal ou départemental** : l'Afoc départementale ;
- **périmètre de l'élection régional** : l'union régionale de coordination des Afoc départementales, si elle existe, sinon l'Afoc nationale ;
- **périmètre de l'élection national** : l'Afoc nationale.

Il convient de dresser un état des lieux en recensant les bailleurs du département, de la région et du pays et en se procurant le détail des résultats des dernières élections. Cela permet de définir des objectifs réalistes.

Par exemple, se poser les questions suivantes : combien de listes déposées, où, avec qui ? quelles sont les forces en présence : quelles associations ? quel poids représentent-elles ? comment ce résultat a-t-il été atteint ? avec quels moyens ?

Il est important de dresser un bilan des actions menées. On doit ensuite analyser la situation actuelle afin de déterminer les forces en présence et les moyens dont on dispose :

- identifier les organismes HLM présents dans le département, en particulier ceux dont le siège social y est implanté ;

CLAIRSIENNE - Élections des représentants des locataires

**« JE SAIS QU'ELLE FERA TOUT POUR EMPÊCHER L'AUGMENTATION DES LOYERS. »**

Reza locataire

Liliane représentante des locataires

Je m'appelle Reza et j'habite bâtiment B, au troisième étage. Liliane, c'est la représentante des locataires depuis presque 20 ans. **C'est elle qui nous défend lors des réunions avec le propriétaire des logements.** En mai dernier, quand les prix ont commencé à monter, elle m'a tout de suite parlé du risque de voir les loyers augmenter de plusieurs centaines d'euros par an. Avec l'Afoc, son association de locataires, ils se sont vite mobilisés. En fait, ils ont partagé une pétition sur internet et interpellé le gouvernement et les bailleurs pour qu'ils se rendent bien compte qu'on n'y arriverait pas.

Aujourd'hui, ce sont les charges, notamment le chauffage, qui commencent à flamber et ça inquiète tout le monde. Liliane, en tant que représentante des locataires, elle a accès à toutes les factures et elle peut contrôler les justificatifs. Je sais qu'elle fera tout pour empêcher les hausses de loyer et de charges. **On ne va pas se mentir : avec Liliane et avec l'Afoc, je me sens protégé.**

- REZA, 48 ans.

On est + que des locataires.

**AFOC**  
www.afoc.net

- évaluer la situation pour chaque organisme (présence de l'Afoc, de ses concurrents, facilité pour trouver des candidats, possibilité d'alliance, etc.).

Enfin, on peut définir un objectif « **Smart** » soit :

- **Simple** : par exemple, couvrir 80 % du parc ;
- **Mesurable** : par exemple, deux listes de six personnes, soit douze candidats à trouver ;
- **Ambitieux** : par exemple, partir de zéro liste au dernier scrutin pour couvrir cette année 50 % du total du parc ;
- **Réaliste** : par exemple, mettre en place une équipe dédiée de cinq personnes pour réussir ; est-ce réaliste par rapport aux moyens disponibles ?
- **fixé dans le Temps** : par exemple, il y a vingt semaines entre le lancement de la campagne et la date de dépôt des listes (pas vingt-et-un...) ; comment séquence-t-on le temps par rapport aux actions à mener ?

### 3<sup>ème</sup> étape S'organiser

**La priorité est de trouver des candidats.** Il convient de définir le profil du candidat tête de liste : adhérent, sympathisant, porteur des valeurs Afoc. Cela nécessite au moins de le connaître, donc de le rencontrer.

Dans tous les stages ou réunions FO (UD, UL, fédérations, syndicats,...), il est nécessaire de parler de l'Afoc et des élections HLM et remettre la documentation appropriée.

Concernant les adhérents FO, il faut consulter les fichiers des syndicats dans les UD et UL. Un travail participatif de recensement et des démarches pour constitution des listes est aussi demandé.

Pour les sympathisants, il faut utiliser tous les fichiers existants : anciennes élections avec mentions d'adresse... élections chambre d'agriculture, MSA, CAF, URSSAF,...

Il faut également penser à associer les adhérents Afoc non syndiqués à la campagne.

Pour les autres publics, on peut participer à des salons (foires commerciales ou salons des associations,...) et utiliser des fiches de renseignements pour constituer des fichiers.

Pour toucher les électeurs, il est nécessaire d'accéder à la liste des locataires. À cette fin, on peut utiliser les pages blanches du bottin sur internet en prenant comme adresse d'expédition le nom et l'adresse du logement HLM.

Quand vient le temps de la négociation du protocole électoral, on doit demander au bailleur – comme pour les autres élections – un accès informatisé aux listes électorales (nom, prénom, adresse,...), sachant que les élections ont lieu par correspondance, ces fichiers seront nécessairement constitués. Il convient également de demander l'accès aux bâtiments pour le dépôt de tracts dans les boîtes aux lettres et l'apposition d'affiches dans les halls d'immeubles où cela est possible, dans tout logement HLM. Certains gardiens, sympathisants de l'Afoc, peuvent apporter une aide appréciable. De même, les compétences des postiers sympathisants de l'Afoc doivent être sollicitées.

Enfin, il faut organiser la communication en privilégiant deux modes : le contact physique, en se déplaçant dans les immeubles. On peut établir des plans de tournée, préparer des scripts d'appel téléphonique et choisir des tranches horaires...

### 4<sup>ème</sup> étape Gagner la bataille de la communication

Avant de communiquer, il faut au préalable élaborer des contenus qui exposent le positionnement de l'Afoc et valorisent ses points forts. Pour atteindre sa cible avec un maximum d'efficacité, la communication doit reprendre les messages de l'Afoc nationale et les décliner par des analyses et des revendications locales. Sans

\*Un protocole électoral type figure en annexe 5 de ce guide.

oublier, bien entendu de porter les revendications locales et, quand cela est possible, de valoriser le bilan de son action dans la mandature qui s'achève.

Il convient également de connaître les concurrents et leur positionnement pour se placer de façon différente et plus originale.

Bref, il faut attirer l'attention des locataires sur tout ce qui peut donner envie de voter pour l'Afoc.

Enfin et c'est souvent le plus difficile, il faut constamment mener des actions d'informations et

être présent au maximum dans la presse locale. Tout au long du mandat, on doit extérioriser ses prises de position en direction des locataires par voie de tracts et d'affiches et concernant la presse locale et régionale opter pour des communiqués de presse tout en entretenant des contacts avec des journalistes.

### À NOTER

L'Afoc nationale ne peut se substituer à l'échelon local. En revanche, elle est là pour accompagner ce dernier dans sa mission (aide à l'élaboration de tracts, envoi de documentation, etc.).

## LES POINTS DE VIGILANCE

Une fois élu, l'administrateur se doit de tenir un rôle actif au sein du conseil d'administration. Il y siège pour représenter les locataires et donc veiller que leurs intérêts ne soient pas menacés par le bailleur. Certains mécanismes de la gestion d'un parc locatif ou d'un immeuble doivent être connus. Le représentant des locataires Afoc doit rester vigilant et vérifier que les textes en vigueur soient respectés.

Voici deux éléments essentiels à étudier systématiquement.

### La révision des loyers

Les loyers continuent d'augmenter bien plus vite que l'inflation. De plus les charges explosent littéralement (gaz, électricité, fioul,...). On comprend donc que la part du logement dans le budget des ménages ait doublé en cinquante ans. Il est donc particulièrement important de lutter contre les hausses excessives.

Les loyers sont révisés chaque année mais dans le secteur social ils sont strictement encadrés. Il s'agit là de la conséquence directe des aides versées par l'État pour le développement du parc social. L'État contribuant à financer les logements

sociaux, il impose donc, en contrepartie, aux organismes HLM de respecter certaines règles de fixation des loyers en fonction notamment du type de financement accordé. Schématiquement, plus l'État finance, plus un organisme doit fixer ses niveaux de loyers bas.

En cours de bail, les règles relatives à la révision annuelle du loyer sont, elles aussi, encadrées.

### À SAVOIR

C'est le conseil d'administration de l'organisme HLM qui vote cette augmentation annuelle. Rappelons que la hausse annuelle des loyers n'est jamais obligatoire. C'est le bailleur qui choisit de la prévoir ou pas. Elle peut également être inférieure si l'organisme le décide.

La marge de manœuvre des organismes HLM est donc encadrée par l'État qui publie chaque année une recommandation visant à plafonner les révisions.

Ils doivent ainsi communiquer au Préfet du département leurs prévisions de révision, tenant compte à la fois de la situation des locataires et des efforts financiers d'entretien et de construction.

Si la hausse est jugée anormale par le Préfet, eu égard aux justifications apportées, celui-ci peut demander une seconde délibération à l'organisme HLM.

### L'AFOC DEMANDE

Pour combattre les hausses excessives de loyers en logement HLM, l'Afoc demande à ses administrateurs :

- de veiller que le vote sur les hausses de loyer soit conforme à l'IRL ;
- d'avertir l'Afoc départementale pour saisir ensemble le préfet du département afin que ce dernier demande une deuxième délibération aux bailleurs trop gourmands ;
- de transmettre à l'Afoc nationale le niveau de la hausse et, le cas échéant, la réponse du préfet ainsi que le résultat de la seconde délibération.

### Le contrôle des charges

C'est un outil qui est accessible à tous les locataires et à plus forte raison aux associations de locataires, comme l'Afoc. Son but est de vérifier le bien-fondé des charges qui sont facturées aux locataires.

Pour cela, il y a plusieurs « strates » à contrôler.

#### ► Première vérification

**Les charges de la quittance correspondent-elles à des factures ?**

En effet, le bailleur doit justifier toutes les dépenses en présentant les factures correspondant à la période.

#### ► Deuxième vérification

**Les factures font-elles partie des charges récupérables aux sens des décrets de 1987 pour le parc privé et de 1982 pour le parc public, modifiés par le décret n°2008-1411 du 19 décembre 2008 ?**

Il convient de savoir que seules certaines charges sont récupérables auprès des locataires et qu'elles ne le sont pas toujours à 100 %.

#### ► Troisième vérification

**Les contrats passés par le bailleur sont-ils conformes à la réglementation ? mais surtout, les prestations indiquées par le fournisseur sont-elles réellement réalisées dans les logements ?**

Dans de nombreux cas, les prestations n'existent plus (par exemple, le nettoyage des vide-ordures subsiste fréquemment après leur suppression) mais sont toujours facturées et apparaissent sur les quittances.

En clair le contrôle des charges doit être systématiquement réalisé par les militants de l'Afoc chez tous les bailleurs.

### La gestion financière d'un organisme HLM : les fondamentaux

Il ne s'agit pas de transformer les militants de l'Afoc en experts de la gestion financière d'un organisme, mais de mieux les éclairer sur les mécanismes fondamentaux de la gestion financière d'un organisme HLM et de leur indiquer les éléments sur lesquels ils doivent être vigilants.

Le but recherché étant de pouvoir négocier ou interpeller le bailleur en connaissance de cause, toujours dans l'intérêt des locataires.

### L'analyse financière

L'analyse financière est une étude de la situation et de l'évolution d'une entreprise sur les plans de sa structure financière et de sa rentabilité, à partir du bilan et du compte de résultats. Les objectifs étant d'améliorer la gestion à partir d'un diagnostic précis, de servir de base pour une décision d'investissement (interne) ou d'octroi de financements (externe), de chiffrer la valeur de vente de l'entreprise ou sa valeur d'apport, achat de parts ou non (investissements dans l'entreprise), analyse de la concurrence.

