

ECHOS DE LA CLCV DU VAL DE MARNE

Edito du mois



Pourquoi avoir rejoint la CLCV en tant que bénévole ?

Si l'on peut trouver de nombreuses raisons qui peuvent nous pousser à faire du bénévolat, certaines nous apparaissent comme évidentes et d'autres se révèlent par la suite. Je dirais tout d'abord que c'est pour être utile au collectif, aux autres que l'on s'engage sur cette voie. Quoi de plus gratifiant qu'utiliser ses connaissances pour aider les autres ? C'est sur cette première motivation que viennent se greffer les suivantes : derrière la possibilité de faire respecter les droits des autres et de vouloir apporter un changement positif dans la société, on découvre qu'aider l'autre - en tant que bénévole - permet aussi d'élargir son horizon, sa vision de différents milieux sociaux, de comprendre que la reconnaissance sociale, l'estime personnelle lorsque quelqu'un vous remercie avec le sourire sont tout aussi importantes dans nos motivations, et prennent place dans un univers particulier, la réalité bien éloignée des cours de droit sur les bancs de la fac pour ma part.

Vouloir aider est une chose, le faire en est autre. Alors comment ? Que fait-on ici au quotidien ?

Les permanences juridiques ou consommation nous permettent de

répondre aux questions de particuliers concernant leurs droits, obligations et les démarches à suivre et de les informer au mieux sur ce qu'il convient de faire dans telle ou telle situation, bref de trouver une solution. Si nul n'est censé ignorer la loi, je pense que la CLCV contribue bien à la faire connaître. Par ailleurs, les permanences consistent à mettre en relation une multitude d'acteurs dans la société, car si auprès de certains d'entre eux, la voix des particuliers peine à se faire entendre, l'écho est bien plus fort lorsque qu'une association de consommateurs intervient pour instaurer un dialogue et trouver des solutions amiables.

Et puisque l'union fait la force (et que j'aime les citations) devenir bénévole c'est être en contact avec une équipe formidable sur laquelle beaucoup de personnes peuvent compter.

Florian ■

www.clcv-valdemarne.fr

Quoi de neuf ?

Plusieurs fois par an, nos bénévoles s'interrogent « Que va-t-on mettre dans le bulletin ? » : échange de mails, recherche Internet, dans les fichiers des ordinateurs, dans les mails reçus, etc... Pourtant l'information ne manque pas. Tous les jours ou presque (en fonction des saisons) nous sommes alertés de tous côtés, mais en fin de trimestre, l'inspiration ne vient pas.

Nous avons décidé de nous moderniser et avons créé un site Internet : www.clcv-valdemarne.fr afin de vous informer en temps réel. Bien sûr, il est encore en gestation, les articles peu

nombreux mais nous avons l'intention d'en faire une vraie base d'informations et un espace d'échange pour tous. D'ores et déjà, si ce n'est pas encore fait, vous pouvez vous inscrire sur le site en indiquant votre adresse mail (une confirmation sera nécessaire par l'intermédiaire d'un mail que vous recevrez). Quant à l'espace d'adhérent il est accessible grâce au N° adhérent figurant sur votre carte. Au fil des jours vous recevrez un mail vous informant des articles publiés.

Bien entendu, si vous êtes réfractaire à Internet, de temps en temps un résumé de ces articles vous sera envoyé par courrier.

Alors à bientôt sur le web.

P.S. : Merci à Mahsa notre conceptrice web préférée. ■

Dans ce Numéro

Consommation

- Le dépannage à domicile 2
- Achat à crédit sur les lieux de vente 2
- Mutuelle santé 2
- Assurance décès ou assurance vie 3

Logement

-----Locataire

- Vente à la découpe 3
- Le bailleur ne répond pas 3
- Les charges de gardiennage 3

-----Copropriété

- Les nouvelles obligations 4

Environnement

- Des ampoules LED gratuites 4
- Le collectif 3R : Pétition 4

Permanences

- Kremlin-Bicêtre 4
- Créteil 4
- Ivry sur Seine 4

Consommation

**FAITES-VOUS
DÉPANNER**

PAS ARNAQUER



PORTE CLAQUÉE ? ÉVIER BOUCHÉ ?
PANNE D'ÉLECTRICITÉ ?
CONSEILS PRATIQUES



© economie.gouv.fr/dgccrf

Le dépannage à domicile : Faites-vous dépanner, pas arnaquer !

