

## Assemblée Générale du 16 avril 2013

### Rapport d'activité 2012

Après quelques mois un peu mouvementés en début 2012, la CLCV Paris a retrouvé un fonctionnement plus calme dès le mois de juin.

Une première convocation de l'Assemblée, le 22 mars, n'a pas permis à celle-ci de se tenir faute de quorum. Il s'agissait pourtant d'une initiative louable de faire réellement participer l'ensemble des adhérents de l'association.

A la suite de la démission d'une partie du conseil d'administration et de la Présidente Martine Depuy, en juin, un conseil d'administration restreint a proposé à Vincent Perrot de reprendre la présidence, et assuré la continuité de fonctionnement de l'association. Une nouvelle Assemblée générale convoquée le 19 septembre a validé le rapport d'activité et les comptes de l'association, et élu un nouveau conseil d'administration de 20 membres. Ce nouveau conseil d'administration a confirmé V. Perrot comme Président, et élu Catherine Bidois Secrétaire générale et François Bonnin Trésorier.

Nous avons pu, à partir de septembre, reprendre effectivement les rênes de l'association, et notamment demander, et obtenir, les subventions essentielles à l'équilibre de nos finances, à l'animation du réseau et à la formation de nos bénévoles.

Du fait de ce début d'année difficile et un passage de flambeau inexistant, le présent rapport d'activité comporte des lacunes. Nous espérons que nous n'en serons pas tenus pour responsables.

#### 1. Fonctionnement

Comme nous nous y étions engagés, l'UD Paris a pris les mesures nécessaires pour améliorer son fonctionnement administratif. En premier lieu, un comptable professionnel assure désormais la comptabilité et les paies, sous contrôle du trésorier.

Une vigilance particulière a été apportée aux dépenses de transport et de restaurant.

Une commission financière a été désignée par le CA, en décembre 2012, pour organiser le suivi des PCL et des remboursements de frais des structures.

En second lieu, 2 salariés ont été recrutés pour développer le secteur locatif et le secteur consommation.

Une nouvelle bénévole, Marcelle Ribera, prête main forte au secrétariat 2 fois par semaine.

## 2. Les adhérents

Le nombre des adhésions de l'UD 75 est passé de 2315 en 2011 à 2725 en 2012 soit une progression de 18 %.

	Copropriétaires	Individuels	Structures	TOTAL
2012	659	630	1436	2725
2011	644	617	1054	2315
2010	645	531	958	2134

A noter que les adhérents du département 92 ont été répartis entre l'UD 75 et l'UD 78 sauf l'Union locale de Clamart restée autonome. Ce transfert (150 environ vers l'UD Paris) n'a pas été étudié suffisamment au niveau des problématiques de la gestion nationale et locale des adhérents et de la représentation du département dans les instances officielles.

Le transfert prévu au 1<sup>er</sup> janvier 2012 n'a pas été réalisé complètement, de ce fait, le suivi des groupements et associations n'a pas été possible pour l'UD 75 par manque d'information au responsable structures et au secrétariat. Certaines cotisations ne sont parvenues qu'en février 2013 à l'UD 75.

Une étude de reconfiguration est en cours au niveau de l'UR avec, pour objectif, un service de qualité et une organisation fonctionnelle, qui conserverait la distinction des 2 départements.

## 3 La copropriété

La partie « copropriété » de la CLCV Paris couvre plus que Paris intra-muros.

Nous avons 659 adhérents « copropriétaires » en 2012 dont :

- 571 adhésions individuelles
- 88 adhésions au titre de COPROPRIETAIRES SERVICES (pour 25 copropriétés abonnées)

Le nombre d'adhérents pour l'année 2012 est en légère augmentation puisqu'il était en 2011 de 644. Sur ces 659 adhérents copropriétaires, le nombre des premières adhésions individuelles a également augmenté, passant de 75 en 2011 à 83 en 2012.