En effet, le langage comptable permet d'avoir la traçabilité d'une activité de l'organisme traduite dans deux comptes, qui sont regroupés dans deux documents principaux, le bilan et le compte de résultats.

Le bilan est une image de la situation patrimoniale à une date donnée (exercice du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre en général), alors que le compte de résultats retrace ce qui s'est passé sur douze mois. Le compte d'exploitation c'est le flux annuel d'exploitation sur une période.

Un administrateur HLM représentant les locataires doit se poser (et donc poser au bailleur) un certain nombre de questions sur la situation financière de l'organisme HLM. Il devra ensuite être en mesure d'apprécier les réponses qui lui sont faites.

### Les organismes

Sur ce chapitre, plusieurs critères doivent être évalués :

#### ► Le statut

Il est différent suivant que l'organisme appartient :

- à un établissement public (Office public de l'habitat) ;
- à une société anonyme d'HLM (Entreprises sociales pour l'habitat) ;
- à une société coopérative d'HLM ;
- à une société d'économie mixte (EPL, CIL,...) : il est important de connaître le rattachement ou l'actionnariat de référence ainsi que l'origine ou l'histoire de la structure.

### À SAVOIR

Dans certains organismes, il y a deux sortes d'administrateurs : ceux à voix délibérative (OPH, ESH) et ceux à voix consultative (EPL ex-SEM). Les administrateurs de référence (élus par la collectivité locale...) font la loi et les autres administrateurs représentant des locataires la subissent... Pour l'Afoc, cette situation est inacceptable. Quel qu'il soit, l'administrateur Afoc ne doit jamais oublier qu'il siège, avant tout, en tant que représentant des locataires.

#### ► Le patrimoine

Il faut se renseigner sur sa taille, son âge, sa composition et sa répartition géographique, son classement (Zone urbaine sensible, par exemple),

sur les enjeux patrimoniaux et ses activités (besoin de réhabilitation, vacance générale ou par secteur, démolition, développement, diversification, Plan stratégique de patrimoine,...).

#### ► L'organisation

Est-elle centralisée ou décentralisée ? est-elle autonome ou évolue-t-elle en coopération avec d'autres entreprises ? fait-elle appel à des compétences internes ou à des prestataires de service ?

#### ► L'activité

Quelles est son actualité ? comment l'avenir de la société est-il envisagé par le bailleur ? existe-t-il des projets et à quelle échéance (PCS, ANRU,...) ?

#### ► L'environnement économique

Le marché est-il tendu ? existe-t-il une forte demande de logements dans le secteur géographique et dans le type de logements offerts ? Il va sans dire que ces différents critères ont des conséquences sur la situation financière de l'organisme et sur les décisions susceptibles d'être prises.

### Le résultat d'exploitation

Afin de garantir la capacité d'autofinancement de l'organisme, les données suivantes sont à surveiller :

#### ► L'autofinancement courant

Il s'agit d'un indicateur majeur de la bonne santé financière de l'organisme. Il se définit comme l'écart entre les flux réels d'exploitation courante. L'autofinancement courant doit être positif d'environ 10 %.

Il est important de surveiller l'évolution de l'autofinancement courant (et de l'autofinancement net) depuis cinq ans tant en valeur absolue (en euros) qu'en valeur relative (en euros/logement et en pourcentage des loyers).

**► Les loyers**

C'est la ressource principale d'un organisme. Un administrateur, représentant des locataires, se doit de veiller que les hausses de loyer ne soient pas excessives.

**► Le taux de vacance des logements**

Il faut être attentif : très souvent un taux de vacance élevé est synonyme de mauvaise gestion.

**► L'endettement**

Dans le cadre d'une gestion saine, le niveau d'endettement par rapport aux loyers quittancés ne doit pas être supérieur à 40 %.

**► La taxe foncière**

Il convient de vérifier l'avis d'imposition de l'organisme afin de voir si on ne paie pas pour un autre organisme.

**► Le coût de fonctionnement**

Deux postes doivent être vérifiés : les frais de personnel et les frais de gestion. Généralement, le coût de fonctionnement peut être ramené à un coût par logement ou par mètre carré, ce qui facilite les comparaisons.

**► L'impact des investissements sur les charges**

Les choix d'investissement de l'organisme doivent tenir compte de l'impact financier qu'ils auront sur les locataires. Par exemple, le remplacement d'une vieille chaudière par un appareil plus performant devra se traduire par des économies au niveau des charges locatives.

**► La maintenance**

Le niveau des dépenses de maintenance et de gros entretien est acceptable s'il ne dépasse pas environ 16 %. Il est important de vérifier ce niveau pour les cinq dernières années. Il apparaît utile de demander un détail par immeuble ou par groupe d'immeubles.

**► Les impayés**

Le niveau des impayés doit demeurer en moyenne aux environs de 1 % .

***Les ressources financières et les investissements***

Il convient de vérifier, sur les deux ou trois dernières années, l'évolution des agrégats tels que le fonds de roulement, le potentiel financier, la Provision pour gros entretien (PGE), la trésorerie. Et bien entendu, chaque variation éventuelle devra faire l'objet d'explications.

En matière de politique de financement des investissements, il est important de connaître la part de financement par les fonds propres et celle par emprunt.

Il faut enfin vérifier que le bailleur ne récupère que les charges réellement récupérables et non celles relatives aux logements vacants.

***Les perspectives à moyen terme***

Avoir un aperçu de la gestion prévue par le bailleur peut éviter de mauvaises surprises. Aussi, doit-on lui demander de communiquer, si elle existe, la simulation de gestion prévisionnelle à moyen terme.

## GÉNÉRALITÉS



### LA DÉFINITION DES CHARGES LOCATIVES (PARC PRIVÉ ET SOCIAL)

***Les charges locatives, appelées aussi charges récupérables, sont des dépenses prises en charge, initialement, par le propriétaire, mais que le locataire peut lui rembourser, car elles correspondent à l'usage du logement et de l'immeuble.***

En effet, elles représentent l'ensemble des dépenses, distinctes du loyer, engagées par le bailleur pour assurer le bon fonctionnement d'un immeuble. Elles incombent aux locataires au titre des locaux qui leur sont loués (logement, garage, parking,...).

En règle générale, les charges locatives sont réparties :

- soit en fonction de la surface habitable : charges générales notamment ;
- soit en fonction de la surface chauffée : charges de chauffage collectif ;
- soit en fonction de la consommation individuelle – relevée au compteur d'eau chaude notamment.

La liste, fixée par décret, est limitative des charges récupérables sur le locataire.

Cela signifie que le propriétaire pourra demander le remboursement de toutes les dépenses qui y figurent, mais uniquement de celles-là : toutes celles qui n'y figurent pas incombent au propriétaire\*.

#### À SAVOIR

Une charge non récupérable peut le devenir si elle vise à améliorer la sécurité ou la prise en compte du développement durable. Mais il faut pour cela que le bailleur et le locataire le désirent et concluent un accord collectif (il peut y être dérogé par accords collectifs locaux portant sur l'amélioration de la sécurité ou la prise en compte du développement durable, conclus\*\*).

## LE PAIEMENT DES CHARGES PAR LE LOCATAIRE

Les charges locatives, dont la liste est fixée par un décret du 30 décembre 1982 pour le parc HLM et celui du 26 août 1987 pour le parc privé, doivent être payées par le locataire puisqu'elles sont exigibles en contrepartie des services liés à l'usage du logement, des dépenses d'entretien courant et des menues réparations liées aux parties communes et aux impositions (taxe de ramassage d'ordures ménagères).

Le bailleur demande le plus souvent au locataire des provisions sur charges, c'est-à-dire le versement d'avances mensuelles ou trimestrielles. Chaque mois, sur l'avis d'échéance, des provisions sont appelées en plus du loyer principal. Ce sont des

estimations des dépenses à venir, dont le montant est calculé en tenant compte des dépenses de l'année précédente, ainsi que des perspectives connues, telles que des augmentations de combustible, d'énergie, etc.

Si, en cours d'année, une provision pour charges s'avère insuffisante, le bailleur peut demander au locataire une majoration.

En revanche, le bailleur peut tout aussi choisir un paiement ponctuel. On parle, dans ce cas, de remboursement puisque le bailleur demandera au locataire de lui rembourser ponctuellement les sommes qu'il a avancées.

## LA RÉGULARISATION DES CHARGES PAR LE BAILLEUR

Chaque année, le bailleur procède à la régularisation des charges. Il s'agit pour le bailleur de comparer le total des provisions versées avec les dépenses effectives engagées par le propriétaire pendant l'année : si les provisions sont supérieures aux dépenses réelles, le propriétaire reverse le trop-perçu au locataire ; dans le cas contraire, il demande un complément. Celui-ci sera facturé sur un avis d'échéance en cours d'année et ce, après

la clôture des comptes de l'année précédente (à l'exception de certains immeubles en copropriété).

Un mois avant cette régularisation, le bailleur communique au locataire le décompte par nature de charges ainsi que le mode de répartition entre les locataires. Durant six mois à compter de la date de l'envoi de ce décompte (et non la date de réception) les pièces justificatives sont tenues

\*Civ. 3<sup>ème</sup>, 27 novembre 2002 n°01-11130 et Civ. 3<sup>ème</sup>, 1<sup>er</sup> juin 2005, n°04-12137.

\*\*conformément à l'article 42 de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986.

à disposition des locataires au siège ou dans une agence du bailleur. Le bailleur transmettra, au locataire, qui en fait la demande, le récapitulatif des charges du logement par voie dématérialisée (email) ou par voie postale.

Si la régularisation n'a pas été effectuée dans l'année suivant leur exigibilité, le locataire peut exiger un paiement échelonné sur douze mois.

Étant donné que les charges locatives sont différentes selon les immeubles et leur équipement, certaines charges ne font pas l'objet d'une régularisation en fin d'année, car le montant qui est facturé mensuellement correspond à la dépense réelle (c'est le cas lorsque le fournisseur

facture un prix au logement connu et déterminé : charges correspondant au coût d'entretien de la robinetterie ou au coût d'entretien du câble par exemple). Pour information, ces charges figureront cependant sur le décompte individuel de charges.

D'autres charges font l'objet d'une provision mensuelle, puis d'une régularisation en fin d'année. C'est le cas des charges générales qui incluent, selon l'immeuble : l'électricité des parties communes, l'eau froide des communs, le nettoyage des parties communes, la taxe d'enlèvement des ordures ménagères, les charges d'ascenseur, l'entretien des espaces verts, les charges liées au chauffage, les charges d'eau froide ou d'eau chaude sanitaire (consommation individuelle).

## LE RECOUVREMENT DES CHARGES

La loi du 24 mars 2014 a réduit le délai de prescription à trois ans (au lieu de cinq auparavant) pour toutes actions dérivant d'un contrat de bail (action en paiement du locataire ou en remboursement du locataire) hormis l'action en révision du loyer.

Le contentieux relatif aux charges est donc soumis à cette nouvelle prescription qui ne s'applique qu'aux baux conclus ou reconduits (ou renouvelés) après le 27 mars 2014.

Cela vaut aussi bien pour les locations du parc privé que pour ceux en HLM.

