

Assemblée Générale du 27 mars 2014

Rapport d'activité 2013

2013 aura été une année faste pour la CLCV Paris. Nous avons en effet dépassé la barre des 3 000 adhérents, ce qui nous place parmi les grosses fédérations dans le réseau CLCV.

L'équipe de salariés, quasiment doublée fin 2012, s'est donnée à fond pour ce résultat. Le logement locatif a vu arriver de nombreuses associations nouvelles, et la consommation a elle aussi attiré des nouveaux adhérents. Nous avons initié, à la demande de bénévoles, une formation au traitement des dossiers de surendettement.

Dans le même temps, les bénévoles, sans qui l'association ne saurait exister, ont donné beaucoup de leur temps et de leurs compétences.

Merci donc aux uns et aux autres, en espérant que nous ferons encore mieux en 2014

1. Fonctionnement

Notre association reste une petite structure, mais bien vivante. Pour rappel, les dirigeants sortants nous avaient assignés devant le TGI pour contester la validité des Assemblées générales ainsi que notre légitimité. Par décision du 25 juin 2013 la justice a donné raison à nos arguments et à notre démarche collective et ces décisions nous confortent dans notre volonté d'œuvrer ensemble pour le bien commun. De plus, le bénéfice de l'article 700 nous a permis de régler les frais d'avocat de l'UD 75.

Avec 5 salariés et de nombreux bénévoles très actifs, nous arrivons à remplir de nombreuses tâches, dans le domaine du locatif, de la copropriété, et de la défense des consommateurs. Un grand merci à Marcelle Ribera et Anne Marie Branca, si souvent présentes pour aider à la bonne marche de notre association, à répondre au téléphone, saisir des chiffres sur ordinateurs,

2. Les adhérents

Le nombre des adhésions de l'UD 75 a encore progressé en 2013, de 10 % et a dépassé les 3 000 adhérents. Le chiffre réel est en fait supérieur puisque les adhérents internet de notre périmètre ne sont pas tous intégrés.

On constate une augmentation de 153 adhérents en association soit + 11% en structures, + 15% d'adhérents isolés, et + 1 % en copropriété.

Le département 92 est toujours en partie géré par l'UD 75 et représente 130 adhérents en structures. Il est à noter que les méandres administratifs de la confédération nationale ne permettront pas la prise en compte de ces adhérents UD Paris lors de l'AG nationale pour l'exercice 2013. Par contre nous sommes intervenus pour régulariser cette anomalie en 2014.

	Copropriétaires	Individuels	Structures	TOTAL
2013	666	725	1616	3007
2012	659	630	1436	2725
2011	644	617	1054	2315
2010	645	531	958	2134

3. La copropriété

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

Les chiffres sont stables par rapport à 2012.

Nous comptons 666 adhérents « copropriétaires » en 2013 (hors adhésion internet) dont :

- 565 adhésions individuelles
- 101 adhésions au titre de COPROPRIETAIRES SERVICES (réparties sur 32 copropriétés)

En 2012, nous avons 659 adhérents.

Le secteur copropriété bénéficie de l'appui de plusieurs bénévoles : Odette JOUQUAND au pôle administratif et Andrée BENOIST qui assure deux après-midi par semaine des consultations bénévoles. Une nouvelle bénévole Nicole NILSSON, vient de rejoindre cette petite équipe.

Accession à la propriété

Un partenariat avec le bailleur social I3F a été signé en novembre 2012 portant sur l'accompagnement de locataires ayant accédé à la propriété.

Dans le cadre de ce partenariat, le secteur copropriété a assuré 8 formations sur le fonctionnement et l'organisation de la copropriété dans 4 départements de l'Île de France : les Hauts de Seine (92), la Seine et Marne (77), l'Essonne (91) et les Yvelines (78).

Le bilan de ce partenariat est positif et les évaluations recueillies ont montré que les séances de formation ont répondu aux attentes des participants.

L'opération va être renouvelée en 2014.

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

Consultations :

- Consultations juridiques payantes : 180
- Consultations par téléphone : 458
- Consultations bénévoles : 62

Point faible de nos adhérents, ils ne sont pas très militants, et seuls 12 ont participé à l'Assemblée Générale 2012. D'un autre côté, peut-être parce que nous n'avons pas été assez convaincants, Pierre Boquet, seul représentant des copropriétaires à notre conseil d'administration n'a pas été réélu lors de cette même assemblée générale. Qu'il soit ici remercié cependant pour sa participation bénévole et ses consultations durant 2012 et une bonne partie de 2013.

