

du contrat Sérénéli



Pour M^e Julien Fouray (à gauche) et Guy Grangirard, le contrat Sérénéli est purement illégal.

« Qui va prendre en charge mes dégâts ? »

« Je ne supporte plus tout ça... » Locataire d'un logement Vosgelis depuis 18 ans, Turkia Boughanem se dit à bout. Elle affirme être en conflit avec le bailleur vosgien suite à des problèmes d'infiltrations d'eau. D'où son courroux lorsqu'elle a appris l'été dernier qu'elle devrait probablement déboursier une somme supplémentaire tous les mois pour un contrat multiservices. « J'ai fait un courrier pour dire que je n'étais pas d'accord avec ce contrat. Mais je vais m'acquitter chaque mois de ce que je dois afin de rester irréprochable », déclare cette Golbéenne qui estime se trouver dans une situation ubuesque puisqu'elle attend depuis des mois que les dégâts qu'elle a subis soient pris en compte par Vosgeslis.

Tout a débuté en décembre 2015 lorsqu'elle constate des infiltrations d'eau dans sa maison. Un plombier affirme alors que c'est un problème de baignoire. Mais l'intéressée n'y croit pas et effectue, à sa charge, des recherches. Et là, un autre professionnel découvre une défaillance au niveau du toit. « Le bac était défectueux. Une fois plein, l'eau se déversait chez moi », explique Turkia Boughanem. Dans la foulée, des compagnons couvreurs effectuent des réparations prises en charge par Vosgeslis. Mais d'après elle, ces infiltrations ont entraîné la création de moisissures dans de nombreuses pièces de son domicile. Pire : en janvier 2017, une infil-

tration similaire est à nouveau constatée. « J'ai réalisé une vidéo où on voit clairement qu'il pleut dans mon salon ! » déclare Turkia Boughanem qui attend désormais que Vosgeslis initie de nouvelles recherches pour résoudre ce souci qui lui empoisonne la vie. « Le plafond, les peintures et le papier peint, qui va les refaire ? Qui va prendre en charge mes dégâts ? » s'interroge la locataire qui demande désormais à ce que le bailleur lui rembourse tous ses loyers depuis fin 2015.

Du côté de Vosgelis et de son directeur clientèle, Frédéric Bienfait, on concède la prise en compte de cette infiltration persistante. Mais pour le responsable, il y a un hic : « Notre agence voulait s'assurer que ce problème de fuite venait bien de la toiture. Sauf que Mme Boughanem nous a expliqué qu'elle ne voulait pas d'intervention pendant son absence du domicile », déclare Frédéric Bienfait. Ce que confirme la locataire golbéenne. Et le directeur de rétorquer que les moisissures dans la maison ne sont pas dues à l'infiltration. « Les peintures ont 18 ans et les moisissures dans la salle de bains sont dues à l'eau de la douche qui s'infiltrait entre le mur et la faïence. Nous lui avons proposé de rehausser les rangs de faïence mais elle a refusé », affirme le directeur tout en précisant que les réparations des dégâts occasionnés par l'infiltration seront assurées par le bailleur. Mais pour l'heure, tout reste en stand-by...



Archives J-C OLÉ

Questions à ?

Vincent Henneron
Directeur général de Vosgeslis

« On est une entreprise sérieuse, avec des valeurs »

L'association ADC estime que le contrat Sérénéli est illégal et demande son annulation. Que leur répondez-vous ?

« Je ne vais pas m'étendre sur ce sujet car il y a une action pour diffamation que nous avons initiée contre des membres de l'ADC. Mais si l'association estime que ce contrat n'est pas bon, elle fera ce qu'elle a envie avec son avocat. Quant à nous, nous leur répondrons par le biais de notre conseil... Mais je rappelle que Sérénéli est, à la base, un contrat multiservices national. Nous l'avons décliné au niveau vosgien et il a été validé par l'ensemble des membres du conseil d'administration et notamment des représentants des locataires. Ces derniers ont même contribué à sa conception. Mais ce que je remarque, c'est que j'ai invité Monsieur Grangirard (le président de l'ADC Lorraine) pour lui expliquer ce contrat. Sauf qu'il n'est jamais venu nous voir. En revanche, l'UFC Que choisir a effectué cette démarche... »

Pourtant, l'ADC affirme que ce contrat Sérénéli a permis le transfert de charges incombant normalement au propriétaire (en l'occurrence Vosgelis) auprès des locataires...

« On ne transfère pas des obligations du propriétaire sur le locataire. Ce serait un non-sens juridique. On est une entreprise sérieuse, avec des valeurs. On ne fait pas n'importe quoi. Je rappelle une nouvelle fois que des associations de représentants de locataires, comme la confédération nationale du logement et la Confédération syndicale des familles, ont signé cet accord. »

Autre problème mis en exergue par l'ADC : les défauts de communication de la part de Vosgeslis pour présenter ce contrat aux locataires. Certains affirment d'ailleurs qu'ils n'étaient même pas au courant...

« Tous les locataires Vosgelis ont été consultés par voie postale et on s'est assuré que l'ensemble de nos clients avait reçu cette consultation dans leurs boîtes aux lettres. Je précise aussi que l'envoi des dossiers a également été constaté, de manière individuelle, par huissier de justice à La poste. »

Des locataires, qui ont fait savoir qu'ils n'acceptaient pas l'application de ce contrat, se disent en colère et s'interrogent sur le taux de refus que Vosgelis a enregistré...

« Les réponses qui nous sont parvenues, tout comme le dépouillement, ont également été constatés par huissier. Le pourcentage de refus, qui s'est établi à 16,6 %, a été notifié sur internet. Après, c'est comme dans tout acte démocratique : 84 % n'ont pas répondu par la négative. À ce moment-là, le contrat s'applique, avec un tarif mensuel de 6,42 € au lieu des 9 € annoncés au départ. »

Certains s'inquiètent aussi de l'évolution de ces mensualités. Une brusque augmentation est-elle à redouter ?

« Cette question est légitime. Mais le contrat prévoit que ces 6,42 € ne soient augmentés que par l'inflation, point barre. Ce qu'on veut, c'est un contrat qui réponde à leurs attentes et que ce soit un tarif compatible avec les revenus de nos locataires. »



Chaque locataire de Vosgelis a été informé en début d'année de la mise en place du contrat Sérénéli.