### À SAVOIR

Le délai de prescription des charges locatives peut se définir comme un délai courant à compter du jour de l'exigibilité des charges (date à compter de laquelle le bailleur peut réclamer au locataire les sommes qui lui sont dues au titre des charges) et au-delà duquel le bailleur ne peut plus les exiger.

## LA PROCÉDURE DE CONTRÔLE DES CHARGES



### LA MAÎTRISE DES CHARGES

***Un bailleur conscient et bon gestionnaire de son bien, doit toujours viser à maîtriser les charges.***

La situation actuelle est cependant marquée par la nécessité accrue de cette maîtrise en raison notamment du renchérissement des coûts de l'énergie et de certains services, de la diminution de la capacité financière des locataires et des exigences des questions environnementales.

Une connaissance encore plus fine des charges locatives devient donc nécessaire pour, à la fois, suivre au plus près les niveaux de consommation et de dépenses, assurer aux locataires un niveau de charges locatives performant et mieux prendre en compte les constats réalisés dans les projets de construction et d'amélioration des immeubles. Dans cette perspective, certains bailleurs mettent en place un outil d'observation des charges locatives.

### LE CONTRÔLE DES CHARGES : DROIT DU LOCATAIRE ET DES ASSOCIATIONS

Les charges récupérables sur le locataire doivent pouvoir être justifiées par le bailleur énoncé l'article 23 de la loi du 6 juillet 1989. Cette loi

prévoit qu'un mois avant la régularisation annuelle, le bailleur doit communiquer au locataire le décompte par nature de charges.

Autre exigence de la loi : dans les immeubles collectifs, le décompte doit aussi indiquer le(s) mode(s) de répartition entre les locataires ou occupants (clés de répartition).

La loi ALUR du 27 mars 2014 rappelle également que, durant six mois à compter de la date de l'envoi du décompte, les pièces justificatives doivent être tenues à la disposition des locataires.

En matière de contrôle des charges – contrairement au locataire qui dispose d'un délai de six mois à compter de l'envoi du décompte pour exercer ce droit de contrôle des charges – les associations de locataires comme l'Afoc peuvent à tout moment accéder aux documents relatifs aux charges et non pas uniquement dans les six mois qui suivent l'envoi du décompte de régularisation.

#### RAPPEL

Le locataire a des droits et des devoirs. À partir du moment où il remplit ses devoirs, ses droits doivent être respectés. Bien des bailleurs ont besoin, de temps en temps, que ce rappel élémentaire leur soit fait.

#### La prise de rendez-vous avec le bailleur

Il est conseillé de prendre rendez-vous avec le bailleur par courrier ou par mail. Vous garderez ainsi une trace écrite de l'heure et de la date du rendez-vous. Il s'agira aussi de lui permettre de choisir entre plusieurs dates.

Avant de vous lancer dans la rédaction du courrier de demande de rendez-vous, pensez aux pièces que vous souhaitez consulter chez le bailleur. Par exemple, vous pouvez consulter les documents suivants :

- le tableau récapitulatif des charges ;
- la clé de répartition des charges ;
- le dossier des factures classées par code analytique ;
- la copie des contrats disponibles ;

- la fiche individuelle de justification des frais de gardiennage ;
- la fiche individuelle des absences du gardien ;
- etc.

En termes de délai, la prise de rendez-vous doit se faire environ un mois à l'avance.

N'oubliez pas également de prévenir du nombre de personnes qui seront présentes. Vous avez, en effet, tout loisir de vous faire accompagner par une personne de votre choix : juriste, comptable, représentant de l'Afoc, etc.).

#### La confirmation du rendez-vous

Il est fortement recommandé d'adresser un second courrier ou mail au bailleur pour confirmer votre rendez-vous. Vous y indiquerez la date et l'heure du rendez-vous convenu ; il s'agira de rappeler au bailleur les pièces que vous souhaitez consulter sur place.

#### Le déroulement du contrôle

L'amicale Afoc est laissée seule dans une salle pour faire son contrôle.

L'Afoc conseille de vous munir d'une « fiche navette de contrôle des charges » pour faciliter votre travail de contrôle et garder un écrit à disposition des locataires.

À la fin du contrôle, l'Amicale demande des explications complémentaires et argumente sur ses éventuelles contestations. Le bailleur peut répondre directement aux demandes de l'Amicale qui ne nécessiteraient pas de recherches approfondies.

Un compte rendu écrit des remarques faites par les représentants de l'Amicale est envoyé au bailleur. De même, un compte rendu écrit des décisions prises à l'issue de ce contrôle est envoyé à l'Amicale Afoc par le bailleur.

## LA CLASSIFICATION DES CHARGES RÉCUPÉRABLES ET NON RÉCUPÉRABLES



### LES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES EN VIGUEUR

*La liste des charges récupérables a été modifiée par décret n°2008-1411 du 19 décembre 2008 entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2009. En effet, ce décret de 2008 a modifié les décrets n°82-955 du 9 novembre 1982 pour le parc HLM et n°87-713 du 26 août 1987 pour le parc privé.*

Quel que soit le type de logement, les charges correspondent à trois grandes catégories de dépenses :

- **les dépenses pour services rendus** liés à l'usage des différents éléments de l'immeuble ;
- **les dépenses d'entretien courant et les petites réparations** sur les parties communes, qui ne sont pas la conséquence

d'une erreur de conception ou d'un vice de réalisation. Il s'agit notamment des dépenses engagées par le bailleur dans le cadre d'un contrat d'entretien : robinetterie, espaces verts, VMC, ascenseurs, etc.. Par exemple, concernant les contrats d'entretien des ascenseurs, il s'agit des dépenses relatives aux opérations de vérifications périodiques minimales, de réparation et de remplacement de petites pièces présentant des signes d'usure excessive ainsi que des interventions pour dégager les personnes bloquées en cabine, du dépannage et de la remise en fonctionnement normal des appareils ;

- les taxes correspondant à des services dont le locataire profite directement.

**TABLEAU DES CHARGES RÉCUPÉRABLES ET NON RÉCUPÉRABLES**

NATURE DES CHARGES	Récupérable		Non Récupérable	
	Loi 48*	HLM	Loi 48	HLM
<b>AIR (Ventilation mécanique)</b>				
Frais de conditionnement d'air (énergie, entretien)	X	X		
<b>Ascenseurs et monte-charge</b>				
Cabine et aménagement			X	X
Câbles de suspension			X	X
Gros câble			X	X
Électro-frein			X	X
Contrepoids			X	X
Entretien courant et petit entretien	X	X		
Encadrements des portes palières et bâtis			X	X
Electricité	X	X		
Moteur, socle et carcasse du moteur			X	X
Portes palières			X	X
Poulies et treuils			X	X
Remplacement d'un ascenseur vétuste (pièces principales et accessoires)			X	X
Réparations (petites)	X	X		
Réparations (grosses)			X	X
Contrat normalisé d'entretien normal (sans l'entretien des câbles, du moteur, de la cabine, etc.)	X	X		
Contrat normalisé d'entretien complet (avec l'entretien des câbles, du moteur, de la cabine, etc.)	73%	73%	27%	27%
<b>Assurances</b>				
Assurances du propriétaire (incendie, dégâts des eaux, etc.)			X	X
<b>Tout ce qui est consommable</b>				
Combustible ou fourniture d'énergie	X	X		
Courant électrique, force et lumière et taxes locales afférentes	X	X		
<b>Exploitation, entretien courant, menues réparations et remplacements assimilables</b>				
Nettoyage des gicleurs, électrodes, filtres, clapets des brûleurs	X	X		
Entretien courant et graissage des groupes motopompes et pompes de puisars	X	X		
Réparation de fuites sur raccords et joints	X	X		
Graissage des vannes et robinets, réfection des presse-étoupes	X	X		
Entretien et réglage des appareils de régulation automatique et de leurs annexes : vannes trois voies, etc.	X	X		
Remplacement des ampoules des voyants lumineux et ampoules de chaufferie	X	X		
Opérations de mise en repos en fin de saison de chauffage :	X	X		
- rinçage des corps de chauffe et tuyauterie	X	X		
- nettoyage des chaufferies, y compris leurs puisards et siphons	X	X		
- ramonage des chaudières et cheminées	X	X		
Vérification et entretien des régulateurs de tirage	X	X		

\* Art. 38 de la Loi du 01/09/1948 modifiée par la loi n°89-462 du 06/07/1989 : « Les locataires ou occupants sont tenus, en sus du loyer principal, au remboursement des charges locatives définies à l'article 23 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989, dans les conditions prévues à cet article ».

**TABLEAU DES CHARGES RÉCUPÉRABLES ET NON RÉCUPÉRABLES**

NATURE DES CHARGES	Récupérable		Non Récupérable	
	Loi 48 <sup>*</sup>	HLM	Loi 48	HLM
Réglage des vannes, robinets et tés ne comprenant pas l'équilibrage	X	X		
Frais de contrôle de combustion	X	X		
Entretien des épurateurs de fumée	X	X		
Rémunération du personnel chargé de la conduite du chauffage ou facturation de l'entreprise exploitante	X	X		
Frais de location et de relevé du compteur général et du compteur de décompte	X	X		
Abonnements ou interventions d'entretien de l'adoucisseur, du détartreur d'eau, du supprimeur et du détendeur, des pompes à chaleur, capteurs solaires, etc.	X	X		
Remise en peinture des chaudières, tôleries, ferrures et canalisations			X	X
Détartrages des échangeurs et des canalisations d'eau chaude	X	X		
Travaux de maintien en état d'étanchéité des canalisations, y compris les canalisations souterraines et vases d'expansion			X	X
<b>Gros entretien, grosses réparations et remplacements, renouvellements</b>				
Remplacement des chaudières, de l'un ou de plusieurs de leurs éléments, de leur briquetage et de leurs appareillages annexes : thermomètres, thermostats, etc.			X	X
Remplacement des brûleurs			X	X
Remplacement des appareillages annexes aux brûleurs (gicleurs, électrodes, filtres, clapet)			X	X
Remplacement des vannes et robinets sur tuyauteries			X	X
Remplacement des pompes de relais, jauges et contrôleurs de niveau, motopompes et pompes de puisards			X	X
Remplacement des appareils de régulation automatique et de leurs annexes : vannes trois voies, etc.			X	X
Amortissement des installations de chauffage extérieures à l'immeuble			X	X
Amortissement de l'installation d'une chaufferie centrale de ZUP ou de ZAC			X	X
<b>Compteurs généraux et individuels</b>				
Entretien	X	X		
Détartrage	X	X		
Nettoyage	X	X		
Location des compteurs	X	X		
Relevé des compteurs	X	X		
Réparations menues (entretien)	X	X		
Remplacement			X	X
<b>Concierges - gardiens assurant l'entretien des parties communes et l'élimination des rejets</b>				
Chauffage et éclairage du logement du gardien			X	X
Chauffage et éclairage de la loge (partie commune)			X	X
Prestations en nature (eau, gaz, électricité)			X	X
Femme de ménage / entreprise	X	X		
Salaires et charges sociales :				
- deux tâches effectuées (entretien des parties communes et élimination des rejets)	75 %	75 %	25 %	25 %
- une tâche effectuée (entretien des parties communes ou élimination des rejets)	40 %	40 %	60 %	60 %
- si le gardien n'effectue pas seul les deux tâches	40 %	40 %	60 %	60 %