Formations : 8

Contrôle des comptes : 3

Les sujets des demandes d'information, de conseil des adhérents et des dossiers de litiges traités en 2013 se répartissent globalement de la façon suivante :

- Assemblée générale : règles de majorités, contestation des décisions prises, rédaction de projet de résolutions à inscrire à l'ordre du jour, rédaction de PV, demande d'assistance aux assemblées,	15 %
- Syndic : obligations, changement, contrat, réglementation de la profession	10%
- Charges de copropriété : règles de répartition, contestation, vérification du compte de copropriétaire, modification,	11%
- Parties communes – Parties privatives – équipements collectifs : qualification juridique, défaut d'entretien, dysfonctionnement,	10%
- Travaux : prise de décision, exécution, réception, ravalement, d'économie d'énergie, diagnostics techniques et immobiliers, urbanisme,	5%
- Conseil syndical : règles de fonctionnement, droit des membres du conseil syndical	5%
- Procédures judiciaires : déroulement, exécution jugement,	10%
Assurances, dégât des eaux	10%
- Vente d'un lot de copropriété : sommes réclamées par le syndic au vendeur et l'acquéreur,	5%
- Location : rédaction des baux, charges récupérables, travaux locatifs, révision du loyer, gestion locative par un mandataire	2%
- Scission de copropriété, vente de parties communes, modification règlement de copropriété,	5%
- Troubles de voisinage	5%
- Vente en Etat futur d'achèvement : non-conformité lors de la livraison, malfaçon	2%
- Autre	5%

4. La défense des consommateurs

Consommation

L'année 2013 aura été celle de la structuration du pôle conso de l'UD. Il faut ici en remercier Jean-Luc Griggio, chargé de cette tâche depuis fin 2012.

Afin de répondre au mieux aux consommateurs faisant appel à l'association, nous avons renforcé les consultations en vue du traitement des litiges de consommation au siège de l'UD en faisant appel à des bénévoles.

Des bénévoles juristes remarquables non seulement par leurs compétences mais aussi par leurs qualités relationnelles vis-à-vis des adhérents et par leur assiduité.

Nous tenons à remercier tout particulièrement Marie Pilon Wils, ex assistante dans un cabinet d'avocats ; Christina Samaras qui vient de rejoindre le cabinet Ernst et Young ; Melanie Vézard, spécialiste des transports qui rejoint le service juridique des chemins de fer allemands ; Lorenzo Serafini depuis peu avocat à Paris.

Il faut ajouter Marie-Alix Troesch et Marion Gasnier, jeunes avocates en attente d'installation plus pérenne.

Grâce à ces bénévoles, notamment, nous avons pu effectuer 305 consultations sur 2013.

La permanence consommation démarrée en septembre par des bénévoles à la Maison des Associations du 3ème arrondissement nous a permis d'augmenter notre notoriété et le nombre de nos adhérents. Ces permanences ont lieu les jeudis en fin de journée tous les quinze jours.

Comment se déroule un rendez-vous consommation ? Un premier entretien (1/2h à 1h) permet de renseigner une fiche accueil, la compréhension du litige, l'examen des pièces et courriers échangés et des démarches déjà effectuées.

Nous informons alors sur les démarches à poursuivre et/ou intervention écrite du conseiller en règlement amiable ou en droit.

Les thèmes de consultation qui reviennent le plus souvent sont les suivants:

- Artisans, travaux, dépannages à domicile
- Téléphonie et internet.
- Assurances
- Agences voyages, transports
- Commerce internet et gde distribution
- Garagiste
- Ecoles, auto-écoles, clubs.
- etc...

Issue des litiges

Nous ne sommes que rarement informés de l'issue du litige lorsque l'adhérent a obtenu satisfaction.

Les fournisseurs nous mettent parfois en copie des courriers qu'ils adressent à notre adhérent et ce quel que soit le contenu de ces réponses.

L'adhérent revient vers nous parce qu'il n'a pas eu satisfaction. Dans ce cas : soit une nouvelle démarche de notre part, soit, s'il le souhaite, des conseils pour introduire sa demande auprès d'un tribunal.

Enfin, pour les amateurs de chiffres : plus de 3 000 mails ont été échangés en 2013 sur des sujets de consommation. Près de 1 500 personnes nous ont questionnés par téléphone sur un sujet de consommation....

Le Surendettement, nouvelle activité pour l'association

Quelques bénévoles ont souhaité s'investir dans le surendettement c'est à dire dans le montage de dossiers de demande pour la commission de surendettement.