Depuis l'assemblée générale 2011 (septembre 2012), de nouveaux bénévoles ont remplacé les partants, et rejoint le secteur copropriété : Odette Jouquand assure deux jours par semaine la gestion et le suivi administratif des adhésions, ainsi que l'accueil téléphonique.

Pierre Boquet, membre du conseil d'administration, assure des permanences bénévoles et représente l'UD 75 à la délégation nationale copropriété. Andrée Benoist assure désormais deux après-midi par semaine des consultations bénévoles.

En novembre 2012, une convention de partenariat a été signée avec un bailleur social, la société I3F, portant sur la formation et l'accompagnement de locataires ayant accédé à la propriété.

Aux termes de cette convention qui porte sur les départements des Hauts-de-Seine (92), de Seine-et Marne (77), de l'Essonne (91) et des Yvelines (78), l'UD 75 organisera et assurera en 2013 des séances de formation et d'échanges d'information sur l'organisation et le fonctionnement de la copropriété au profit des nouveaux copropriétaires et ce à raison de deux formations par département et par semestre.

Ci-dessous quelques chiffres concernant l'activité « copropriété »

CONSULTATIONS :

- Consultations juridiques payantes 156
- Consultations bénévoles 100

CONTRÔLES DES COMPTES : 6

ASSISTANCE EN ASSEMBLEE GENERALE : 11

FORMATIONS : 5

## 4 La défense des consommateurs

Engagé en novembre en tant que chargé de mission « consommation », Jean-Luc Griggio a commencé à développer ce secteur et centralise les litiges consommation.

La défense des consommateurs est assurée par des juristes bénévoles, par des élèves avocats issus d'écoles du Barreau, par des bénévoles formés au traitement des litiges et par le chargé de mission consommation. Faute de compétences dans les autres départements franciliens, les consultations de l'UD Paris pour résoudre les litiges de consommation sont demandées par des adhérents et futurs adhérents venant de toute l'Ile-de-France

Le dernier trimestre de 2012 aura été marqué par le développement du secteur consommation. Et ce grâce au nouvel animateur, et à l'arrivée de nouveaux bénévoles formés au traitement des litiges de consommation.

Le chargé de mission a commencé de structurer un pôle consommation spécifique à l'UD 75 :

- en renforçant la capacité de traitements de litiges consommation, soit par l'information et le conseil, soit par une intervention juridique.
- en assurant la coordination de l'activité des bénévoles, juristes ou conseillers litiges.
- en agissant pour une meilleure visibilité à l'UD 75 en revitalisant la communication : blog, site internet, relations avec les adhérents, enquêtes locales, ...

Pour le seul dernier trimestre de 2012, le pôle consommation aura traité une trentaine de litiges, principalement dans les domaines de la téléphonie, de l'assurance, des travaux à domicile, de la banque et du voyage.

La permanence consommation démarrée en septembre par des bénévoles à la Maison des Associations du 3<sup>e</sup> arrondissement nous a permis d'augmenter notre notoriété et le nombre de nos adhérents. Des contacts ont été pris en décembre pour ouvrir une deuxième permanence à la Maison des associations du 12<sup>e</sup>.

## 5 Le secteur locatif

Le nombre de structures adhérentes est aujourd'hui de 80, sans compter certaines structures du 92.

Les dossiers juridiques locatifs sont traités par Denis Garros.

Une nouvelle salariée, Ghislaine Malandin, a pris en charge ce secteur depuis le mois de novembre. Elle est l'interlocutrice privilégiée des structures, et participe aux coordinations et aux conseils de concertation locative (CCL) parisiens.

### - la défense des locataires à la Commission de conciliation

La CLCV Paris a siégé 26 fois à la Commission départementale de conciliation de la Préfecture. Grâce à la ténacité de ses membres, le nombre de sessions mensuelles octroyé à la CLCV augmente progressivement. Cependant, un de nos représentants, JC Hamelin, a dénoncé, à juste titre, le simulacre d'élections pour désigner les présidences de cette commission. L'action de la CLCV Paris pour occuper la place qui lui revient du fait de ses résultats aux élections va se poursuivre en 2013.