**TABLEAU DES CHARGES RÉCUPÉRABLES ET NON RÉCUPÉRABLES**

NATURE DES CHARGES	Récupérable		Non Récupérable	
	Loi 48 <sup>*</sup>	HLM	Loi 48	HLM
<b>Containers</b>				
Location			X	X
Désinfection - Dératisation - Désinsectisation				
Main-d'œuvre			X	X
Produit	X	X		
Dératisation			X	X
Désinfection partielle des locaux privés				
<b>Enregistrement</b>				
Taxe de droit de bail	X	X		
Frais afférents à la rédaction des déclarations exigées par l'Administration			X	X
<b>Eau</b>				
Consommation d'eau froide et d'eau chaude des locataires	X	X		
Consommation pour les parties communes	X	X		
Consommation pour le ravalement et les gros travaux d'immeuble			X	X
Consommation d'eau de la concierge			X	X
Consommation d'eau pour les chasses automatiques sur collecteurs	X	X		
Consommation d'eau pour station d'épuration propre à l'immeuble	X	X		
Taxe et redevance et sommes dues au titre de la redevance d'assainissement	X	X		
Produits nécessaires à l'exploitation, l'entretien et le traitement de l'eau	X	X		
<b>Éclairage des parties communes</b>				
Ampoules électriques	X	X		
Branchements (installation)			X	X
Colonnes montantes (entretien)			X	X
Consommation de gaz et d'électricité pour éclairage des parties communes				
Compteurs (location)	X	X		
Installation minuterie et dépose			X	X
Entretien minuterie			X	X
Loge concierge			X	X
Voies privées (éclairage)	X	X		
<b>Enregistrement</b>				
Taxe de droit de bail	X	X		
Frais afférents à la rédaction des déclarations exigées par l'Administration			X	X
<b>Entretien des parties communes</b>				
Aspirateur (achat)			X	X
Aspirateur (réparations)	X	X		
Balais (achat)	X	X		
Produits d'entretien	X	X		
Eau (nettoyage des parties communes)	X	X		
Main-d'œuvre (salaires et charges sociales) (voir partie « salaires et charges sociales du gardien »)	X	X		

**TABLEAU DES CHARGES RÉCUPÉRABLES ET NON RÉCUPÉRABLES**

NATURE DES CHARGES	Récupérable		Non Récupérable	
	Loi 48 <sup>*</sup>	HLM	Loi 48	HLM
Personnes chargées du ménage de l'entretien et du service des ordures ménagères (employés d'immeuble hors gardiens)	X	X		
Tapis (changement)			X	X
<b>Espaces verts</b>				
Création ou reprise généralisée des espaces verts			X	X
Entretien	X	X		
Coupe, désherbage, sarclage, ratissage, nettoyage et arrosage	X	X		
Contrat simple d'entretien des espaces verts (n'inclus pas les nouvelles plantations et s'applique uniquement pour le remplacement des petites plantations)	X	X		
Fourniture de produits d'entretien (graines, fleurs, plants, plantes de remplacement, ustensiles, engrais, etc.)	X	X		
Nouvelles plantations (graines, fleurs, plants, plantes, arbres, arbustes)			X	X
Salaire et charges sociales du jardinier ou fraction de salaire versée au gardien chargé de l'entretien des espaces verts	X	X		
Consommation d'eau	X	X		
Consommation de courant électrique	X	X		
Produits bactéricides et insecticides	X	X		
Essence, huile (tondeuse)	X	X		
Remplacement du sable des bacs et désinfection	X	X		
Peinture : menues réparations des bancs de jardin, des équipements de jeux	X	X		
Dépenses d'entretien du matériel horticole	X	X		
Remplacement du petit matériel de jeux (cordages, etc.) et grillage	X	X		
<b>Interphones et dispositifs d'ouverture automatique ou codés</b>				
Installation			X	X
Entretien	X	X		
<b>Poubelles</b>				
Achat			X	X
Remplacement	X	X		
Sacs en plastique et en papier	X	X		
Sacs en plastique de protection des containers (doublures)			X	X
<b>Ramonage</b>				
Frais de ramonage afférents au chauffage central	X	X		
Frais de ramonage des cheminées	X	X		
Tout ramonage des conduits de fumée et de ventilation (appareils de réchauffage ou de cuisine individuelle, tuyaux de raccordement, etc.)	X	X		
<b>Téléphone</b>				
Poste de la loge du gardien			X	X
Télé alarme de l'ascenseur			X	X
Abonnement des postes à disposition des locataires	X	X		
<b>Télévision - Radiodiffusion (antenne)</b>				
Frais d'installation			X	X
Frais de raccordement			X	X

**TABLEAU DES CHARGES RÉCUPÉRABLES ET NON RÉCUPÉRABLES**

NATURE DES CHARGES	Récupérable		Non Récupérable	
	Loi 48 <sup>*</sup>	HLM	Loi 48	HLM
Frais d'entretien			X	X
<b>Vidange</b>				
Frais de vidange des fosses d'aisance	X	X		
Curage des puits et fosses	X	X		
Curage fosse reliée à l'égout	X	X		
Entretien fosse d'aisance	X	X		
<b>Vide-ordures</b>				
Nettoyage et désinfection des colonnes sèches de vide-ordures			X	X
Produits	X	X		
<b>Vitrage</b>				
Remplacement vitres détériorées, masticage (parties communes)			X	X
<b>Station d'épuration</b>				
Consommation d'eau		X	X	
Électricité		X	X	
Entretien et main-d'œuvre		X	X	
<b>Suppresseur - Compresseur</b>				
Electricité			X	X
Entretien et main-d'œuvre			X	X
<b>Tapis et tapis-brosse dans les parties communes</b>				
Achat et remplacement			X	X
Frais de pose, de dépose et d'entretien	X	X		
<b>Taxes - Impôts</b>				
Taxe de balayage	X	X		
Taxe de voirie			X	X
TVA sur charges récupérables	X	X		
Taxes afférentes aux locaux administratifs			X	X
Taxe foncière			X	X
Taxe d'enlèvement des ordures ménagères, quote-part de confection des rôles	X	X		
<b>Salaires du personnel</b>				
Encadrement des gardiens (chefs de secteur...)	10 %	10 %	90 %	90 %
Gardiens (suivant que ceux-ci effectuent ou non les deux tâches qui leurs incombent), rotation des containers et entretien des parties communes	75 % ou 40 %	75 % ou 40 %	25 % ou 40 %	25 % ou 40 %
Personnel d'immeuble à la condition qu'il n'effectue pas de tâche administrative	X	X		

## FOCUS SUR QUELQUES CHARGES LOCATIVES

**Le gardien d'immeuble**

Le gardien assure l'entretien des parties communes et l'élimination des rejets.

**RAPPEL**

Il est essentiel de rappeler que le gardien est irremplaçable de par les services qu'il rend au quotidien.

Les charges de gardiennage sont un poste de dépense important pour les locataires.

Elles sont en partie récupérables par le bailleur auprès de ses locataires. En effet, selon les tâches effectuées par le gardien, le bailleur récupérera un pourcentage des dépenses de paiement du salaire du gardien qui lui incombent.

**ATTENTION !**

Au vu de la complexité de ce poste de charges, notamment quant à sa récupérabilité par le bailleur, il faut être vigilant lors du contrôle de charges.

C'est le décret relatif aux charges récupérables n°2008-1411 du 19 décembre 2008 qui vient préciser les règles applicables concernant la récupération des salaires du gardien ou concierge. Il a modifié les décrets n°82-955 du 9 novembre 1982 et n°87-713 du 26 août 1987. Plus généralement, il fixe la liste des charges récupérables des locaux d'habitation.

**► Récupération du salaire du gardien à concurrence de 75 % de son montant :**

- si le gardien assure cumulativement l'entretien des parties communes et l'élimination des déchets ;
- en présence d'époux concierges ou gardiens ayant un contrat de travail commun dans le cadre de l'appréciation du cumul des tâches d'entretien des parties communes et d'élimination des rejets, car le couple est assimilé à un personnel unique ;

- si un tiers, c'est-à-dire une entreprise extérieure, intervient en cas de congé ou d'arrêt maladie du gardien mais aussi en cas de «force majeure» ou en raison d'une impossibilité matérielle ou physique temporaire d'effectuer seul les deux tâches et uniquement dans ces cas précis.

**► Récupération du salaire du gardien à concurrence de 40 % de son montant :**

- si le gardien n'effectue qu'une seule des deux tâches ;
- si le gardien n'effectue pas seul les tâches qui lui incombent (entretien des parties communes).

**Le taux de récupérabilité**

Si un gardien est employé sur plusieurs immeubles, veillez à bien définir la portion de temps qu'il consacre à l'entretien de l'immeuble où habite le locataire (hors tâche administrative) afin de définir le taux de récupérabilité qui doit être appliqué à l'immeuble que vous contrôlez avant d'appliquer le taux de récupération.

**Exemple**

Si le gardien consacre 40 % de son temps à l'immeuble, le taux de récupérabilité de son salaire ne sera plus de 100 %, mais seulement de 40 %.

Ce taux de 40 % sera récupérable à 75 % si le gardien effectue seul l'entretien des parties communes et la rotation des containers.

S'il ne le fait pas seul ou s'il n'effectue qu'une seule de ces tâches, ce taux redescend à 40 %. Soit 40% de 40%, ce qui fait redescendre le taux de récupération à 23 %.

**À SAVOIR**

Dans le cadre d'un contrôle des charges, vous êtes en droit de demander :

- la fiche de répartition des salaires des gardiens et employés d'immeuble issue de la DRH en début d'année ainsi que les bulletins de salaires ;
- la liste des dates d'absence des gardiens et employés d'immeuble ainsi que les motifs de celles-ci, préparée par la DRH en début d'année.

**L'employé d'immeuble**

Sachez qu'il n'est pas prévu de définition exacte de ce qu'est un employé d'immeuble. En général, il n'a pas de logement de fonction. Il travaille dans un cadre horaire bien défini et effectue principalement le petit entretien et l'élimination des rejets. Il ne doit pas effectuer de tâches administratives, ce qui rendrait son salaire récupérable à 75 % et non à 100 % comme prévu.

En pratique, il est important de se référer au contrat de travail et à la convention collective applicable pour faire la différence entre l'employé d'immeuble et le concierge.

D'autant plus que le salaire de l'employé d'immeuble est lui récupérable à 100 %, même s'il n'effectue qu'une seule des deux tâches : l'élimination des rejets ou l'entretien des parties communes.

**À SAVOIR**

Les éléments suivants ne sont pas retenus dans les dépenses récupérables :

- le salaire en nature ;
- l'intéressement et la participation aux bénéfices de l'entreprise ;
- les indemnités et primes de départ à la retraite ;
- les indemnités de licenciement ;
- la cotisation à une mutuelle prise en charge par l'employeur ou le comité d'entreprise ;

- la participation de l'employeur au comité d'entreprise ;
- la participation de l'employeur à l'effort de construction.

**Le personnel d'encadrement technique**

Il s'agit du personnel « chargé du contrôle direct du gardien, du concierge ou de l'employé d'immeuble », soit des salariés qui participent, sur place, à l'organisation et au contrôle d'enlèvement des ordures ménagères et d'entretien des parties communes (décret du 19/12/08).

On l'appelle communément « chef de secteur », mais il peut avoir une autre dénomination.

La part récupérable du montant des dépenses de personnel d'encadrement technique est fixée à 10 %.