Avant de nous lancer, nous avons demandé à Marie-Jeanne Eymery de la commission nationale consommation CLCV et membre de la commission surendettement de l'Isère, de faire un topo sur cette activité très spécifique pour cinq d'entre nous souhaitant s'investir.

Il en est ressorti que la formation se fait essentiellement en traitant des dossiers.

Deux bénévoles sont donc allés se former à la CLCV de Grenoble et deux autres à celle d'Angers. Elles ont aussi suivi un stage sur le sujet au Centre technique régional de l'Île de France.

Nous avons déjà traité quelques dossiers. Reste à conforter notre compétence et notre expérience en la matière, à les faire reconnaître et à les valoriser. Reste également à obtenir quelques financements pour une activité très mangeuse de temps qui ne peut être rémunérée par les demandeurs.

5. Le secteur locatif

Le nombre de structures adhérentes est passé de 80 à 98, avec 25 nouvelles associations et groupements. Quelques petites structures ont disparu, faute de moyens ou d'intérêt immédiat.

Les dossiers juridiques locatifs sont traités par Denis Garros.

De plus, en 2013, le CA de la CLCV Paris a voté une aide financière à une structure pour une procédure pénale présentant un intérêt collectif certain.

Ghislaine Malandin, est l'interlocutrice privilégiée des structures, et participe aux coordinations et aux conseils de concertation locative (CCL) parisiens.

Les représentants de la CLCV Paris, Catherine Bidois, JC Hamelin, Edward Watteuw et Geneviève Germain ont siégé 29 fois à la Commission départementale de conciliation de la Préfecture.

JC Hamelin, a poursuivi en 2013 l'action de la CLCV Paris pour que nous occupions la place qui nous revient du fait de notre représentativité. Cependant, la préfecture se base sur des éléments non vérifiables pour déterminer le nombre de sièges qui sont impartis aux associations et nous envisageons de faire un recours contre l'arrêté préfectoral de 2014.

La CLCV a pu mettre en évidence, et dénoncer le fait que certains magistrats de divers Tribunaux d'Instance de Paris contestent voire refusent à des associations de locataires affiliées aux associations représentatives membres de la commission nationales de concertation, le droit d'assister ou de représenter leurs adhérents aux audiences.

Pour les juges il est interdit de représenter quelqu'un hors les cas limitatifs du code de Procédure Civile. Ils ne connaissent pas l'article 187-II-4° - article 24-1 de la loi de 89. Si l'association veut accompagner le locataire, rien n'obligerait le juge à accepter.

En fait, l'action au nom des locataires, par l'association est inconnue de l'ensemble des juges du TI. La CLCV a saisi la ministre du logement sur ce point et souhaite faire évoluer les choses.

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 290 consultations, dont 29 émanant de groupements ou associations de locataires, ce qui signifie dans la plupart de cas un examen des justificatifs et de durables négociations ou conflits avec le bailleur

Les chiffres sont en légère hausse par rapport à ceux de 2012 mais les contentieux sont en général plus longs.

Un exemple est donné dans le numéro de mars 2014 de C L C Vous

Le déplacement chez le bailleur n'est possible qu'au profit d'un collectif (groupement ou association) faute de bénévoles intéressés par ce sujet, qui ne nécessite pas de grande compétence juridique mais de la minutie. Le relevé des erreurs de répartition des dépenses faites par le bailleur apporte pourtant une indéniable satisfaction à l'auteur de cette vérification.

Nous espérons que les résultats obtenus lors de ces contrôles chez les bailleurs sociaux nous serviront lors de la campagne démarrant fin 2013, pour les élections HLM

Malheureusement, les locataires ne nous informent pas systématiquement du dénouement.

En présence d'un groupement de locataires, un bailleur - social, privé ou même individuel - menace rarement les contestataires. Un locataire isolé sera nettement plus vulnérable.

Dans tous les cas toutefois, si le bailleur ne reconnaît pas son erreur, le recours à la commission de conciliation est incontournable. Quelques accords ont été obtenus par cette voie. En effet, si le désaccord persiste, le ou les locataires ont intérêt à rester en défense. S'ils s'avisent de saisir le Tribunal, le juge désignera un expert à leurs frais (avant un remboursement par le bailleur si celui-ci est condamné)

Cependant, il est difficile de faire état de nombreux résultats satisfaisants ou spectaculaires. Si certains litiges trouvent un règlement partiel en commission, la mise en œuvre de l'accord nécessite la bonne foi du bailleur, non sanctionné s'il ne tient pas ses engagements.