Lors de nos permanences, nous rencontrons régulièrement des personnes qui se sont fait arnaquer lors d'un dépannage à domicile. Martine Pinville, secrétaire d'état chargée de la consommation lance une grande campagne de vigilance. Vous pouvez retrouver des informations sur le site de la DGCCRF : www.economie.gouv.fr/dgccrf

En cas d'urgence voici plusieurs conseils :

- ne pas se fier aux dépliants déposés dans votre boîte aux lettres,
- se méfier des entreprises "multi-cartes" (serrurerie – plombier – électricien) sur internet dont le nom commence souvent par AAA ou ABC,
- toujours exiger un devis,
- téléphoner à votre assureur qui peut vous conseiller une entreprise agréée,
- demander à vos voisins s'ils connaissent une entreprise sérieuse,
- élaborer vous mêmes votre liste de numéros d'appel.

Et s'il est tard et que vous êtes dehors parce que votre porte est bloquée allez coucher à l'hôtel ou chez des amis pour ne pas prendre le risque de payer entre 2 et 3 000€ l'ouverture de votre porte !!! ■



Distribution du crédit sur les lieux de vente : la loi est mal respectée

Durant le deuxième trimestre 2016, nous avons réalisé 200 enquêtes « client mystère » dans 60 enseignes de 33 départements afin de vérifier si la loi encadrant la distribution du crédit à la consommation sur les lieux de vente était bien respectée. Il apparaît que l'obligation de proposer un crédit non renouvelable, souvent à taux modéré, est peu appliquée sur le terrain. En effet, depuis 2011, pour tout achat à crédit supérieur à 1 000€, les professionnels qui proposent du crédit renouvelable (appelé auparavant crédit permanent ou revolving) doivent permettre au consommateur d'opter pour un crédit amortissable (soit le prêt personnel ou le crédit affecté). L'enjeu est important : le crédit amortissable est limité dans le temps. Le crédit renouvelable est beaucoup plus cher (de l'ordre de 16% pour un emprunt de 2 000€) et le consommateur est incité à l'utiliser le plus longtemps possible, ce qui grève son pouvoir d'achat et peut le conduire à s'endetter au-delà de ses capacités financières.

La loi est mal respectée :

Dans 68% des cas il est proposé un crédit gratuit (x fois sans frais) la plupart du temps couplé avec une carte du magasin qui est souvent une carte de fidélité avec option de crédit permanent.

Dans 17.5% des cas la première proposition concerne un crédit renouvelable.

Et seulement dans 14.5% un crédit amortissable. ■



Mutuelle santé : avis de turbulence attachez vos ceintures - Enquête CLCV

700 mutuelles en France, la concurrence est féroce et la guerre est terrible. Les démarcheurs cherchent à vous attirer avec toutes les promesses possibles. Méfiez-vous !

Une dame s'est retrouvée avec deux mutuelles car la promesse de résiliation de l'ancienne mutuelle n'avait pas été tenue par la nouvelle. Résultat : 2 prélèvements le même mois pour un seul remboursement complémentaire car la sécurité sociale n'en connaît officiellement qu'une. Elle n'est pas la seule dans ce cas.

Autre cas : une simple demande de renseignement sur Internet donne lieu à l'envoi d'un contrat, l'adhérent n'a pas retourné le contrat signé mais il avait donné ses coordonnées bancaires. Les prélèvements commencent quand même !!

Une autre personne se retrouve avec deux mutuelles, deux prélèvements mais elle a reçu deux remboursements pour un soin dentaire. Sauf que, surprise l'ancienne lui règle 600€ alors que la nouvelle seulement 280€ bien que celle-ci avait promis d'être la meilleure !

Tricherie sur les prix, publicité mensongère (notamment sur le tiers payant), gestion très lente des dossiers etc.

Alors soyez vigilants !! ■



Assurance décès ou assurance vie

Attention, les démarcheurs d'assurance ou les courtiers en assurance ont l'art de faire passer un contrat de prévoyance pour un contrat d'assurance-vie.