**Les frais de chauffage**

L'obligation de distinguer les dépenses récupérables des dépenses non récupérables doit toujours être respectée pour les contrats à forfait que les bailleurs souscrivent fréquemment pour l'entretien du chauffage collectif des locaux privatifs et des parties communes.

En effet, les dépenses de gros entretien et de grosses réparations relatives à l'installation de chauffage doivent être supportées par le seul bailleur, de même que les dépenses de modernisation des chaufferies.

Lorsque les factures relatives aux dépenses de chauffage collectif sont ventilées par poste (P1, P2, P3, P4), seules les dépenses correspondant aux frais de combustible (P1) et au petit entretien et à l'exploitation courante (P2) sont récupérables auprès des locataires. Les postes de gros entretien (P3) et de frais financiers (P4) ne le sont pas.

D'une manière générale les factures des différents contrats doivent toujours faire apparaître clairement les différents postes (P1, P2, P3 et P4) ou préciser quelle est la part non récupérable (NR) et la part récupérable.

# ANNEXE 1

## Statuts-types d'une amicale de locataires affiliée à l'Afoc

### Article 1<sup>er</sup>

Il est créé à ..... une association régie par la loi du 1er juillet 1901 et le décret du 16 août 1901 dénommée :  
« *nom de l'amicale* ».

Son siège est situé .....

Il pourra être transféré en tout autre lieu par simple décision du bureau sous réserve de la ratification du conseil d'administration.

### Article 2

L'association « *nom de l'amicale* » adresse une demande d'affiliation à « *nom de l'Afoc départementale* » à la suite de son assemblée générale constitutive. L'association « *nom de l'amicale* » est affiliée à « *nom de l'Afoc départementale* », elle-même affiliée à l'Afoc nationale (Association Force Ouvrière Consommateurs - 141 avenue du Maine - 75014 PARIS), qui est membre de la Commission Nationale de Concertation (CNC), à compter de l'acceptation notifiée par écrit de « *nom de l'Afoc départementale* ». À ce titre, l'association « *nom de l'amicale* » verse une cotisation annuelle à « *nom de l'Afoc départementale* » dont cette dernière fixe le montant.

Cette affiliation peut être retirée par « *nom de l'Afoc départementale* » ou, à défaut, par l'Afoc nationale, notamment en cas de :

- prise de position contraire à celle de « *nom de l'Afoc départementale* » ou de l'Afoc nationale ;
- non-paiement de la cotisation annuelle ;
- de non-transmission du rapport moral et du rapport de trésorerie annuels à « *nom de l'Afoc départementale* ».

### Article 3 : objet

L'association « *nom de l'amicale* » assure la défense des intérêts de tous les locataires qui y adhèrent ainsi que la promotion de leurs droits dans tous les domaines de la vie quotidienne (hygiène, sécurité, cadre de vie, protection de l'environnement, etc.).

### Article 4 : durée

La durée de l'association « *nom de l'amicale* » est illimitée.

### Article 5 : composition

L'association « *nom de l'amicale* » regroupe tous les locataires qui adhèrent aux présents statuts.

L'adhésion à l'association est ouverte à toute personne physique ou morale, sous réserve du respect des principes fondateurs.

...

## ANNEXE 1 (suite)

### **Article 6 : L'assemblée générale**

L'assemblée générale est l'instance supérieure de l'association, elle fixe le programme, les orientations et l'activité de celle-ci.

Elle est constituée de l'ensemble des adhérents de l'association et des membres de son conseil d'administration.

L'assemblée se réunit au moins une fois par an et chaque fois qu'elle est convoquée par le conseil d'administration.

L'assemblée générale se prononce sur le rapport moral et le rapport de trésorerie de l'association établis par le bureau et vote les comptes de l'exercice. Ces deux rapports doivent être transmis tous les ans à « *nom de l'Afoc départementale* ».

### **Article 7 : Le conseil d'administration**

Le conseil d'administration est composé de (.....) membres élus pour (.....) ans par l'assemblée générale renouvelables par tiers chaque année et de (...) membre(s) désigné(s) par « *nom de l'Afoc départementale* » qui siègent en raison de leur expertise dans le domaine du logement. Le conseil d'administration se réunit au moins une fois par an.

### **Article 8 : Le bureau**

Le conseil d'administration élit un bureau composé au moins d'un président, d'un trésorier et d'un secrétaire.

Les fonctions de président, de secrétaire et de trésorier sont gratuites.

Le bureau se réunit au moins une fois par trimestre.

### **Article 9 : Les ressources de l'association**

Les ressources de l'association sont constituées par les cotisations de ses membres, les subventions, les dons et les recettes procurées par les activités de toute nature conformes à son activité.

Le montant de la cotisation est fixé tous les ans par l'assemblée générale sur proposition du bureau.

Le trésorier présente une fois par an un rapport financier à l'assemblée générale qui se prononce sur le quitus.

### **Article 10**

L'association peut éditer diverses publications pour la défense des intérêts des locataires.

### **Article 11**

La décision de dissolution de l'association « nom de l'amicale » doit recueillir la majorité des deux tiers de ses membres. À l'issue de la dissolution, la totalité des biens et avoirs de l'association est dévolue à « *nom de l'Afoc départementale* ».

# ANNEXE 2

## Plan de concertation locative-type

### PRÉAMBULE

L'article 193 de la loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain (SRU) complète les dispositions de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif d'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière, précisant ainsi les règles applicables en matière de concertation locative dans le logement social.

Conformément aux articles 44 bis, 44 ter et quater de la loi du 23 décembre 1986 modifiée, il doit être élaboré un Plan de Concertation Locative pour définir les modalités pratiques de la concertation applicable aux immeubles ou aux ensembles immobiliers du patrimoine de l'organisme bailleur et pour formaliser le cadre des relations locatives locales. Ce texte ne se substitue pas aux dispositions des articles 41, 42, 44 de la loi du 23 décembre 1986 établissant les rapports locatifs entre bailleurs et associations de locataires.

La concertation est une volonté partagée de transparence, de dialogue, d'écoute des opinions respectives. Elle ne se limite pas à la seule information ou à la consultation sur des questions arrêtées unilatéralement. Elle est le creuset de la construction de projet.

### Objet du plan de concertation locative

Cet accord résultant d'une concertation entre l'organisme HLM., les associations représentatives de locataires présentes dans le patrimoine ou ayant obtenu plus de 10 % des voix aux élections des représentants de locataires, les administrateurs représentant ces derniers a pour objet de développer les rapports entre les deux parties sur tous les sujets relatifs à la gestion du patrimoine ou de l'immeuble ou des ensembles immobiliers concernant principalement les conditions d'habitat et du cadre de vie.

Pour ce faire, il détermine le rôle du conseil de concertation locative du patrimoine. Le plan prévoit également la composition de ces conseils ainsi que les moyens matériels et financiers attribués aux représentants des locataires pour exercer leurs fonctions.

### Composition de la participation au plan de concertation de patrimoine et représentant XXX

Ont négocié le présent plan :

Pour l'organisme

• Monsieur .....

• Madame .....

Pour l'Afoc

• Monsieur .....

• Madame .....

Pour l'association .....

• Monsieur .....

• Madame .....

...

## ANNEXE 2 (suite)

### **Mise en place et composition des conseils de concertation**

Il a été convenu de créer deux niveaux de concertation au sein de l'organisme :

- un conseil de concertation centralisé au siège de l'organisme ;
- des conseils de concertation décentralisés dans chaque agence locale.

#### ***Le conseil de concertation centralisé***

Ce conseil de concertation s'applique à l'ensemble du patrimoine de l'organisme, il est composé :

- d'au moins 3 représentants du bailleur : le Directeur Général, le responsable Pôle clientèle et le responsable de l'exploitation locative et de la qualité, qui pourront être assistés de collaborateurs en fonction des sujets abordés.
- de (xx) administrateurs représentants de locataires au CA.
- de 3 représentants de chacune des (xx) organisations représentatives de locataires dont au moins un représentant locataire du patrimoine de l'organisme.

#### ***Les conseils de concertation décentralisés***

Un conseil de concertation locative est établi dans le ressort de chacune des agences de l'organisme désignées à l'annexe ci-après.

Ce conseil se situe dans le prolongement du plan de concertation locative. Il a pour objet de faciliter l'échange entre les deux parties sur des sujets d'intérêts communs relatifs aux modes de gestion de l'organisme bailleur et aux prérogatives de son conseil d'administration.

Il émet des avis à l'attention ou à la demande du Conseil d'Administration.

Le conseil est composé :

- d'au moins 2 représentants du bailleur : le Directeur d'agence, qui pourra être assisté de collaborateurs en fonction des sujets abordés ;
- 3 représentants de locataires de l'Afoc ;
- 3 représentants de chacune des autres associations de locataires ;
- des administrateurs élus au CA ;
- **personnalités extérieures ou qualifiées :**
- chaque association de locataires membre du conseil pourra se faire assister de toute personne dont les compétences techniques lui seraient utiles, après en avoir informé préalablement le président, dans la limite d'une personne par association.

À cette fin, les membres du Conseil doivent communiquer au président 10 jours au moins avant la date de la séance, l'identité et la qualité de la personne dont ils souhaitent se faire assister.

Les personnes extérieures peuvent être tenues de justifier leurs titres et qualités en entrant en séance.

Le règlement intérieur annexé au Plan fixe les modalités de fonctionnement des différents conseils de concertation (convocation, ordre du jour, lieu de réunions, compte-rendu, affichage...).

...

## ANNEXE 2 (suite)

### Compétences

#### ***Le conseil de concertation centralisé***

Les thèmes qui seront notamment abordés sont les suivants :

- l'information sur la stratégie patrimoniale, les projets de réhabilitation sur l'ensemble du patrimoine, les ventes ;
- stratégie en matière de développement durable, d'environnement et d'économie d'énergie ;
- information sur les programmes annuels d'entretien ;
- politique de gestion en matière de loyers, charges, maintenance courante...
- politique en matière de sécurité, qualité de service, cadre de vie des habitants ;
- la communication et l'information des locataires notamment...

#### ***Les conseils de Concertation décentralisés ou locaux***

Le Conseil de Concertation locative est consulté sur les différents aspects de la gestion des immeubles ou des ensembles immobiliers concernés, sur les projets d'amélioration ou de construction – démolition et plus généralement sur toutes mesures touchant aux conditions d'habitat et au cadre de vie des habitants des ensembles concernés.

En outre, le Conseil de Concertation sera compétent pour donner des avis, faire des propositions notamment sur :

##### **1. L'entretien du patrimoine**

Le Conseil de Concertation émettra un avis sur les besoins budgétaires en matière de travaux d'entretien dans le cadre d'un plan d'action sur 5 ans.

##### **2. La Politique de construction**

Le Conseil de Concertation tient à jour un tableau de bord de l'offre et la demande de logements sociaux dans le secteur de compétence de l'organisme.

Le Conseil de Concertation établit en amont du débat budgétaire des propositions de constructions. Celles-ci sont établies en précisant les aspects quantitatifs et qualitatifs, l'implantation géographique des constructions, le financement et le niveau des loyers.

##### **3. L'aménagement**

En cas de besoin, le Conseil de Concertation sera saisi des projets d'aménagement, il pourra faire des propositions d'études.

Un administrateur représentant les locataires au sein du Conseil d'Administration sera mandaté par le Conseil de Concertation afin d'assister avec voix délibérative au jury chargé de sélectionner un projet d'urbanisme, de construction ou d'aménagement.