A noter également le combat toujours d'actualité de locataires de la SGIM, d'Elogie, ..., soutenus par la CLCV, sur le taux de récupération des charges des gardiens. La mauvaise foi du bailleur les oblige à porter le conflit au tribunal.

- Les loyers

114 dossiers de litiges sur les loyers ont été traité en 2013 (113 en 2012)

Ils avaient souvent trait à des 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 bailleurs sociaux ne se trompent pas dans leurs calculs malgré leur relative complexité. Cependant les contentieux naissent quand le locataire n'habite plus les lieux (il doit fournir son avis d'imposition) ce qui entraîne CLCV Paris, Rapport d'activité 2013

la perception d'un SLS maximum, ou quand le bailleur conteste le nombre de personnes composant le logement déclaré par le locataire.

-Les travaux dus par le bailleur

Nous avons compté 74 consultations ; la commission de conciliation a permis de régler certains dossiers ; pour d'autres, l'intervention du Tribunal a été nécessaire.

Il faut ajouter les 22 affaires pour lesquelles la prise en charge devait être faite par l'assureur du locataire

-Les dépôts de garantie

Ils ont donné lieu à 42 consultations. La commission de conciliation est assez efficace dans ce domaine, quel que soit le bailleur, pour les locations nues

Pour les meublés, la commission de conciliation n'est pas compétente, et la saisine du Tribunal reste parfois le seul moyen.

- Les formations

Les formations sur les charges locatives 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 charge. Mais si les locataires intéressés 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.

Des formations ont également lieu sur le fonctionnement de la commission de conciliation ; les participants souhaitent surtout connaître la procédure car ils étaient eux-mêmes convoqués

Peu de personnes en revanche se sont déclarées désireuses de représenter la CLCV dans cette instance.

- L'animation du réseau et la coordination

Ghislaine Malandin, en charge des associations et groupements de locataires, a développé le nombre, l'animation et la coordination de ces structures.

25 nouveaux groupements ou associations ont ainsi rejoint la CLCV-Paris. Elle les a accueillis et accompagnés dans leur choix d'adhésion, dans le choix de leur forme juridique (groupement ou association 1901), dans leur démarche d'adhésion à la CLCV, dans leur intégration en tant qu'adhérents à une association. Les droits que confère la loi à toute structure adhérente ont été soulignés et les obligations des bailleurs rappelées au long de l'année tant aux nouveaux qu'aux anciens.

Elle a accompagné toutes les structures qui en ont fait la demande (21 au total) aux réunions de concertation avec leur bailleur. Ces réunions ont été préparées en amont avec les responsables/ représentants et quasi systématiquement précédées d'une visite du site (immeuble, résidence). Quelque 30 visites ont ainsi été effectuées, sorte de « tour du locataire », qui ont permis une bonne connaissance des problèmes mais aussi un dialogue, des rencontres avec les locataires, adhérents ou pas, sur le terrain. Deux « opérations table » ont également été tenues à la demande de groupements naissants (« opération table » : dans le hall ou devant l'immeuble, avec le futur groupement, une petite table est dressée avec du matériel CLCV, et on aborde les locataires qui passent). Chacune de ces visites, malgré parfois des conditions météorologiques peu favorables, a été l'occasion de nouer une relation basée sur le concret.

Outre ces indispensables déplacements, la messagerie électronique, qui n'exclut pas les conversations téléphoniques sur des sujets trop complexes pour être l'objet d'échanges de mails, est un lien permanent. Près de 8 000 mails reçus en un an et autant de réponses ! C'était de simples demandes de renseignements, ou des demandes de suivi et de soutien (lettres ou mails aux bailleurs sur des dossiers en cours).

La CLCV Paris a porté une grande attention à la promotion d'une coordination de toutes les structures adhérentes à la CLCV-Paris : que chacune, dans ses spécificités propres, dans ses problèmes et questions particulières, se sente solidaire de celles des autres. Et ce quel que soit le bailleur concerné. L'idée et la conscience de l'appartenance à une structure commune, forte de l'implication de tous et du travail de chacun.

Plusieurs coordinations relèvent de l'Union Régionale IdF sous l'autorité d'Edward Watteeuw. La coordination Immobilière 3F, mise en place dès 2004, est toujours très active, animée par Joëlle Grille

En 2011, l'UR avait organisé, animé et rédigé les comptes rendus de deux nouvelles coordinations : France Habitation et ICF La Sablière. Elles se sont développées en 2013.

Une coordination Toit et Joie a été lancée et s'est réunie à 2 reprises.

