

LA DÉFENSE DES LOCATAIRES



A lire dans ce numéro:

- 01 HAUSSES DU COÛT DU CHAUFFAGE ET DE L'EAU CHAUDE : INSUPPORTABLE POUR DE NOMBREUX LOCATAIRES
- 02 CONTRÔLE DES INSTALLATIONS DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ
- 03 MALFAÇONS !!!!
- 04 ENTRETIEN DES ESPACES VERTS: LES CONTRÔLES SONT UTILES!!!
- 05 CAVES CONDAMNÉES POUR LA SÉCURITÉ : OUI, MAIS AVEC LOYER RÉVISÉ !
- 06 LES ECOGESTES
- 07 UN POINT SUR LES RELOGEMENTS
- 08 LA VENTE DES LOGEMENTS SOCIAUX
- 09 LES ÉTATS DES LIEUX (EDL) : ÊTRE BIEN PRÉPARÉ POUR SES ÉTAPES CLÉS
- 10 PERMANENCES ET ADHÉSIONS



**ENSEMBLE ON EST PLUS FORT
EN ADHÉRANT A LA CLCV VOUS
VOUS RENDEZ ENCORE PLUS FORT**



EDITO

Depuis 2 ans maintenant, la situation sanitaire et économique impacte grandement nos rythmes de vie, de travail, nos relations sociales mais également les budgets des ménages.... Dans ce contexte déjà difficile, les usagers ont subi l'explosion des coûts de toutes les énergies nécessaires à la vie quotidienne, qui se poursuit en 2022.

La CLCV n'a pas été épargnée et a aussi dû s'adapter à ce nouveau contexte. L'ensemble des bénévoles et salariées se sont mobilisés pour continuer à vous accompagner et agir ensemble.

La CLCV a très activement contribué à l'élargissement du chèque énergie, à l'adoption de la prime inflation pour limiter un tant soit peu les impacts financiers de la crise pour les usagers. Elle a interpellé le gouvernement sur le fait de ne pas accorder le gel des tarifs de gaz aux bailleurs et a obtenu des résultats significatifs pour les locataires et copropriétaires.

De nombreux contrôles de charges (chauffage, espaces verts, ascenseurs...) ont permis le remboursement aux locataires de prestations non justifiées. Dans le domaine de la consommation un grand nombre de dossiers ont été favorablement résolus (téléphonie, assurances, mutuelles, achats...). Nos actions dans différents domaines (santé, environnement, chauffage urbain, ...) ont été poursuivies.

La CLCV continue bien sûr d'accompagner les locataires concernés par les relogements liés aux démolitions dans le cadre du renouvellement urbain.

Nos permanences ont toujours été maintenues, un temps, téléphoniques, et à nouveau en présentiel, pour permettre à toutes et tous de nous rencontrer.

POUR NOUS JOINDRE

Union départementale
CLCV Puy de Dôme



04 73 36 75 91



puy-de-dome@clcv.org



32 rue Gabriel Péri, 63000 Clermont Ferrand



clcvpuydedome



puydedome.clcv.org

PRIX DU GAZ : LA CLCV OBTIENT L'EXTENSION DU BOUCLIER TARIFAIRE

Un grand OUF pour 5 millions de locataires et copropriétaires avec la limitation de la hausse des coûts du chauffage

La CLCV écoute les habitants et agit auprès des instances gouvernementales

Après de nombreuses démarches et actions au niveau local et national, la CLCV a obtenu l'extension du bouclier tarifaire sur le prix du gaz à l'ensemble des logements (HLM et Copropriétés) raccordés à une chaufferie collective (annonce faite par le Premier Ministre le 16 février 2022).

La CLCV reste mobilisée auprès des locataires

Le décret d'application concernant le bouclier tarifaire est publié. Les bailleurs sociaux ont reçu toutes les consignes de la part de l'Union Sociale de l'Habitat. Ils peuvent ainsi le mettre en application, et calculer les charges réelles de 2021, en prenant en compte l'aide gouvernementale que nous avons obtenue.

Une victoire : le bouclier tarifaire du GAZ

Cette annonce répond aux besoins d'équité et de justice que les consommateurs demandaient et que la CLCV soutenait auprès des pouvoirs publics. Depuis des mois maintenant, la CLCV dénonce l'envolée du prix du gaz mais aussi de l'électricité.