Concernant la Commission de conciliation et l'obtention de travaux incombant au bailleur, la CLCV Paris a eu relativement souvent des résultats satisfaisants. Pour les dépôts de garantie, les pourcentages de succès ont été également satisfaisants.

Les interventions des services de salubrité des mairies, toujours à la demande du locataire sur les conseils de la CLCV Paris, n'ont pas encore fait définitivement la preuve de leur efficacité. D'où le passage obligé en Commission de conciliation, toujours sur les conseils de la CLCV Paris.

### - Les contrôles de charges

Les charges locatives sont un sujet prépondérant du secteur « logement », puisqu'elles ont fait l'objet de 267 demandes, de locataires individuels comme d'associations ou groupements de locataires.

30 contrôles de charges ont été réalisés par Denis Garros en 2012, soit une augmentation de 20 % par rapport à 2011. Au-delà de la préparation des contrôles de charges, notre juriste a accompagné plusieurs représentants de locataires chez leur bailleur pour vérifier les pièces et les aider à défendre leur dossier. Il est dommage que les locataires, dans la plupart des cas, n'informent pas la CLCV Paris des résultats obtenus.

Cette prestation a représenté 40 % de l'activité juridique locative.

Les contrôles des charges sont un bon moyen de créer un lien entre locataires d'un immeuble ou d'un bailleur. Le souvenir favorable qu'ils laissent auprès de ceux-ci se révèle très utile lors des élections HLM.

Cependant, il est difficile de faire état de nombreux résultats satisfaisants ou spectaculaires. Certains litiges trouvent leur règlement en commission ; nous avons rencontré en 2012 plusieurs cas où le bailleur s'est engagé à rembourser aux locataires une ou plusieurs dépenses non récupérables.

Quand de nombreuses relances n'ont servi à rien, la seule solution reste le tribunal. Mais même lorsque nous avons préparé les assignations, et que les locataires n'avaient plus que leur signature à apposer et le dossier à déposer au greffe, la peur de l'audience en a fait reculer beaucoup cette année encore. Il faut rappeler que si la loi permet à une association de locataires de saisir le juge pour un litige commun, la mise en œuvre est difficile pour les charges.

Le cas du bailleur qui poursuit ses locataires peut être nettement plus confortable pour ceux-ci qui n'ont pas à avancer les frais de procédure. Foncia s'est illustré dans ce domaine en 2012 en faisant procéder à des saisies sur les comptes de locataires dans un immeuble, et sur les comptes des cautions (souvent les parents) lorsque celles-ci existaient. La CLCV Paris a dû immédiatement former opposition devant le Tribunal, ce qui a entraîné une capitulation radicale et la prise de rendez-vous pour l'examen des justificatifs. Le recul de Foncia fait que les locataires n'ont pas payé le complément de charges demandé, et ont maintenu leurs provisions à un niveau raisonnable.

#### **- Les loyers**

Nous avons eu à traiter 113 dossiers de litiges sur les loyers. Il s'est agi souvent de demandes d'augmentation de prix supérieure à l'indexation annuelle dans le parc locatif privé, et également de vérifications des suppléments de loyers de solidarité (SLS) dans les HLM.

#### **- Les formations**

Les formations assurées sur le thème du logement ont pour objectif de développer l'autonomie des structures en la matière et de permettre à de nouveaux bénévoles d'aider notre juriste dans les contrôles de charges. Mais si ceux-ci se forment volontiers pour leurs propres contrôles, ils ont encore du mal à faire du bénévolat pour d'autres associations. Ce point devra faire l'objet d'un débat au sein de notre association.