Deux autres coordinations Efidis et Domaxis n'ont pas réussi leur lancement de 2011, leur dynamisation sera un des objectifs de 2014.

Sous l'égide de l'UR une coordination Logement Français – Logement Francilien est assurée par l'UD 78 et une coordination Antin Résidences est assurée par l'UD 95.

La coordination SGIM Elogie est animée par Geneviève Germain.

Ce lent et patient travail de tissage de cohésion basée sur l'échange et la confiance réciproque a pris quelques mois au bout desquels plusieurs initiatives pouvaient et devaient voir le jour. Trois exemples emblématiques :

Le pique-nique : afin que les structures se rencontrent, que les adhérents fassent connaissance (en dehors des assemblées générales annuelles et en dehors des réunions de coordination qui les rassemblent bailleur par bailleur), ceci dans un moment festif, nous avons organisé le 15 septembre « le grand pique-nique » de la CLCV-Paris dans le parc Georges-Brassens. Les présents (bienheureux, il faisait beau) ont pu découvrir les autres, locataires d'autres bailleurs. Chacun avait un petit badge de couleur portant et son nom et celui de son bailleur. En effet, c'est à plus de 50 bailleurs, tant privés que publics que la CLCV-Paris, au travers de ses adhérents et de leurs structures, a affaire !

Le bulletin « C'est elle, c'est vous à Paris » : dans la foulée de ce rassemblement convivial, un bulletin régulier d'information et de liaison a été créé. Le premier numéro est paru en octobre. Il est une nécessité que les responsables de structures ont tout de suite comprise, en le distribuant aux adhérents mais aussi plus largement. Le premier tirage de 500 exemplaires n'a pas suffi ! Outre les informations que la CLCV-Paris doit donner aux adhérents, ce bulletin est un formidable outil pour les échanges entre nous tous. La page 4, à titre d'exemple très concret, est l'espace où chaque mois deux structures, de bailleurs différents, donnent un aperçu de leur histoire, de leurs activités, difficultés, et actions. Tous ceux qui y ont déjà fait leur « portrait » ont répondu avec enthousiasme quand ils ont été sollicités. Ce bulletin, qui est envoyé dans sa version papier aux bailleurs, a pu, dans le numéro suivant (n°2), publier un article, fruit du travail commun que lesdits bailleurs n'ont pu ignorer : « questions d'ascenseurs »

Enquête « question d'ascenseurs » : le bon fonctionnement des relations quotidiennes, qu'elles soient rencontres, réunions, mails, le besoin manifeste d'un travail transversal commun s'est très précisément concrétisé lors de cette première enquête. A la question de savoir si tel bailleur assurait ou non le portage des CLCV Paris, Rapport d'activité 2013

biens et des personnes pendant une panne, les réponses des responsables de structures ont été rapides et très nombreuses, dont on a pu retirer des résultats fort intéressants pour tous et publiables.

Pendant l'année 2014, qui verra les élections des représentants locataires dans les conseils d'administration des organismes HLM, **nous continuerons à écrire ensemble le rapport de notre activité commune**. La mutualisation des expériences et des compétences peut et doit se renforcer, nous y sommes tous prêts.

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

Les positions propres à l'UD 75 sont défendues dans tous les CCL où nous avons des représentants

Concernant le Conseil de Concertation locative du patrimoine du plus grand bailleur social parisien PARIS HABITAT, les représentants de la CLCV Paris JJ Anding et François Tricot, ont été particulièrement actifs, tant lors des groupes de travail que des réunions plénières. Ils ont ainsi pu obtenir des avancées notables de la concertation dans plusieurs domaines : information sur la téléphonie mobile et le *triple play* social, le problème des antennes relais, la création d'un label ascenseurs, l'amélioration de l'enquête satisfaction...

Ils ont bataillé pour que le financement des travaux d'amélioration (isolation, cadre de vie...) retombe le moins possible sur les locataires (loi Molle) et pour que le bailleur assume financièrement l'entretien et la rénovation qui lui incombent.

Dans le cadre de l'installation obligatoire de détecteurs de fumée, ils se sont battus quasiment seuls contre tous (CNL,SLC , CGL..) contre l'accord collectif que ces derniers ont tous signé et qui stipulait que les locataires devaient obligatoirement payer 66 euros sur 10 ans (55cts par mois !) pour la fourniture et l'installation d'un DAF. Combat victorieux avec l'aide du législateur qui vient de décider que l'obligation de fourniture et d'installation de ces détecteurs revenaient exclusivement aux propriétaires et non pas aux locataires.