##### **4. Cession du patrimoine**

En cas d'éventuel projet de cession du patrimoine, quel qu'en soit le mode, vente directe ou par le biais d'un système de location attribution, celui-ci fera l'objet d'une information détaillée.

Celle-ci comportera :

- l'adresse précise du logement concerné ;
- les éléments techniques du logement ;

...

## ANNEXE 2 (suite)

- sa surface ;
- les aménagements particuliers ;
- les éventuels dysfonctionnements ;
- les réparations ou aménagements prévisibles ;
- son prix proposé.

### 5. Charges locatives

Le Conseil donnera un avis sur les récupérations des charges locatives, leur répartition, l'adaptation des prévisions, la qualité du service rendu et la négociation ou la renégociation du coût des charges locatives pour une maîtrise de celles-ci.

### 6. Difficultés des familles

Le Conseil de concertation locative développera l'information des familles pour une meilleure connaissance de leurs droits et leurs devoirs ainsi que les recours possibles ouvrant droit à des aides. Le Conseil de Concertation sera régulièrement informé sur l'évolution des difficultés des familles, le niveau des impayés de loyers, l'engagement des procédures à l'encontre des familles, les dossiers soumis à la Section départementale des aides publiques au logement (SDAPL) et au Fonds de solidarité pour le logement (FSL).

Le Conseil de concertation sera informé des locataires susceptibles d'être en difficulté par défaut de souscription de contrat d'assurance habitation.

## Modalités de fonctionnement

### ***Le Conseil de Concertation centralisé***

Le Conseil de Concertation locative centralisé est réuni au moins une fois par an, à l'initiative de son président. La réunion est tenue dans les locaux du siège de l'organisme.

Le conseil pourra également se réunir, à tout moment, à la demande des associations représentant les locataires.

La présidence du Conseil de concertation locative centralisé est assurée par l'un des représentants du bailleur, membre de la Direction Générale.

Sur proposition des associations représentant des locataires, le président arrête la liste des membres du Conseil et des participants aux séances.

Les membres du Conseil sont convoqués par écrit au moins un mois avant la date de la séance.

Le président consulte tous les membres du Conseil dans le cadre de la fixation de l'ordre du jour. Chacun des membres du Conseil dispose de 15 jours au moins à compter de la réception de ce courrier pour soumettre des points à intégrer.

Le résultat de la consultation leur est ensuite communiqué par courrier recommandé avec avis de réception, un dossier leur sera adressé avec l'ordre du jour définitif.

Le président est assisté d'un secrétaire désigné parmi les représentants du bailleur.

Il est tenu une feuille de présence contenant les noms des participants aux réunions du conseil. Cette feuille,

...

## ANNEXE 2 (suite)

émargée par tous les participants, certifiée par le président ou à défaut, valablement par le secrétaire, est déposée au secrétariat.

Le contenu des débats est résumé dans des procès- verbaux insérés dans un registre spécial. Ces procès- verbaux deviennent définitifs après approbation par les membres du Conseil. Ils sont signés par le président, ou à défaut valablement par le secrétaire. Chacun des membres du Conseil en reçoit copie.

### **Les conseils de concertation décentralisés**

Les modalités de fonctionnement sont les mêmes que dans le CCL Centralisé. La seule différence ici c'est que le directeur d'agence assure la présidence.

### **Bilan des conseils de concertation**

Le bilan annuel des CCL décentralisés sera porté à la connaissance du CCL centralisé.

Le compte rendu du conseil centralisé sera présenté annuellement au Conseil d'administration, en même temps qu'un bilan de la tenue des conseils de concertation décentralisés.

### **Constitution de groupes de travail**

Il pourra être décidé en concertation avec les partenaires, de constituer des groupes de travail pour des thèmes particuliers.

Cette possibilité pourra s'exercer aussi bien au sein du conseil centralisé que dans celui des conseils décentralisés.

A ce titre, la participation d'au moins un représentant des associations représentatives de locataires du patrimoine s'avère nécessaire.

La convocation se fera en respectant le même formalisme que la tenue d'un conseil de concertation ordinaire.

### **Les moyens pour les représentants de locataires**

#### **Matériels**

Mise à disposition gratuite de locaux pour les associations.

#### **Équipement des locaux**

Libre accès pour les associations représentatives de locataires aux boîtes aux lettres et panneaux d'affichage.

En effet, afin de soutenir les associations dans leur mission auprès des locataires, il est prévu la mise à disposition de badges permettant l'accès à l'ensemble des halls d'immeubles du patrimoine de l'organisme, et ce pendant la durée du mandat des administrateurs.

Les badges sont attribués comme suit :

- un badge par association représentative siégeant au CC ;
- un badge par administrateur représentant des locataires.

...

## ANNEXE 2 (suite)

### **Financiers**

Les moyens financiers mis à la disposition des associations de locataires sont fixés à 2 euros minimum.

La répartition est la suivante : la répartition se fait selon les résultats des dernières élections (loi Égalité & citoyenneté janv. 2017).

### **Autres moyens**

Participation au Congrès annuel de l'Union Sociale pour l'Habitat

L'usage veut que les frais de participation des administrateurs élus représentants des locataires au congrès annuel de l'USH soient pris en charge par l'organisme HLM, en sus du budget consacré au plan de concertation locative :

- une indemnisation compensatrice de perte de salaire peut être versée aux membres salariés du conseil de concertation locative pour compenser la perte de salaire qu'ils subissent, du fait de leur absence pendant les heures de travail à l'occasion de leur participation aux diverses réunions. Le versement est effectué sur la base du montant de perte de salaire subie, justifié par une attestation de l'employeur précisant le taux horaire et le nombre d'heures perdues par le membre salarié du conseil de concertation locative. Les membres fonctionnaires du conseil bénéficient du régime des autorisations d'absence ;
- une indemnité de présence pour la participation des membres du conseil de concertation locative aux diverses réunions. Le montant de cette indemnité forfaitaire est fixé par un arrêté. Il est précisé qu'il ne peut être versé qu'une seule indemnité quotidienne quel que soit le nombre de conseil dans la même journée ;
- le remboursement des frais de transport qui peut s'effectuer sur justificatifs ou aux taux d'une indemnité kilométrique fixé par un arrêté.

### **Communication**

Remise à l'entrée du locataire d'un document émanant de chaque association représentative aux dernières élections.

### **Projet**

Participation des projets d'actions spécifiques initiées par les associations de locataires quand elles ont trait à la médiation sociale, l'activité socioculturelle, la cohésion de l'habitat, la défense de leur cadre de vie.

### **Expertise**

Attribution d'une dotation financière afin de faire diagnostiquer par des intervenants extérieurs des propositions ou projets.

### **Formation**

Prise en charge financière dans la limite de 15 jours de formation annuelle par membre du Conseil de Concertation.

Concertation sur les opérations d'amélioration et de reconstruction démolition.

Elle concerne toutes les opérations d'amélioration ayant eu une incidence sur les loyers ou les charges locatives ou de construction démolition. Il est fait application de la circulaire n°93-60 du 06/08/1993.

...

## ANNEXE 2 (suite)

Pour l'application de cette circulaire, il y a lieu de distinguer deux cadres de concertation possibles :

- 1<sup>er</sup> cas : Un Conseil de Concertation locative existe couvrant le périmètre précis de l'ensemble immobilier concerné par une opération. Dans ce cas, la concertation se déroule dans le conseil, la signature de l'accord relevant des prérogatives des associations représentatives de locataires ;
- 2<sup>ème</sup> cas : Absence de conseil. La concertation se déroule avec les groupements ou les associations représentatives de locataires prévus à l'article 44.5. Si celles-ci ne sont pas présentes, le bailleur doit mener la concertation avec les locataires réunis à cet effet.

Les moyens mis à disposition pour l'organisation de la concertation par les associations représentatives sont fixés à 1% du montant des travaux.

### Publicité du plan

Un exemplaire du plan de Concertation locative sera remis à chaque association signataire et sera disponible dans chaque agence afin d'être diffusé aux équipes de proximité.

Le plan fera l'objet d'une large campagne d'information au profit de ses locataires, ainsi qu'à tout locataire entrant. Celui-ci sera également disponible sur le site internet de l'organisme.

### Durée du plan de concertation, fréquence des réunions

Une fois par an au moins, une réunion de vérification du plan de concertation locative sera organisée à la date anniversaire de la signature de l'accord. Le plan a une durée de 4 ans.

Il est reconduit tacitement pour une durée égale à la période initiale sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée, deux mois avant le terme du plan de concertation.

Toutes difficultés résultant de la mise en œuvre du plan de patrimoine ou du fonctionnement des conseils de concertation locative seront soumises à la médiation des commissions départementales de conciliation compétentes pour se faire.

Fait à .....

Le .....

L'Afoc.....

L'association .....

L'association .....

Le bailleur .....

# ANNEXE 3

## Sujets à mettre à l'ordre du jour des CCL/CA (liste non exhaustive)

Ci-dessous quelques sujets (liste non exhaustive) à proposer au bailleur concernant les prochains ordres du jour des Conseils d'administration (CA) et des Conseils de concertation locative (CCL).

Ces sujets sont suggérés afin que nous puissions défendre au mieux les intérêts et les droits des locataires. N'hésites pas à nous faire part de tes réflexions sur les questions que tu aimerais voir aborder dans les CA et les CCL afin que nous puissions en faire bénéficier le plus grand nombre.

En vue du prochain CA ou CCL, nous te suggérons de mettre à l'ordre du jour quelques points supplémentaires (liste non exhaustive) :

- point sur les charges locatives récupérables dont la compréhension de l'arrêté des charges (détails, lisibilité...);
- point sur les contrôles de charges locatives (dont la possibilité d'avoir des supports dématérialisés...);
- point sur la charte d'accompagnement des locataires en fragilité économique liée au Covid-19 ;
- point sur la dératisation, la désinsectisation, les punaises de lit... ;
- point d'étape sur les expulsions locatives (année) ;
- point sur la grille de vétusté en vigueur dans l'organisme (présente et récente, présente et très ancienne = renégociation) si absence = demande de négociation, mise en place de la grille de vétusté en cours de bail ;
- point sur les opérations de réhabilitation ;
- point sur l'état des lieux du patrimoine (entretien courant, gros entretien etc.) ;
- point sur le transfert des colonnes montantes électriques ;
- point sur l'adaptation des logements avec prise en compte du handicap et/ou vieillissement ;
- point sur les projets de construction neuve ou d'acquisitions ;
- point sur les projets de cessions ;
- point sur la gestion urbaine de proximité ;
- point sur l'amiante ;
- point sur la rénovation énergétique ;
- point sur le bilan des accords collectifs ;
- point sur les réparations locatives ;
- point sur le coût du m<sup>3</sup> d'eau dans la résidence ;
- point sur les accords collectifs locaux (contrôle du respect du cahier des charges, délai de prévenance de passage, pourcentage de visite annuelle, qualité du service rendu...);
- point sur le livret d'accueil locataire ;
- point sur le règlement intérieur (droits et devoirs du locataire etc.) ;
- point sur le renforcement de la sécurité sur les résidences ou sites, l'amélioration de la tranquillité et le respect des règles de civilité ;

...