Nous avons pu obtenir un certain blocage des prix, notamment avec le bouclier tarifaire, qui ne s'appliquait dans un premier temps qu'aux particuliers, mais pas aux habitants des immeubles raccordés à une chaufferie collective. Il aurait été impensable de laisser cette situation perdurer trop longtemps, alors que nombreux sont les ménages qui ont du mal à prendre une douche chaude, que le pouvoir d'achat est en berne, et que les acomptes sur charges explosent (jusqu'à 1000 € de plus par an pour un ménage dans un T4). A noter que la CLCV a été la principale association active sur ce dossier.

Pour un grand nombre de locataires, il y aura cependant à régler un rappel sur le coût du chauffage de 2021. Nous le déplorons. Mais sans l'intervention de la CLCV au niveau local et national, la situation aurait été bien pire. L'aide gouvernementale va s'appliquer jusqu'au 30 juin 2022.

Grâce à la CLCV,
« on a limité la casse ! »

Quels seront les tarifs au delà de cette date? La CLCV demande la prolongation du bouclier jusqu'au 31 décembre 2022 pour tous les consommateurs.

Nous constatons avec une grande déception, que cette envolée des prix concerne aussi, les locataires des immeubles raccordés aux chaufferies urbaines, y compris celles devant utiliser le bois comme énergie principale. Pourquoi ?

La CLCV ne baisse pas les bras, au contraire.

Notre seul objectif :

**LA DEFENSE
DES LOCATAIRES !**



CONTRÔLE DES INSTALLATIONS DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ



L'article 3-3 de la loi du 6 juillet 1989 prévoit l'obligation pour le bailleur, de remettre au locataire **lors de son entrée dans le logement**, un « état de l'installation intérieure d'électricité et de gaz, dont l'objet est d'évaluer les risques pouvant porter atteinte à la sécurité des personnes ».

Malgré nos nombreuses relances, à notre connaissance, seul, à ce jour, OPHIS remet ce diagnostic aux locataires comme pièce annexe au bail. Les autres bailleurs, travaillent sur la mise en œuvre de cette obligation. Nous espérons qu'elle se fera sans tarder car cela fait des années que cette obligation existe.

MALFAÇONS

MAIS OÙ SONT PASSÉES LES RÈGLES DE L'ART ?

Bien plus qu'un slogan.....un constat. Depuis quelques années, la CLCV le remarque et nombre de locataires et propriétaires nous alertent*.

Les malfaçons sur les constructions neuves, lors des réhabilitations ou de travaux d'entretien des logements sont de plus en plus nombreuses pour ne pas dire monnaie courante. Les nuisances et dégâts engendrés, les préjudices subis sont souvent conséquents pour ceux qui en sont victimes et cela dévalorise le patrimoine.

La CLCV a interpellé les bailleurs quant à ces travaux non réalisés dans les règles de l'art, au manque de suivi au cours de leur réalisation et lors de leur réception, aux surcoûts générés. Un rappel des règles, une communication, et une remise en responsabilité des entreprises s'imposent aux bailleurs, il leur faut également veiller à éviter les attributions de marché systématiques à une même société et à plus faire jouer la concurrence.



La CLCV sera de plus en plus intransigente sur ce sujet et mènera les actions nécessaires pour faire stopper ces dérives et **RENOUER AVEC LES RÈGLES DE L'ART.**



***N'HÉSITEZ PAS À NOUS INFORMER
ET SURTOUT À SOLLICITER VOTRE BAILLEUR.**



DOSSIERS GAGNANTS

Mme B. locataire nous informe dès son entrée dans les lieux, de la présence de punaises de lit dans son logement. Maman isolée avec des enfants en bas âge, notre adhérente particulièrement inquiète n'a jamais pu emménager et profiter de son logement. Après de nombreuses négociations avec le bailleur, nous avons obtenu une réduction de son préavis et l'annulation de tous les loyers.



Mme C. nous sollicite dans le cadre d'un litige avec un fournisseur d'énergie. Les factures reçues étaient particulièrement élevées et correspondaient à des estimations de consommation. Suite à notre intervention, une régularisation des factures a été faite et un juste dédommagement octroyé !

ENTRETIEN DES ESPACES VERTS: LES CONTRÔLES SONT UTILES !