#### **- L'animation du réseau et la coordination**

Ghislaine Malandin a, depuis novembre 2012, la charge du développement des associations et groupements de locataires, et l'animation des réseaux de locataires par bailleur. Elle a commencé en novembre, et a été très rapidement opérationnelle : accompagnement de locataires à des réunions de concertation (2 entre novembre et décembre) ; aide au montage et suivi de l'adhésion à la CLCV de plusieurs groupements et associations 1901 ; accompagnement des anciens groupements et associations, et adhérents sur questions particulières ; prise de contact avec les adhérents au travers en particulier des réunions de coordination ; visites sur sites et visites pour relance de groupements. Par ailleurs, Ghislaine Malandin a fait référencer la CLCV Paris sur les sites des mairies d'arrondissement.

#### **- Les Conseils de Concertation Locative (CCL) au sein des bailleurs sociaux**

Les positions propres à l'UD 75 se sont manifestées par l'intermédiaire des titulaires CCL chez les divers bailleurs à propos de sujets très sensibles en 2012 comme par exemple l'amélioration de la sécurité des ascenseurs et de la qualité des services de maintenance prévoyant la création d'un label, les détecteurs avertisseurs autonomes de fumée (DAAF), les problèmes d'antennes relais pour téléphonie mobile et de WiFi domestique, l'amélioration du cadre de vie avec l'application de la loi Molle.

Ces sujets resteront d'actualité tout au long de l'année 2013, même si un bailleur comme Paris Habitat a réussi à imposer des conditions particulièrement onéreuses et donc très défavorables aux locataires pour les DAAF, en contradiction avec le choix de la gratuité soutenu par l'UD 75 et retenu effectivement par certains bailleurs.

#### **- Les coordinations bailleurs**

Si la plupart concernent des bailleurs régionaux c'est l'UD 75 qui prépare et anime les coordinations des bailleurs suivants : EFIDIS (1 réunion co-animée avec l'Administratrice parisienne) – Domaxis (1 réunion co-animée avec l'Administratrice parisienne) – France Habitation (2 réunions co-animées avec l'Administrateur parisien) – ICF La Sablière (2 réunions) et la coordination RIVP qui a été relancée en fin d'année. Cette coordination se double de

soutien aux Administrateurs (ceux cités plus haut auxquels se rajoutent HSF et Paris Habitat) et à d'autres structures de bailleurs : ADEF – OPH 92 ou France Mutualiste Immo. La Commission Logement régionale est préparée et animée par l'UD 75.

#### - Les contacts bailleurs

L'UR et l'UD 75 ont rencontré des directions générales de bailleurs afin de faire un point général sur les revendications de nos structures : FIAC – Batigère Ile-de-France – Logis transports – EFIDIS et la Fondation Jules Lebaudy. L'UD était par ailleurs présente lors du Congrès HLM de Rennes.

## 6 Les consultations juridiques

CONSULTATIONS JURIDIQUES	2011	2012
Copropriété	431	283
Locatif	652	678
Accession Copropriété	50	
Consommation	250	506
Patrimoine et Finances	23	30
Surrendement, précarité	24	16
<b>TOTAL 2012</b>	<b>1430</b>	<b>1583</b>

## 7 Vie du réseau

La CLCV Paris a commencé à remobiliser son réseau de bénévoles. Nous avons ainsi organisé une première réunion en septembre pour permettre à chacun de se connaître et de voir de quels savoirs et savoir-faire notre association était riche. Nous avons également, aussi souvent que nécessaire, mobilisé nos associations et groupements pour des coordinations par bailleur, sur Paris ou sur l'Ile-de-France. Nous participons enfin aux conseils d'administration de notre Union régionale, dont l'importance en matière de logement est essentielle.

La CLCV aide, dans la mesure de ses moyens, ses associations dans leurs projets d'animation de quartier : fêtes des voisins avec animation pour les enfants et artistes de rue ; organisation de vide-greniers dans le 13<sup>e</sup> et dans le 18<sup>e</sup> arrondissement, avec participation, dans le 13<sup>e</sup>, de jeunes encadrés par des éducateurs de la Ville ; organisation d'une sortie culturelle des locataires de Paul Bourget...

Elle soutient par ailleurs la publication du journal « Loup y es-tu ? » qui s'adresse non seulement aux locataires du quartier du 18<sup>e</sup>, mais intéresse également tous les locataires de Paris-Habitat par la qualité des thématiques développées.

