

**RAPPORT D’ACTIVITE 2022**

CLCV TOURAINE

1 Avenue Edouard MICHELIN

LES 2 LIONS

37200 TOURS

Tél. : 02 47 72 71 69

accueil@clcv-touraine.org

www.clcv-touraine.org

**INTRODUCTION**

Cette année particulière, de nouveau marquée par les conséquences de la crise sanitaire, ainsi que l’envolée du prix des énergies, conjuguées avec celles de l’alimentation, ont fait émerger une solidarité invisible, la solidarité du quotidien, la solidarité humble de ceux qui font la vie associative de nos quartiers et de nos villes. Cette année, plus que n’importe quelle autre, a montré combien un certain nombre de citoyens sont capables de **se mobiliser** et les associations **capables de s’adapter** pour défendre le pouvoir d’achat de l’ensemble des citoyens.

Grâce à son site internet, notre association a réussi à **garder le lien** avec l’ensemble de ses adhérents, en continuant à les informer, répondre à leurs interrogations, et diffuser des newsletters beaucoup plus rapprochées. Ce sont des heures et des heures données par des bénévoles aguerris, par des étudiants, des retraités. Ce fut pour nous, l’année des élections des représentants des locataires chez les bailleurs sociaux. Année difficile, quant au peu d’engagement rencontré chez les locataires des bailleurs sociaux et difficultés à mener à bien nos listes chez les différents bailleurs. Pourtant, tous les jours sans exception, ces locataires nous appellent pour nous expliquer leur situation, souvent difficiles, nous faisant part de leurs soucis, de leurs litiges de leurs divergences avec leur bailleur

Nous répondons toujours présent, et essayons toujours de trouver des solutions amiables afin qu’ils vivent dans de meilleures conditions, de trouver des arrangements financiers ect…… d’où notre déception, quant à notre tour, nous souhaitons qu’ils soient sur notre liste de représentants, et qu’en retour, c’est souvent une fin de non recevoir sous des prétextes quelquefois réels, mais bien souvent futiles, ou inappropriés par rapport à notre investissement à leur encontre.

Malgré tout, nous sommes quand même parvenus après des rappels, du « terrain » à trouver un certain nombre d’adhérents prêts à s’investir pour les locataires de leur parc social, et avons pu déposer 7 listes dont 6 où nous avons été élus. Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont acceptés pour notre association, et surtout pour les autres locataires à participer à des commissions afin de défendre les intérêts de toutes et de tous. Je tiens personnellement à les applaudir.

Au cours de l’année, 420 adhérents nous ont rejoints et nous avons pu traiter 152 litiges, et reçu malgré tout, avec les précautions qui s’imposaient, environ 250 personnes pour des conseils ou renseignements portant plus spécifiquement sur de l’habitat. Nous avons répondu à environ 7 500 courriels, ainsi qu’à environ 3 000 appels téléphoniques, et une quarantaine de demandes par le biais de notre site internet.

**CREATION  DE NOUVELLES PERMANENCES**

**En Indre et Loire :**

A la Maison de la justice à Joué les Tours où notre collègue Michel reçoit tous les premiers mardi du mois de 9 H à 12 H

A Bléré : Au centre social tous les mardis après-midi de 14 H à 17 H

A Tours-Nord où la permanence était précédemment de 14 à 17 H se tient maintenant de 9H 30 à 12H30 et de 13H30 à 17 H ,

A Ste Maure où une permanence avait lieu tous les 2ème jeudi de chaque mois, de 10 H à 16 H, a lieu maintenant les 1er et 3ème mercredi de chaque mois de 14 à 17 H

Ces trois permanences tenues par notre collègue Dominique

**Dans le Loiret :**

Orléans La source: tous les 1er et 3ème Lundi de chaque mois de 17h00 à 20h00 à la maison des associations

Orléans rue Sainte Catherine: les 1er et 3ème Mercredi de chaque mois de 18h00 à 20h00 à la maison des associations

Ces 2 permanences tenues par notre collègue Maire Hélène

**LES LITIGES**

Le secteur suscitant toujours le plus de litiges à régler reste le logement, (privé, social, la copropriété où nous constatons beaucoup de dérives de la part des syndics, et la construction), suivi cette année par les démarchages abusifs (téléphoniques et à domicile), plus spécifiquement dans le domaine des économies d’énergie, et fournisseurs d’énergie, puis du e-commerce, compte tenu des commandes passées par internet, non conformes à la commande et pour certaines réglées et non réceptionnées. Nous avons également du traiter de nombreux litiges liés à l’automobile, tant avec les garagistes, qu’avec les concessionnaires (pannes récurrentes sur certains véhicules (mauvaises réparations)

Nous déplorons toujours le manque de retour de la part de nos adhérents quant à l’issue de leurs litiges.

Nous avons besoin de connaître l’issue des réclamations, tout d’abord pour être plus performants dans nos argumentaires, et pour nos bénévoles le besoin de la reconnaissance du travail accompli.

Toutefois, après interrogation par Laura (notre secrétaire) que nous pouvons remercier pour son investissement, au sein de notre association, nous pouvons évaluer notre taux de réussite à près de 80%.

**LE CASSE-TETE NUMERIQUE**

Depuis le confinement, **le numérique est devenu indispensable** : les outils de visioconférences sont toujours très sollicités pour conserver le lien entre les membres de l’association, les adhérents et les sympathisants, ainsi que les formations nationales par webinaire. Le site internet et autres outils de communication et de travail collaboratif ont aussi été fort sollicités.