Tous nos représentants dans les différents CCL se sont battus pour défendre la gratuité soutenue par l'UD 75 et retenue effectivement par certains bailleurs. Des accords collectifs plus respectueux des droits des locataires ont pu être signés, comme à la RIVP.

La loi ALUR renouvelle le sujet pour 2014 versus les accords collectifs signés.

Les coordinations bailleurs

	Coordination
28/01/13	SGIM (Elogie)
04/02/13	RIVP
05/02/13	France-Habitation
14/02/13	I 3 F
27/02/13	Paris-Habitat
12/03/13	RIVP (réduite cause neige)
26/04/13	La Sablière
16/05/13	I3F
22/05/13	PH
12/06/13	Ex-SAGI de PH
17/09/13	ICF Sablière
8/10/13	Efidis
13/11/13	PH
15/11/13	Toit et joie

- Les contacts bailleurs

La CLCV Paris a participé aux groupes de travail avec les bailleurs sur les ascenseurs et sur les charges. Ces travaux ont fait l'objet de plusieurs réunions de travail en 2013.

Le Président de l'UD Paris et Catherine Bidois ont rencontré la direction d'ICF La Sablière sur la problématique des antennes relais. Plusieurs autres interventions à la RIVP et Paris Habitat ont également été l'occasion pour la CLCV Paris de défendre les droits des locataires en la matière.

6. Les consultations juridiques

CONSULTATIONS JURIDIQUES	2011	2012	2013
Copropriété	431	283	630
Locatif	652	678	795
Accession Copropriété	50		
Consommation	297	552	309
TOTAL	1430	1583	1729

L'augmentation importante des consultations en copropriété est due à la prise en compte des consultations par téléphone qui n'étaient pas comptabilisées auparavant.

Les consultations en locatif ont augmenté également de 15%.

7. Vie du réseau

La CLCV Paris participe aux conseils d'administration de notre Union régionale, dont l'importance en matière de logement est essentielle.

La CLCV Paris a continué à soutenir, dans la mesure de ses moyens, ses associations dans leurs projets d'animation de quartier et la publication du journal « Loup y es-tu ? ». Elle a créé son propre journal auquel elle associe les structures de l'UD pour mieux les faire connaître.

De nombreux bénévoles 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)

Catherine Bidois a siégé 8 fois en CCSPL pour les attributions de délégations de services publics de crèches, de parkings, de la PAM, des marchés, d'Eau de Paris, de l'électricité ainsi que l'attribution des secteurs aux dépanneurs.

La Commission de concertation de téléphonie mobile (CCTM)

Catherine Bidois a participé à 7 réunions de la CCTM, contrairement aux autres associations qui ont quitté cette instance. La CLCV Paris a ainsi pu agir avec certaines mairies pour s'opposer à des projets soumettant les populations à des valeurs d'exposition aux ondes électromagnétiques trop importantes.

Grâce à une action sans relâche, nous avons obtenu que la Ville de Paris réunisse les plus importants bailleurs parisiens pour rappeler les règles en matière d'information des locataires et les mettre en garde contre les abus des opérateurs – mis en évidence par la CLCV – sur les évolutions des installations en 4G avant autorisation des bailleurs.

La CLCV Paris a également continué à représenter la CLCV au niveau national dans les travaux du COPIC (Grenelle des Ondes), et a rencontré le délégué ministériel chargé du dossier *sobriété des ondes électromagnétiques* et de la proposition de loi Abeille.

La CLCV Paris représente également la région Ile de France aux réunions du Conseil régional pour l'élaboration du Plan de Réduction des déchets de chantiers – le PREDEC.

Catherine Bidois représente l'Union régionale au bureau environnement de la CLCV Nationale.

L'alimentation

Le Président de la CLCV Paris a participé au bilan du Plan bio Ile de France et au nouveau plan bio pour les années à venir. Vincent Perrot plaide pour une bio abordable pour tous les consommateurs, et pour la présence de maraîchers bio sur les marchés parisiens, aujourd'hui quasi absents.

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 participe autant que possible aux 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) d'un établissement de la MGEN à Maisons-Laffitte, pour faire le point sur le fonctionnement de celle-ci et la place réservée aux représentants des usagers. Il a également remplacé chaque fois que nécessaire sa titulaire du siège aux plénières de la CRSA».