Régulièrement, notre association CLCV effectue, avec des locataires, des contrôles de factures de charges que nous font payer les bailleurs. La question du coût d'entretien des espaces verts est abordée, mais aussi la qualité de cet entretien. Il nous arrive par exemple de constater qu'une canette de bière est enfouie dans les espaces verts et six mois après, elle est toujours là ! Cela démontre le manque de contrôle du travail réalisé.

Nous sommes en droit de demander au bailleur une visite sur site pour parler de la qualité de la prestation.

MAIS QUELLES SONT LES SURFACES À ENTREtenir ?

En allant sur le site Géoportail, on peut prendre connaissance des différentes parcelles existantes et nous renseigner ensuite pour savoir à qui elles appartiennent. C'est ainsi que nous avons constaté sur le groupe « La Boucle » à Clermont-Fd, que les locataires payaient l'entretien de surfaces appartenant à la Ville.

Nous débattons actuellement avec le bailleur sur les modalités de remboursement aux locataires des sommes payées à tort.

Caves condamnées pour la sécurité : oui, mais avec loyer révisé !

Les bailleurs sont amenés à bloquer l'accès aux caves par mesure de sécurité. Cela peut se comprendre. Mais dans ce cas, le loyer payé par les locataires chaque mois, doit être revu à la baisse. En effet, les caves sont prises en compte dans le calcul des surfaces louées, et donc dans le calcul des loyers. La CLCV a été entendue par Assemblia sur ce sujet. La CLCV a d'ores et déjà obtenu une baisse de loyers à compter de novembre 2021, sur les immeubles Winston Churchill et 8 au 18 bd Claude Bernard à Saint-Jacques. Le remboursement devrait se faire avec le quittancement d'avril 2022. La CLCV va poursuivre cette discussion avec les 3 autres bailleurs locaux.



Votre cave est condamnée ou l'accès est limité ; merci de nous le faire savoir en nous laissant vos coordonnées.



LES ECOGESTES



A l'heure où les Puydômois voient, avec un sentiment d'inquiétude, augmenter le prix de l'eau chaude (dans les charges ou par l'intermédiaire de leur compteur de gaz ou d'électricité), il est plus qu'urgent d'adopter des gestes simples qui réduisent la facture :



Vérifier la présence ou installer un mousseur sur vos robinets, cela permet de réaliser de réelles économies ; instinctivement on réduit le débit d'eau.



Prendre une douche plutôt qu'un bain : c'est environ 4 fois moins d'eau chaude.



Pour détecter les éventuelles fuites d'eau chaude et froide, un moyen : relever les index des compteurs d'eau le soir au coucher et le matin au réveil. S'ils ont changé dans la nuit, c'est qu'il y a une fuite. Si un contrat robinetterie existe sur votre groupe, n'hésitez pas à vous en servir.



Remplir d'eau froide votre bouilloire avec juste l'eau nécessaire pour votre futur usage.



Penser à couvrir la casserole quand on fait chauffer de l'eau : un tiers de calories économisées.



La pose d'un chauffe-eau solaire, sur le toit de la résidence peut être une solution. Une expérience initiée par la CLCV a été réalisée sur le groupe Rivaly à Clermont Ferrand.

DOSSIER GAGNANT



« Signalement DDPP !! kezaoko ?? »

Nous avons été alertés par de nombreuses personnes de pratiques très contestables d'un magasin opérant dans la vente de mobiles et de fourniture de forfaits téléphoniques. En sus des contrats de téléphonie, les consommateurs contractaient des assurances pour leur mobile et des contrats de fourniture d'énergie. Un signalement a été opéré auprès des services de la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP). Une enquête a été ouverte et des poursuites engagées devant les juridictions compétentes.

Notre association travaille en partenariat avec les services de la DDPP pour leur signaler les manquements à la réglementation relative aux droits des consommateurs.



En changeant nos habitudes, nous pouvons faire des économies !



UN POINT SUR LES RELOGEMENTS

ON EST PARTI... ON VA BIENTÔT PARTIR...
ON ATTEND DE SAVOIR...



Le Nouveau Plan National de Rénovation Urbaine concerne 1292 logements sociaux sur le territoire de Clermont Auvergne Métropole. 1292 déconstructions et donc 1292 familles à reloger alors que les 1292 nouveaux logements ne sont pas reconstruits.

Les relogements avancent : sur les 3 quartiers, St Jacques, Les Vergnes et La Gauthière, environ 650 familles ont déjà été relogées par les 4 bailleurs concernés.