Il ne faut pas oublier les nombreux bénévoles qui, régulièrement, participent à la vie de l'association et l'aident à réaliser des nombreuses tâches en tous genres : tractage, secrétariat et permanence téléphonique, réalisation d'enquêtes, consultations juridiques,... Qu'ils en soient ici remerciés.

## **8 Représentations et communications extérieures**

### **La Commission de concertation des concessions de services publics (CCSPL)**

La CLCV Paris a siégé en CCSPL pour les attributions de délégations de services publics de crèches, de parkings, de la PAM, des marchés et d'Eau de Paris ainsi que l'électricité.

La CLCV Paris a demandé que les dossiers comportent les bilans financiers des précédents marchés pour les crèches, ce qui a été obtenu. Par contre, nous sommes dans l'attente d'une information systématique sur les bâtiments mis à disposition. En effet, rien n'est précisé sur leur DPE alors que le chauffage est électrique, et que ce poste est un des plus importants en matière de budget.

Le fonctionnement de cette commission CCSPL n'est pas satisfaisant, l'information des associations reste très insuffisante, et les bilans de l'inspection de la Ville ne sont pas mis à disposition. Par ailleurs, les décisions sont déjà prises, il n'est pas tenu compte des remarques ni demandes des associations.

Enfin, la commission n'est pas informée des bilans annuels sur le suivi des CCSPL et des dysfonctionnements éventuels.

La CLCV Paris a obtenu de la Mairie de Paris que la CCSPL participe au premier Congrès des CCSPL, organisé par la Fédération Nationale des collectivités concédantes et Régies (FNCCR) et la CLCV nationale. Ces travaux ont mis en évidence l'abîme existant entre les bonnes pratiques présentées et le fonctionnement de la CCSPL de Paris. Les associations parisiennes sont en cours de négociation avec le président de la CCSPL pour étudier des pistes d'amélioration.

L'action de la CLCV Paris s'inscrit directement dans celle de la Confédération sur les grands dossiers politiques - transition énergétique, transports et déplacements, eau et assainissement, réduction des déchets - qui impactent directement les services publics locaux.

### **La Commission de concertation de téléphonie mobile (CCTM)**

La CLCV Paris participe également à la CCTM. Grâce à une action sans relâche, nous avons obtenu que la Charte de Paris fasse mention, pour la première fois, de la loi SRU, et l'amélioration de l'information des locataires. Mais il reste beaucoup à faire pour faire bénéficier les locataires du principe de précaution, et ce sont les bailleurs qui détiennent tous les pouvoirs en la matière.

La représentation nationale assurée au Comité opérationnel sur les ondes électromagnétiques ainsi qu'aux travaux de l'Anses par la CLCV Paris lui permet de continuer son action pour faire reconnaître les droits des locataires dans le cadre du Grenelle.

### **La santé**

Vincent Perrot représente l'Union régionale Ile-de-France à la Conférence régionale de santé, en tant que suppléant de l'UFC. Il a ainsi participé à plusieurs réunions de la Commission en charge des droits des usagers, et pour celle-ci, a rencontré la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQ PC) de l'hôpital des Quinze-Vingt, pour faire le point sur le fonctionnement de celle-ci et la place réservée aux représentants des usagers. Le 10 décembre, il participait à une table ronde au Sénat sur le thème « allégations santé et médicaments : peut-on tout dire ? »

Dans le cadre de cette représentation, V. Perrot a participé à une première réunion de réflexion avec un syndicat de médecins libéraux, réunion qui devrait être suivie d'autres en 2013.

Dans le domaine de la santé encore, Catherine Bidois représente les usagers à l'hôpital Saint-Joseph.

### **Rencontres institutionnelles bilatérales**

La CLCV Paris a rencontré plusieurs opérateurs, EDF, GDF, Orange et La Poste dans le cadre des réunions consommateurs.