V. Perrot a organisé une formation pour les adhérents de la CLCV Paris qui souhaiteraient représenter les usagers dans la CRUQ PC (Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge) d'un établissement parisien. De nombreux sièges sont effet vacants, sans qu'il soit toujours facile de savoir où, et il nous paraît essentiel de participer à ces instance où, rappelons-le, nous représentons tous les usagers des établissements de santé et non seulement les malades atteint d'une pathologie particulière. En décembre, une candidature a été déposée à l'hôpital des Quinze/Vingt, sans succès à ce jour.

Dans le domaine de la santé encore, Catherine Bidois représente les usagers à l'hôpital Saint-Joseph, et Mireille Vaillant à la Clinique Port Royal.

Rencontres institutionnelles

La CLCV Paris a rencontré les opérateurs, EDF et GDF, ainsi que plusieurs de leurs filiales. Ces réunions permettent d'améliorer le traitement des litiges de consommation et de faire remonter les pratiques abusives aux opérateurs. Des interlocuteurs privilégiés sont dédiés aux associations, et la CLCV se bat pour l'amélioration des processus de réclamation – force est de constater que malgré des améliorations, beaucoup reste à faire notamment en matière de prélèvements et de recouvrement.

Parmi les évolutions, Orange a créé une instance régionale en Ile de France qui s'est réunie pour la première fois en 2013.

Représentations dans le secteur locatif : même si elles sont pour la plupart au niveau régional, les administrateurs de la CLCV Paris y sont très actifs dans plusieurs instances régionales importantes : l'OLAP (où Edward Watteuw est Administrateur), le CTCR, le CRH (Comité régional de l'Habitat), le PREDEC, le Comité de bassin de l'Agence de l'Eau, etc...

L'Association des bailleurs d'île de France (AORIF) a relancé le Conseil social de l'Habitat Francilien à la fin de l'année et l'UR y a été invitée.

Edward Watteuw - président de l'UR - est membre du Bureau Habitat de la CLCV et participe au GTLS national (groupe technique logement social). Son secrétaire est membre invité du Bureau Environnement et représente la CLCV au Comité 21.

L'UR et ses adhérents étaient également très représentés au Congrès HLM de Lille fin septembre.

Des interventions télévisuelles et une présence dans les médias

Il faut noter l'interview de notre administrateur. François Tricot, à l'occasion de l'inauguration d'une fontaine pétillante d'eau de Paris dans le 13^{ème} arrondissement. Vincent Perrot, notre président est également intervenu sur une chaîne nationale lors de la publication des résultats de l'enquête « médicaments ».

9. Formations

NOMBRE DE FORMATIONS 2013		
THEME DES FORMATIONS	NOMBRE DE FORMATIONS	NOMBRE DE PARTICIPANTS
LOCATIF	6	91
COPROPRIETE	10	120
CHARGES DE CHAUFFAGE	1	14
SANTE	1	5
TOTAL	18	260

Les enquêtes nationales

Membre d'une fédération nationale, la CLCV Paris participe à certaines enquêtes organisées par cette fédération. Jusqu'à maintenant, nous avons parfois eu du mal à récupérer nos propres résultats en fin d'enquête, afin d'en faire notre communication auprès des médias parisiens. Mais nous avons bon espoir que cela change.

Enquête prix des médicaments sans ordonnance

Des prix qui varient du simple au quadruple pour les médicaments en vente libre, une information en officine sur les prix des médicaments sur ordonnance non remboursés très largement déficiente, c'est ce que montre l'enquête réalisée par la CLCV de Paris dans 107 pharmacies de la capitale, en mars et avril 2013. Quatre pharmacies visitées sur cinq ne tenaient pas à disposition de ses clients un catalogue leur permettant de comparer librement les prix des seconds, sans avoir à les demander, et comme la réglementation l'exige. Parmi ces pharmaciens réfractaires à la transparence, il s'en est même trouvé 20 pour refuser de renseigner nos enquêteurs. Les écarts de prix relevés, et la difficulté qu'ont les consommateurs à demander les prix des médicaments, nous font privilégier le libre-service intégral des médicaments sans ordonnance.

Réalisée entre le 15 mars et le 23 avril, cette enquête sur Paris fait partie d'une enquête nationale de la CLCV dans 16 régions, 31 départements, et 523 pharmacies, ainsi que sur Internet pour les quelques pharmacies légales présentes. Outre le respect de la réglementation en matière d'affichage des prix et de présence d'un catalogue de prix pour les produits avec ordonnance et non remboursés, nos enquêteurs ont relevé les prix de 6 spécialités que l'on trouve le plus fréquemment dans la pharmacie de nombreux consommateurs, contre la douleur, la fièvre, la diarrhée, ... Les relevés ont montré des écarts de prix par spécialité allant jusqu'à plus de cinq entre le moins cher et le plus cher. Notre « panier » de 6 produits nous a coûté de 17,08€ à Arras à 36,80€ à Paris. Ces différences ne sont pas que géographiques : même avec une amplitude plus faible on retrouve des coûts de panier significativement différents entre plusieurs pharmacies dans la même rue.