Tous ces relogements, réalisés ou à venir, restent une épreuve psychologique, logistique et matérielle à affronter pour chaque famille, plus ou moins bien traversée.

La CLCV accompagne les locataires tout au long de ce parcours, et veille à la bonne application et au respect du

Protocole de Relogement signé par les bailleurs et les associations de locataires.

La plupart des locataires relogés sont satisfaits, mais lorsqu'un bailleur s'affranchit de certains articles de la charte ou de lois, la CLCV dénonce de suite les faits et rappelle les règles, ainsi que les engagements publics du Président de la Métropole sur le bon déroulement de ces relogements.

La CLCV rappelle à tous les locataires concernés, qui n'ont rien demandé et se voient contraints, qu'ils ont des droits et qu'ils doivent être respectés, essentiellement celui du souhait de leur futur cadre de vie à un loyer abordable: N'Y RENONCEZ PAS.



DOSSIER GAGNANT



Mme D. rencontre des difficultés avec son établissement bancaire. Elle avait souscrit un prêt immobilier pour l'acquisition d'une maison avec son conjoint. Suite à leur séparation et à la vente du bien immobilier, l'établissement bancaire avait établi un nouvel échéancier pour les sommes restant à devoir. Après examen minutieux des éléments du dossier, plusieurs irrégularités ont été constatées. Des réclamations ont été adressées à l'établissement bancaire. En phase de médiation, un accord a été trouvé avec l'établissement de crédit conduisant à l'annulation de l'intégralité des sommes restant à devoir soit plus de 23 000 euros. Cet accord a été formalisé dans le cadre d'un Protocole transactionnel.

LA VENTE DES LOGEMENTS SOCIAUX

Cette vente a été conçue à l'origine pour favoriser les parcours résidentiels des locataires.

Aujourd'hui, les bailleurs sont contraints de vendre des logements afin de leur permettre, grâce aux produits de la vente, la construction de nouvelles résidences et mieux répondre à la demande locative.

Les bailleurs décident chaque année, quelles sont les immeubles dont les logements seront mis en vente. Cette vente est encadrée par la loi ELAN (de 2018), mais aussi localement par la « Charte métropolitaine de la vente responsable du logement social ».

Cette charte est très intéressante pour les futurs acquéreurs, mais muette pour les habitants restant locataires.

Avant la vente, le bailleur doit indiquer à tout acquéreur potentiel le montant des charges des deux dernières années, la liste des travaux réalisés les 5 dernières années et ceux envisagés pour les parties communes...

De nombreuses questions se posent alors pour les acquéreurs éventuels : quel prix, quels travaux à venir, quelles charges pour les copropriétaires, quel avenir de la copropriété dans le quartier, la commune....

Mais, chaque locataire peut décider de rester locataire. En principe vous ne changerez pas de bailleur, sauf si c'est l'immeuble qui est vendu à un autre bailleur, ce qui n'est pas la pratique actuelle localement. Votre bailleur gardera ses fonctions, mais l'immeuble sera régi par un Conseil Syndical et un syndic. Le loyer évoluera comme précédemment mais qu'en est-il des charges locatives?

Malgré nos interventions, nous avons connu de mauvaises expériences suite aux premières ventes. Mais depuis, nous avons permis que les choses évoluent.

Pour deux immeubles de Saint-Jacques (35 rue des Liondards et 36 rue Alexandre Ribot) le bailleur Assemblia a accepté de prendre à sa charge la part des charges nouvelles sur les postes chauffage et entretien des parties communes. Ce bailleur s'est engagé à « tout mettre en œuvre pour ne pas impacter la facture des personnes restant locataires ». Nous allons demander aux autres bailleurs qu'ils prennent un tel engagement.

Pour toutes questions, adressez-vous à la CLCV



LES ÉTATS DES LIEUX (EDL) : ÊTRE BIEN PRÉPARÉ POUR SES ÉTAPES CLÉS

Mon EDL d'entrée sera la base de celui de mon départ du logement. Aussi, je suis attentif à ce que tous les défauts soient notés et que tous les dysfonctionnements soient réparés afin que le logement soit livré en bon état et propre.

Je l'envoie au bailleur par mail ou en recommandé avec accusé de réception et je garde une copie

Je demande un pré-état des lieux de sortie non contractuel (une pré-visite) pour éviter les mauvaises surprises (facturation des réparations locatives).