## ANNEXE 3 (suite)

- point sur le droit du locataire dans la copropriété ;
- bilan des CCL d'agences ;
- la part de logements consacrée aux jeunes dans le patrimoine ;
- insister sur l'entretien du patrimoine, (ascenseurs, espaces verts ...) ;
- mettre à disposition des locaux pour les associations ;
- demander au bailleur sa politique concernant le prix des loyers ;
- trouver un moyen de diminuer le poids du couple loyer + charges dans le budget du ménage et pour cela examiner les charges ;
- mettre en place un observatoire des charges locatives ;
- les réhabilitations (année) et (année), le rôle et la contribution des associations de locataires en la matière ;
- point sur les attributions de logement et des échanges de l'année (année) ;
- insister sur l'entretien du patrimoine, (ascenseurs, espaces verts ...) ;
- maintenir la présence des gardiens ;
- récupérer les frais de gardiennage lorsque l'enlèvement des Ordures ménagères (OM) est effectué par la ville ou la commune (bornes enterrées notamment) ;
- situation financière et patrimoniale de l'organisme ;
- développement et réhabilitations, état des ventes ;
- indicateurs de gestion : vacance, impayés, rotation ;
- point sur le dispositif mis en place par l'organisme pour l'enlèvement des Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) ;
- point sur la sécurité des installations de recharge des véhicules électriques sur les installations d'immeubles collectifs ;
- résiliation des contrats d'antennes mobiles.

L'Afoc rappelle que l'ordre du jour doit être accompagné de tout document lié à la présentation et non pas seulement remis sur table ou en séance ou projeté. Suivant l'importance du thème ou du sujet à traiter, il peut être nécessaire d'en demander le report à un prochain CCL.

L'Afoc rappelle enfin, que toute association de locataires du secteur social, affiliée à une organisation représentative, peut faire inscrire à l'ordre du jour des réunions du Conseil de concertation locative ou d'administration du bailleur, les carences graves constatées dans l'entretien du patrimoine considéré, et pourra exiger une date de remise en état proportionnée à la situation, faute de quoi les tribunaux pourront être saisis en référé d'une obligation de faire sous astreinte, aux frais du bailleur concerné.

# ANNEXE 4

## Exemple de protocole électoral

### Protocole relatif à l'organisation des élections des représentants des locataires au conseil d'administration ou de surveillance de « l'organisme »

Entre :

**Nom de l'organisme**

*Représenté par son Directeur général en exercice,*

*Madame ou Monsieur*

*Adresse*

et :

**L'association Force Ouvrière Consommateurs**

*Représentée par*

*Adresse de l'Afoc*

**Autre association de locataire**

*Représentée par*

*Adresse de l'association de locataires*

### PRÉAMBULE

Les parties conviennent de l'application aux élections de l'organisme de l'Accord national relatif à l'organisation de l'élection des représentants élus des locataires dans les organismes (offices, ESH et EPI ex-SEM) et aux recommandations de la CNIL annexées au dit Accord.

### L'Accord national est joint en annexe au présent protocole.

En application de la réglementation fixée par le décret n° 2022-613 du 22 avril 2022, portant modification des dispositifs relatifs aux élections des locataires dans le parc social (Offices, ESH, EPL ex-SEM, les sociétés de coordination sous forme de société anonyme, sociétés de coordination sous forme de société anonyme coopérative à capital variable), des élections doivent être organisées entre le 15 novembre et le 15 décembre en vue de procéder au renouvellement des (XXX) représentants des locataires au sein du Conseil d'administration ou de surveillance de l'organisme. Ces représentants sont élus pour 4 ans.

L'organisme affirme sa volonté de soutenir et de développer sa coopération avec les associations de locataires qu'il reconnaît comme partenaires de par leurs engagements et leurs initiatives pour le droit au logement et l'intégration sociale par le logement.

En vue d'assurer dans l'organisme le bon déroulement des opérations électorales et d'obtenir la plus large participation des locataires au scrutin, les parties ont convenu du présent protocole.

...

## ANNEXE 4 (suite)

### **Article 1 : Application du protocole**

Les recommandations du présent protocole s'inscrivent dans le cadre de l'application des dispositions notamment de l'article R 421-7, de l'article L 421-9 pour les offices, de l'article R 422-2-1, pour les ESH, de l'article L 481-6 pour les EPL ex-SEM, de l'article R 422-2-1 pour les ESH, de l'article R 423-86 pour les SAC, de l'article R 481-6 pour les EPL ex-SEM du Code de la construction et de l'habitation (CCH).

### **Article 2 : Concertation et coopération avec les associations**

Afin de répondre aux principes et engagements de déontologie sociale et professionnelle, comme de concertation avec les associations représentatives des locataires, une concertation a eu lieu.

Au terme des débats, cette concertation a permis de conclure le présent accord local sur les modalités d'organisation des opérations électorales, de préciser le nombre de candidats par listes et de fixer les conditions du déroulement, du calendrier et de la prise en charge des frais relatifs à ces élections.

Les participants à cette concertation seront les représentants des associations relevant des organisations nationales et locales appartenant à des organisations représentatives et reconnues au sens des articles L 421-9, pour les offices, article L 422-2-1, pour les ESH et article L 481-6, pour les EPL ex-SEM, du CCH.

### **Article 3 : Commission électorale et bureau des opérations électorales**

La commission électorale est chargée d'examiner la recevabilité des listes déposées et de veiller au bon déroulement des opérations jusqu'à la proclamation des résultats.

La commission électorale prend effet à la signature du protocole. Elle est tout d'abord constituée par les représentations des :

- organisations nationales siégeant à la commission nationale de concertation et qui en font la demande ;
- organisation et associations affiliées signataires.

Elle peut ensuite être élargie aux organisations nationales siégeant au conseil national de l'habitat ou au conseil national de consommation et aux associations affiliées qui en font la demande.

La commission électorale se réunira le 1<sup>er</sup> jour ouvré qui suit la date limite du dépôt des candidatures pour :

- se prononcer sur la validité des listes ;
- arrêter l'ordre de présentation des listes avec les noms des candidats dans le matériel envoyé aux électeurs selon l'ordre d'arrivée des listes complètes et valides.

À l'issue de la validation des listes, la commission électorale est remplacée par le bureau des opérations électorales qui :

- comprend un représentant de chaque liste constituée et recevable ;
- comprend un membre du conseil de surveillance non représentant des locataires ;
- est présidé par le président de l'organisme ou son représentant.

Ainsi, le bureau des opérations électorales se réunit sur les questions relatives à :

- la liste électorale ;
- un éventuel report de la date du vote et du dépouillement en cas de difficulté dans l'acheminement du matériel électoral (intempéries, dysfonctionnement postal ou de distribution, etc.).

...

## ANNEXE 4 (suite)

Le bureau des opérations électorales peut être consulté et saisi au cours du processus électoral à l'initiative de l'un de ses membres.

Le bureau des opérations électorales se réunit lors du dépouillement.

### **Article 4 : Corps électoral**

Sont électeurs les personnes physiques :

- locataires qui ont conclu avec l'organisme un contrat de location d'un local à usage d'habitation au plus tard six semaines avant la date de l'élection, et qui ont toujours la qualité de locataire de l'organisme ;
- occupants dont le titre de location a été résilié pour défaut de paiement du loyer mais qui sont sans dette à l'égard de l'office six semaines avant la date de l'élection ;
- sous locataires qui ont conclu avec l'une des associations ou centres visés aux articles L 442-8-1 et L 442-8-4 un contrat de sous location d'un logement de l'organisme, au plus tard six semaines avant la date de l'élection. La liste des sous-locataires doit être transmise à l'organisme un mois avant la date de l'élection par les associations ou centres précités. Le bailleur informera au plus tôt les personnes morales concernées de la nécessité d'établir et de mettre à jour la liste de leurs sous-locataires et de leur rappeler l'obligation de transmettre cette liste dans les délais ci-avant rappelés.

Chaque location, occupation ou sous-location ne donne droit qu'à une voix. Le titulaire de plusieurs locations, occupations ou sous-locations ne peut prétendre à plusieurs voix.

### **Éligibilité des candidats**

Le CCH fixe les conditions d'éligibilité des candidats, à savoir sont éligibles, à l'exclusion des personnes membres du personnel de l'organisme, les personnes physiques :

- âgées de 18 ans au minimum ;
- ne tombant pas sous le coup de l'article L.423-12 du CCH ;
- locataires d'un local à usage d'habitation de l'organisme dans lequel ils se présentent comme candidats et susceptibles de produire une quittance de loyer correspondant à la période de location précédant l'acte de candidature ou le reçu de paiement partiel visé à l'article 21 de la loi 89-462 du 6 juillet 1989 ou la décision de justice ou le procès-verbal de conciliation homologué octroyant des délais de paiement du loyer ou des charges dûment respecté ;
- inscrites sur une liste de candidats présentés par une association œuvrant dans le domaine du logement social. Cette association doit être indépendante de tout parti politique ou organisation à caractère philosophique, confessionnel, ethnique ou racial, et ne pas poursuivre des intérêts collectifs qui seraient en contradiction avec les objectifs du logement social fixés par le Code de la construction et de l'habitation ou du droit de la ville tel que défini par la loi n°91-662 du 13 juillet 1991 d'orientation pour la ville.

Chaque contrat de location ne donne droit qu'à une seule candidature.

### **Article 5 : Information des locataires et facilitation de la propagande électorale**

Le CCH dispose qu'au plus tard 10 semaines avant la date de l'élection, une lettre circulaire fournissant toutes les indications utiles sur la date des élections, la procédure électorale, le nombre de sièges ouverts et les conditions requises pour être candidat(e), sera portée à la connaissance des locataires par voie d'affichage.

...

## ANNEXE 4 (suite)

L'organisme propose, en plus du mode d'affichage dans les cages d'escaliers, d'adresser un courrier individuel aux locataires, d'inscrire un message sur l'avis d'échéance du mois de septembre (année de l'élection) et de publier une information dans le journal « *de l'organisme* » de septembre/octobre (année de l'élection), envoyé à tous les locataires de l'organisme. Enfin, une communication auprès des locataires sera organisée par le biais du site internet de l'organisme et l'extranet clients.

Par ailleurs, pendant la campagne électorale, l'information des locataires pourra être facilitée par les associations, notamment :

- par l'accès aux panneaux d'affichage de l'organisme et à l'ensemble des halls d'immeubles, sauf contraintes techniques ;
- par la gratuité des locaux de réunions.

En outre l'organisme se propose :

- de demander à la ville l'installation de panneaux d'affichage électoraux aux endroits habituels dans les quartiers concernés ;
- de mettre à disposition, gratuitement, des locaux de réunion ;
- de publier un communiqué de presse à insérer dans les quotidiens locaux.

De plus l'accès aux halls d'immeubles sera autorisé dès la validation du présent protocole à toutes les listes, et ce, jusqu'à la veille de l'élection (remise de (x) badges postaux à durée de validité limitée contre décharge et codes d'accès).

### **Article 6 : Information des candidats**

Les adresses des immeubles composant le patrimoine de l'organisme ainsi que le nombre de logements par immeuble, doivent être communiqués dès la conclusion du présent protocole, à chaque liste de candidats et à chaque association nationale reconnue représentative des locataires, le tout sous forme électronique et/ou papier au choix de l'association.

Les parties s'engagent, chacune en ce qui les concerne, à respecter les obligations posées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et par le Règlement général relatif à la protection des données 2016/679 (RGPD), et à procéder aux formalités préalables nécessaires auprès de la CNIL.