Enquête « compréhension de l'étiquetage alimentaire ».

La CLCV a mené l'enquête à l'été 2013 sur notre compréhension et notre respect des dates limites de consommation (normalement impératives) et dates limites d'utilisation optimale apposées sur les emballages de nos aliments. Nous avons été 70 Parisiens à y participer.

Une boîte de raviolis (DLUO) est jetée par 47% d'entre nous 3 semaines seulement après la DLUO, de peur de s'intoxiquer. Mais un yaourt sera consommé 3 semaines après la DLC. Concernant le steak haché, la DLC est globalement mieux respectée mais 27 % des sondés sont prêts à le consommer trois jours après sa péremption. Bref : nous avons des efforts à faire si nous voulons à la fois éviter les intoxications et ne pas jeter à la poubelle ce qui est encore consommable. Pour le yaourt ce qui est vrai pour l'un – le nature, très stable – ne l'est pas pour un autre – aux fruits, nettement plus dangereux -. Pour les conserves, méfiez-vous de celles qui ont un couvercle bombé et faites confiance aux autres dans la mesure du raisonnable. Ne recongelez jamais un aliment sauf si vous l'avez cuisiné et cuit entre les deux.

Enquête « affichage en agence immobilière »

Début janvier, nous sommes allés regarder les vitrines des agences immobilières de votre quartier et avons vérifié l'affichage des honoraires de l'agent, ainsi que la présence du diagnostic de performance énergétique pour chaque annonce. Nous avons ainsi vérifié une centaine de vitrines. Toutes étaient loin d'être aux normes.

2014 est une année importante pour la CLCV Paris, avec des élections cruciales pour notre association.

Les élections municipales tout d'abord. Avec le départ de B. Delanoé, et même si la majorité de gauche est reconduite aux commandes, de nombreux conseillers municipaux et adjoints au maire quittent le navire : c'est le cas de J.Y. Mano au logement, ou René Dutrey à l'environnement, avec qui nous avons des contacts réguliers et qui nous octroyaient des subventions. Il faudra donc faire connaissance avec les nouveaux venus et établir des relations de confiance pour la mandature. Nous ferons également le tour des mairies d'arrondissement qui souvent ne nous connaissent pas, et qui peuvent avoir des fonds pour les dossiers de surendettement que nous souhaitons traiter désormais.

Les élections HLM viendront, elles, en fin d'année, et nous avons besoin à la fois de candidats chez tous les bailleurs, et de propositions pour que les locataires aient envie de voter pour nous, voire adhérent à la CLCV Paris. Nous y travaillons.

Muscler le bénévolat devrait être une tâche primordiale en 2014. Non seulement il nous faut muscler notre représentation, mais il faut aussi assurer le développement et la vie de notre association. Nous ne sommes pas un prestataire de service, notre grande force est le partage des savoirs et savoir-faire de nos adhérents. Prenons le seul exemple des contrôles des charges locatives : chaque année, nous organisons plusieurs formations, mais combien de ces personnes formées acceptent d'aider d'autres associations, libérant ainsi du temps salarié pour développer de nouvelles activités. Autre exemple, les enquêtes nationales, dont nous avons tout intérêt à nous saisir afin d'avoir assez de données parisiennes pour les faire valoir auprès des médias et nous faire mieux reconnaître dans la capitale.

Le lancement de **CeLLe CV** est un succès, et nous espérons bien pouvoir tenir le rythme d'une parution mensuelle. Là encore, nous avons besoin de vous tous pour remplir ses colonnes. Envoyez-nous vos contributions et appropriez-vous un peu plus cette feuille de liaison.

Nous aurons certainement, d'ici la fin de l'année un vrai site internet où vous trouverez plus facilement que sur le blog actuel. Non seulement, il sera une belle vitrine, mais il sera ce que vous voulez en faire, par vos contributions.

Enfin, le pique-nique de l'automne dernier nous a donné l'envie de recommencer de tels événements festifs durant lesquels nous pouvons faire connaissance et échanger. Il nous faudra recommencer cette année.

Vous l'avez compris, l'avenir et le dynamisme de notre CLCV Paris repose sur nous tous.