L’arrivée de nouveaux bénévoles dans notre association a permis de créer une nouvelle dynamique.. Un grand partage de compétences a pu voir le jour puisque ces nouvelles personnes se sont investies de suite dans notre association, et avons pu leur dispenser très rapidement des formations internes.

Nous avons pu ainsi dispenser huit formations en présentiel au cours de l’année, et au national 5 webinaires se sont déroulés plus spécifiquement sur la législation liée aux élections chez les bailleurs sociaux, ainsi qu’à la copropriété où nous avons de plus en plus de questionnement.

**Ainsi nous avons pu:**

* actualiser les connaissances de nos anciens bénévoles, apporter aux nouveaux bénévoles ainsi qu’à notre employée, les connaissances nécessaires afin de répondre aux questions de tout public et traiter de façon amiable la plupart des litiges ;
* accompagner nos bénévoles dans l’évolution de la législation afin de répondre aux préoccupations des consommateurs, locataires et copropriétaires.

**REUNIONS DE PREVENTION**

Bien entendu, nous avons aussi listé les litiges qui posent le plus problème, à savoir les tarifs abusifs des fournisseurs d’énergie, des professionnels ou dits comme tels, en isolation et leurs promesses mirobolantes, et bien entendu encore, les abus de certains propriétaires et surtout d’agences immobilières et syndics de copropriété (souvent les mêmes d’ailleurs), abusant largement de leurs pouvoirs.

Beaucoup de soucis aussi avec les achats par internet, et sur des sites plus ou moins sécurisés ou douteux, , avec les problèmes qui en découlent. Les difficultés des banques à rembourser leurs clients suite précisément à ces sites piratés et au phishing, et à nouveau quelques agences de tourisme se faisant tirer l’oreille pour rembourser, malgré de couteuses assurances annulation.

Nous avons ainsi animé plusieurs réunions de prévention

**Nous avons aussi pu sensibiliser un jeune public aux économies d’énergie, d’eau, gaspillage alimentaire, et tri des déchets.**

**SUBVENTIONS**

La CLCV Touraine comme d’autres associations a souffert de la baisse de subventions de la DGCCRF.

Aussi, nous nous sommes penchés sur d’autres possibilités et ainsi le travail et l’opiniâtreté ont été récompensés.

En effet, compte tenu des arguments apportés, nous avons pu obtenir 1 subventions du FDVA (fond pour le développement de la vie associative, quant à nos conseils sur l’alimentation (étiquetage alimentaire et promotion du Nutriscore) , puis par Val Touraine Habitat avec le 4ème prix départemental « Coup de pouce » portant aussi sur les conseils en matière d’achat de produits alimentaires

**MEDIAS**

Nous avons été très présents auprès des médias locaux (France Bleu Touraine, TV Tours, La Nouvelle République, FR3, Radio Campus, mais également avec quelques médias nationaux.

Les principaux sujets abordés ont porté sur :

- Les fournisseurs d’énergie

\* les démarchages téléphoniques abusifs en matière d’isolation thermique

* la tarification bancaire ;
* \* les nouveaux contrats des fournisseurs de téléphonie et internet ;

\* les dérives des syndics de copropriété ;

\* Les prix excessifs des denrées alimentaires

**COMMISSIONS**

Nous avons été présents d’une part par Visio interposée, mais aussi par reprise petit à petit de réunions en présentiel, à une vingtaine de commissions à la Métropole, portant sur le logement, les transports, l’eau, le tourisme, les prestations funéraires, etc…..à la préfecture, sur l’implantation et l’extension de surfaces commerciales, ainsi qu’à la commission de conciliation locative, et nationalement à INRAE, au CNA (conseil national de l’alimentation, etc.)

Nous avons également participé au salon de la copropriété à Paris porte de Versailles.

**RECRUTEMENT**

Nous avons fait appel à l’institut Rougemont qui nous sollicite régulièrement pour former des stagiaires en économie sociale et familiale, afin de pouvoir embaucher en apprentissage et en alternance, une personne en économie sociale et familiale, en vue des prochaines élections chez les bailleurs sociaux. Alexys a donc été embauché par notre association, mais n’a pu satisfaire ce poste qui effectivement s’est avéré très lourd.

L’association France Bénévolat participe très activement à nous proposer des bénévoles.

.Nous continuons de rechercher une personne à temps partiel pour ce poste. Bien entendu, nous avons toujours besoin de nouveaux bénévoles pour nos différentes permanences. Malheureusement la crise sanitaire et ses conséquences nous ont fait perdre une dizaine de bénévoles. Pas besoin de compétences particulières, du bon sens, de l'organisation et de l'écoute sont les clés nécessaires. Comme dirait certains médias : ON COMPTE SUR VOUS.

**CONCLUSION**

Comme nous avons pu le constater, la crise sanitaire a été l’occasion de prendre du recul, de s’interroger plus sainement de faire preuve de nouvelles perspectives.

L’arrivée de nouveaux bénévoles dans notre association a permis de créer une nouvelle dynamique, un grand partage de compétences.

C’est donc avec optimisme et l’espoir de pouvoir continuer à avancer à petits et grands pas, en souhaitant que de nouveaux bénévoles s’investissent, et qu’ensemble nous puissions mettre fin aux abus que nous traitons chaque jour.

Et pour conclure, je reprendrai une pensée d’André GIDE :

« Aider les autres, c’est encore la meilleure façon de s’aider soi-même »