Les engagements réciproques pour le respect de la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel, soit principalement le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après le RGPD).

### **Article 7 : Dépôt des candidatures**

La clôture du dépôt des listes est fixée ( date et heure) soit 8 semaines avant la date de l'élection.

Les listes des candidats comportent chacune (xxxxx) noms, composées alternativement d'un candidat de chaque sexe et présentées par des associations affiliées à des organisations représentatives de locataires siégeant à la Commission nationale de concertation, au Conseil national de l'habitat et au Conseil national de la consommation.

Chaque organisation siégeant à la Commission nationale de concertation, au Conseil national de l'habitat ou au Conseil national de la consommation et présentant une liste produira une lettre dite d'investiture ou accréditive signée par un représentant dûment mandaté à cet effet par leur organisation nationale.

...

## ANNEXE 4 (suite)

Chaque association affiliée présentant une liste produira une lettre dite d'investiture ou accréditive par une organisation siégeant à la Commission nationale de concertation, au Conseil national de l'habitat ou au Conseil national de la consommation, attestant de l'affiliation de l'association à ladite organisation.

La liste est accompagnée pour chacun des candidats d'un acte de candidature individuel signé, d'une déclaration de non condamnation et d'autorisation dans le cadre du RGPD.

Les listes devront être, au choix :

- envoyées par lettre recommandée avec accusé de réception à (adresse de l'organisme) ;
- déposées au siège de l'organisme (adresse) ;
- envoyées par courriel avec accusé de réception à (adresse mail de l'organisme).

L'organisme s'engage à :

- adresser un récépissé constatant la recevabilité de la liste ;
- avertir ou signaler aux dépositaires, par les moyens les plus diligents (mail, fax ou à défaut par téléphone), au plus tard 48 heures après réception du RAR ou du dépôt des listes au siège, toutes situations pouvant constituer un cas ou une présomption d'irrecevabilité d'une ou plusieurs candidatures en lui indiquant le motif d'irrecevabilité et ce, afin de leur permettre de déposer une nouvelle liste ;
- l'association concernée pourra modifier la liste tout en veillant à respecter la date limite de dépôt fixée au (xxx à xxx).

### **Article 8 : Modalités d'organisation du scrutin**

Étant donné la dispersion sur le territoire du département du patrimoine de l'organisme et afin d'optimiser la participation ou de permettre au plus grand nombre de s'exprimer, il est décidé que le vote aura lieu par correspondance et par internet ou électronique laissant à l'électeur le choix de son mode de vote.

Le vote par correspondance par utilisation du code barre suivra les recommandations légales de la CNIL, et notamment la délibération du n°98-041 du 28 avril 1998 qui prescrit notamment deux obligations principales :

- faire en sorte que le numéro d'identification de l'électeur et le sens du vote exprimé fassent l'objet de deux lectures distinctes ;
- faire en sorte que les ordinateurs chargés du dépouillement ne comportent pas le fichier réel des votants ni le fichier de traduction de ceux-ci.

Le vote par internet ou électronique suivra la recommandation actualisée n°2010-371 que la CNIL a adopté le 21 octobre 2010 (délibération n°2019-053 du 25 avril 2019) sur la sécurité des systèmes de vote électronique.

Chaque électeur recevra dans une enveloppe avec expressément marquée « Élections des représentants des locataires » :

- une enveloppe T de réponse pour l'acheminement des bulletins de vote ;
- le nom du site internet et ses codes d'accès (un accusé de réception lui sera envoyé pour justifier la prise en compte de son vote) ;
- une note précisant les conditions et les modalités du vote par correspondance et par internet ;
- la liste des étiquettes avec les noms des candidats, le nom de l'association présentant une liste, le nom de l'organisation à laquelle elle est affiliée, son logo si elle le souhaite, ainsi que son code-barres.

...

## ANNEXE 4 (suite)

Le cahier des charges prévoira un espace suffisant entre les étiquettes et le bon degré d'alignement avec les logos des associations ;

- les professions de foi qui ne seront pas reliées ;
- un bulletin de vote, ci-après dénommé « carte de vote », sur lequel sera exprimé le vote en apposant l'étiquette correspondante ;
- une « enveloppe de vote » où sera insérée la carte de vote et qui sera elle-même insérée dans l'enveloppe T de réponse ;
- l'identification de l'électeur s'effectuera avec un code-barres pré-imprimé représentant le numéro aléatoire du votant. Ce code-barres pré-imprimé permet d'assurer que l'électeur ne vote qu'une fois, mais il ne permet pas de l'identifier, pour respecter l'anonymat. Ce code-barres sera pré-imprimé sur l' « enveloppe de vote ».

Le vote par correspondance s'effectue avec une carte de vote sur laquelle l'électeur apposera le code-barres correspondant à la liste choisie et qui ne devra comporter aucun signe particulier. Cette carte sera à insérer dans l'enveloppe T de réponse.

L'organisme ouvrira auprès de la poste un dépôt postal spécifique où les enveloppes T de réponse seront adressées et ne seront retirées que le jour du dépouillement en présence d'un commissaire de justice,

Un commissaire de justice récupérera les enveloppes T de réponse adressées et les apportera au siège de la société le jour du dépouillement.

Les votes par internet seront traités avec un programme spécifique assurant l'anonymat du votant conformément aux recommandations de la CNIL.

Les expressions de vote de personnes qui voteraient 2 fois, par internet et par correspondance sont détectées et le vote internet est pris en compte prioritairement.

### **Article 9 : Confection du matériel de vote et prise en charge des dépenses d'élections**

L'organisme prendra à sa charge les frais relatifs aux opérations de vote à savoir :

- les frais d'affranchissement (enveloppes d'envoi et enveloppe T de réponse) ;
- les frais d'impression des professions de foi ;
- les frais de confection et d'impression des bulletins de vote ;
- les frais relatifs au vote électronique ;
- les frais relatifs à l'information des locataires (affichage et envoi des notices d'information aux locataires).

Le matériel électoral comprend, à l'attention de chaque locataire :

- un courrier comportant une carte-réponse à détacher ainsi qu'une notice d'explication des professions de foi de chaque liste ;
- une enveloppe T de réponse.

Les professions de foi doivent parvenir à l'organisme (xxx) semaines avant la date de dépouillement, afin de respecter des délais suffisants pour leur reproduction.

La conception des professions de foi est effectuée par les associations présentant des listes. L'organisme effectuera l'impression des professions de foi transmises par les associations sur papier (80 g/m<sup>2</sup> minimum,

...

## ANNEXE 4 (suite)

au format 21x 29,7 cm en recto-verso avec photo et en couleur et non reliées entre elles). Les associations s'engagent à valider le document sous 48 heures.

Dans les conditions déterminées par l'accord local, l'organisme propose la mise à disposition d'un budget de 1,50 euros par logement à répartir à part égale entre toutes les associations ayant déposé une liste pour tous les frais liés à la campagne électorale. Chaque association devra être apte à fournir un document justifiant les dépenses engagées et ce, y compris si ces justificatifs de dépenses émanent d'une des organisations nationales siégeant à la commission nationale de concertation, au conseil national de l'habitat ou au conseil national de la consommation.

Les sommes engagées à ce titre constituent un concours spécifique de l'organisme aux élections des représentants de locataires et ne devront pas être confondues avec le concours apporté aux associations par l'organisme ou par d'autres organismes dans le cadre des textes en vigueur, et notamment des plans de concertation locative.

### **Article 10 : Distribution du matériel de vote**

Il appartient à l'organisme de remettre le matériel de vote à chaque locataire, et de veiller à ce que les documents soient disponibles dans les délais matériellement requis pour leur acheminement.

Le matériel électoral sera remis dans les boîtes aux lettres des locataires par le personnel de l'organisme 2 semaines avant la date de clôture des votes.

### **Article 11 : Dépouillement électoral**

Le dépouillement a lieu au siège de l'organisme en présence du bureau des opérations électorales, sous la surveillance d'un commissaire de justice.

Il est effectué en présence d'au moins un représentant de chaque liste par le Bureau composé du Directeur général de l'organisme ou son représentant et d'un administrateur non représentant des locataires.

Une simulation sera faite sur place, avant l'ouverture du bureau de vote, afin de vérifier que les conditions permettant le secret des votes sont remplies.

Les candidats sont élus au scrutin de liste à un tour avec représentation proportionnelle au plus fort reste, sans radiation ni panachage.

Les résultats seront affichés dans tous les immeubles de l'organisme. Les nouveaux administrateurs prennent leur fonction à compter de la clôture du dépouillement.

Un procès-verbal sera dressé suite au dépouillement, signé par les membres du bureau des opérations électorales ou les représentants des listes de candidats. Il leur sera remis un exemplaire, ainsi qu'au Préfet.

...

## ANNEXE 4 (suite)

### Article 12 : Calendrier électoral

<b>Au plus tard le XX octobre 20XX</b> (au plus tard dix semaines avant la date de l'élection)	Information sur la procédure électorale aux locataires par affichage dans les halls d'entrée et par courrier individuel Information sur l'avis d'échéance Information dans le journal « <i>de l'organisme</i> »
<b>Au plus tard le XX octobre 20XX</b> (au plus tard huit semaines avant la date de l'élection)	Dépôt des listes de candidatures
<b>Le XX novembre 20XX</b> (x semaines avant)	Professions de foi des candidats envoyées à l'organisme
<b>Le XX novembre 20XX</b> (un mois avant)	Présentation des listes des candidats aux locataires par affichage dans les halls d'entrée
<b>Au plus tard le XX novembre 20XX</b> (2 semaines avant la date de l'élection)	Distribution dans les boîtes aux lettres des locataires du matériel de vote
<b>Le XX décembre 20XX</b>	Arrêt des votes à minuit (le cachet de La Poste faisant foi)
<b>Le XX décembre 20XX</b>	Jour du dépouillement Proclamation des résultats

Fait à XXXXX, le

en XXX exemplaires

Le Directeur général de l'organisme

MXXXXX

La représentante de l'Afoc

Mme

La représentante de l'association XXXX

Mme XXX

Le représentant de l'association XXX

M XXX



# Connaissez-vous l'AFOC ?

**L'AFOC est une association de consommateurs et de locataires créée en 1974.**

Elle vous informe et vous conseille sur vos droits.

Agréée par l'Etat, elle vous défend auprès des professionnels et des bailleurs.



**Un litige avec un professionnel ?**

Votre compte bancaire a été débité à votre insu ?

Le propriétaire de votre logement vous réclame des charges indues ?

**Rendez-vous sur [www.afoc.net](http://www.afoc.net) rubrique SOS AFOC.**



**Rappel produits**

Consultez la liste, mise à jour en temps réel, des produits dangereux ou défectueux.



**Logement**

Votre propriétaire refuse d'effectuer certaines réparations lui incombant ?

**Consultez nos fiches pratiques.**



**Où nous trouver ?**

Sur internet ou dans l'une de nos 200 permanences locales, l'AFOC est à vos côtés.



**Consommation**

Vous avez acheté un produit sur internet et vous n'avez pas été livré ?

**Téléchargez nos modèles de lettres**



**Inscrivez-vous à la newsletter**

Actualités, infos pratiques, conseils ...

Restez informés !



[www.afoc.net](http://www.afoc.net)

***AFOC***

141 Avenue du Maine  
75014 PARIS

Tél. 01 40 52 85 85

**[www.afoc.net](http://www.afoc.net)**