Nous avons également commencé de rencontrer les directions des grands bailleurs sociaux de Paris : le 12 décembre, ce fut Serge Contat à la RIVP.

A la Mairie de Paris, nous avons rencontré, le 8 octobre, des membres du cabinet de René Dutrey, maire adjoint chargé de l'environnement, à qui nous avons remis notre dépliant sur la qualité de l'air intérieur que le prédécesseur de R. Dutrey nous avait financé.

Le 26 novembre, ce fut le tour de J.L. Mano, maire adjoint chargé du logement, afin de faire le tour des dossiers sur Paris et de nos projets 2012.

### Les interventions publiques

Vincent Perrot est intervenu le 4 octobre à la journée des vigilances organisée par l'Agence régionale de santé. Il est également intervenu à l'Agence de Paris pour le climat sur le thème des maîtrises des consommations d'eau et d'énergie dans le logement, et sur les contrats d'entretien de robinetterie le 11 décembre lors d'une réunion organisée par la Direction de la propreté et de l'eau.

### Des interventions télévisuelles et une présence dans les médias

Il faut noter l'apparition de notre administrateur François Thierry dans l'émission « Reportages » sur le sujet de la baisse de la TVA dans la restauration. François Tricot a également été interviewé pour un journal télévisé dans le cadre du 60<sup>e</sup> anniversaire de la CLCV.

Par ailleurs, Champ-à-Loup a eu droit à un écho sur ses actions dans *Le Parisien* et les médias du 18<sup>e</sup>.

## 9 Formations

NOMBRE DE FORMATIONS 2012		
THEME DES FORMATIONS	NOMBRE DE FORMATIONS	NOMBRE DE PARTICIPANTS
LOCATIF	7	91
COPROPRIETE	5	120
DIVERSES		
Résolution amiable des conflits de voisinage	1	8
Faire des comptes-rendus rapides	3	45
Prise de parole en public	2	20
Les clauses abusives	1	15
TOTAL	19	306

## Conclusion

L'année 2012 s'est terminée avec une CLCV Paris qui a retrouvé sa stabilité. Nous avons pu ainsi à la fois continuer nos activités habituelles, et initier un certain rééquilibrage en ajoutant un vrai secteur « consommation » jusqu'à maintenant inexistant. Certes, Denis Garros traitait des litiges de consommation, aidé par des juristes et avocats bénévoles, mais l'animation manquait.

Fin 2012, avec l'arrivée de J.L. Griggio et l'ouverture d'une permanence dans le 3<sup>e</sup>, nous avons initié un processus que nous continuons en 2013, en travaillant à être plus connus et reconnus sur Paris, non seulement comme des défenseurs des locataires et copropriétaires parisiens, mais aussi pour la défense des consommateurs.

Avec la publication de notre dépliant sur la qualité de l'air intérieur, la CLCV Paris a voulu également montrer son intérêt pour l'environnement et le cadre de vie à Paris. Nous espérons bien continuer dans cette voie et investir d'autres domaines en lien avec la consommation et l'habitat. Car le logement doit être pour nous le point d'entrée vers d'autres domaines : les contrats de téléphonie ou d'assurances, l'alimentation, la santé, ...

Mais la CLCV Paris ne serait rien sans ses adhérents et ses bénévoles. 2012 aura vu une réelle volonté de profiter des savoirs et savoir-faire de tous, et que chacun, dans la mesure de ce qu'il peut ou veut apporter, participe pleinement à la vie de notre association. Que tous nos bénévoles soient ici remerciés.

2013 a commencé, et les élections HLM de 2014 ne sont plus vraiment très loin. Il va nous falloir commencer à les préparer. Notre équipe s'y attèle. Mais soyons conscients de l'importance de faire parler de nous en bien, sur tous les sujets qui concernent les Parisiens et dans le domaine de nos compétences. N'oublions pas l'importance d'appartenir à un réseau national de plus en plus reconnu et présent dans les médias. Ce ne peut qu'être positif pour nos actions futures.