LA CLCV PEUT ME CONSEILLER ET M'ACCOMPAGNER



ATTENTION !
C'est une étape très importante

Je peux compléter par écrit mon EDL d'entrée dans un délai de 20 ou 30 jours selon le bailleur.



Je prends le temps de lire le document final avant de le signer qu'il soit sous forme de papier ou numérique et je demande une copie papier.

Votre association la CLCV vous conseille

L'état des lieux est réalisé lors de l'entrée dans le logement (remise des clés) et à la fin de la location (restitution des clés). Il consiste à décrire très précisément l'état du logement et à lister les équipements.

DOSSIERS GAGNANTS



Mr C. sollicite notre intervention dans le cadre d'un litige l'opposant à un loueur de véhicule. Suite à un accident survenu avec ce véhicule en location, notre adhérent a effectué une déclaration auprès de son assureur. En sus, le loueur procédait à l'encaissement de deux chèques d'un montant de plus de 1 500 euros. Une analyse précise du contrat a permis de relever une clause abusive. Nous avons demandé et obtenu le remboursement des sommes indûment perçues.



Mme H. personne âgée et résidant dans un hameau isolé, nous informe ne pas disposer de sa ligne téléphonique depuis plusieurs semaines. En période de crise sanitaire, la situation était très anxiogène pour notre adhérente. Nous avons sollicité de l'opérateur le rétablissement de la ligne en urgence. L'opérateur a fait le nécessaire, 48 heures plus tard notre adhérente disposait de sa ligne téléphonique et obtenait un juste dédommagement.

Nous continuerons à défendre les locataires,
nous vous accueillons dans nos permanences



Sur Cournon d'Auvergne :

Maison des Citoyens - 15, impasse des Dômes
(hors vacances scolaires) : **-jeudi de 8h30 à 11h30**

Sur Issoire :

Maison des Associations - 20,
rue du Palais **-mardi de 17h à 19h**

Sur RIOM : **(Contacter le siège)**

Sur Aulnat : **(Contacter le siège)**

Sur Clermont-Ferrand :

Union Départementale, 32 rue Gabriel Péri sur rendez-vous
(possibilité RV téléphonique) :

- Consommation : lundi de 14h à 18h et mercredi de 9h à 12h
- Logement social : jeudi de 14h à 17h
- Copropriétaire : 2e et 4e lundi de 17h à 19h

Maison de l'Habitat sur rendez-vous 129 avenue de la République : **-vendredi de 14h à 17h**

Croix de Neyrat sur rendez-vous, temporairement délocalisée
Rue du Solayer (Annexe de la Maison de Quartier Neyrat)
-mercredi de 13h30 à 17h30

Les Vergnes 21 rue du Château des Vergnes
-mercredi de 8h30 à 12h

Champratel 24 rue de Flamina : **-jeudi de 9h à 12h**

La Gauthière Public Info, 2 rue Turrette : **-mardi de 9h à 12h**

St-Jacques Consothèque, 1 avenue Pochet Lagaye (hors
vacances scolaires) : **-mardi de 8h30 à 11h30**

Guynemer-Anatole France 35 rue Guynemer :
-1er mercredi de 17h30 à 18h30

Amadéo Kellerman 24 rue Antoine Menat
-1er lundi du mois de 17h à 19h

Engagez-vous, ensemble nous pouvons agir pour obtenir des résultats au quotidien et améliorer notre cadre de vie.
Rejoignez la CLCV, c'est votre médiateur par excellence et votre interlocuteur privilégié auprès des bailleurs.
Devenez adhérent

VOUS POUVEZ ADHÉRER :

- ✓ en complétant le bulletin ci-dessus accompagné d'un chèque ou espèces dans nos bureaux ou permanences.
- ✓ par carte bancaire en consultant notre site internet :
<https://puydedome.clcv.org/> onglet "adhérer"
- ✓ en flashant le QR Code

30 €

Cotisation annuelle de base Inclus :
revue trimestrielle "Cadre de Vie"



Pour un groupe de locataires avec
un problème commun au sein d'un
même groupe contactez nous



Nom :

Prénom :

Adresse :

Téléphone :

Mail :

Bailleur (le cas échéant) :



POUR NOUS JOINDRE
Union départementale
CLCV Puy de Dôme

☎ 04 73 36 75 91

✉ puy-de-dome@clcv.org

📍 32 rue Gabriel Péri, 63000 Clermont Ferrand

🌐 [clcvpuydedome](https://clcvpuydedome.org)