Une vraie partie de bonneteau : ni vu ni connu je t'embrouille !!

Nombre de personnes souscrivant une assurance pour capital décès pensent que toutes les sommes versées seront reversées à leur décès à leur enfants, or c'est faux. En cas d'arrêt des versements avant décès tout ce qui a été versé est perdu. De même tout ce qui a été versé en plus du capital garanti est perdu lors du versement du dit capital suite au décès.

Payer pendant 20 ans 500€ par an pour un capital décès de 5 000€ lors du décès n'est pas la même chose que verser la même somme sur une assurance vie car au bout de 20 ans il y aura 10 000€ plus les intérêts cumulés (taux de 3%).

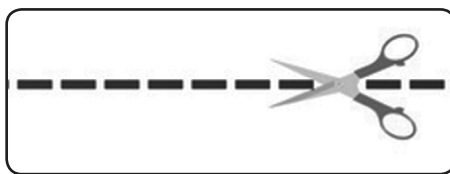
Attention aussi au fait que les cotisations annuelles augmentent chaque année car votre âge augmentant le risque de décès augmente et donc, l'assureur se protège.

Même chose pour l'assurance obsèques avec l'exemple d'une dame qui de 1992 à 2012, date de son décès, a versé 45 000€ alors que le capital reversé pour régler les obsèques étaient plafonné à 9 000€.

A méditer avant de signer un contrat... ■

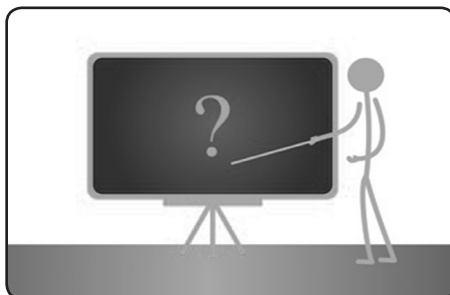
Logement

-----Locataire



Vente à la découpe

L'an dernier nous avons évoqué dans notre bulletin le sort réservé à une association de locataires de Saint-Mandé dont les logements avaient été vendus à la découpe par BNP Paribas. Depuis 6 ans, nos locataires tiennent bon, se démènent dans tous les sens pour conserver leur logement. Une issue favorable semble être trouvée entre un bailleur social, la mairie de Saint-Mandé et le département du Val de Marne. Les logements non vendus deviendront des logements sociaux et nos adhérents pourront continuer à en avoir la jouissance. ■



L'OGIF ne répond plus

Nous avons poussé un coup de gueule sur notre site Internet :

1) L'OGIF refuse de reconnaître une association de locataires agréée par la CLCV sous prétexte qu'il y a plusieurs programmes sur le site (même quartier du Palais à Créteil).

2) Bons princes, nous réunissons les locataires en assemblée générale, l'association de locataires désigne des correspondants par immeuble. Mais cela n'a pas l'heur de plaire à l'OGIF.

3) Par souci de conciliation, la CLCV du Val de Marne, nomme des représentants de locataires (conformément à l'article 44 de

la loi N° 86-1290), pensant cette fois-ci avoir déjoué tous des obstacles. Las, cela nous est refusé : apparemment nous n'avons pas la même interprétation de la loi.

4) Les locataires attendent depuis un an leur régularisation de charges 2014, on leur promet pour le mois suivant mais ils ne voient toujours rien venir. Cela les met d'autant plus en colère que les provisions sont toujours supérieures aux dépenses et qu'ils ont l'impression d'être le trésorier de leur bailleur.

Pendant ce temps les problèmes s'accumulent...

Il semblerait que cet article, relayé sur twitter et facebook, soit arrivé dans le bureau de l'OGIF. Un rendez-vous est programmé pour évoquer nos relations et faire enfin entendre raison à ce bailleur récalcitrant. ■



Groupeement de locataires des Sorbiers à Chevilly Larue

Les responsables de ce groupeement se battent depuis des années afin de faire reconnaître par leur bailleur (Valophis) que la récupération des charges de gardiennage à 75% est injustifiée et que les locataires sont doublement taxés et paient le salaire des gardiens et l'entreprise de nettoyage qui fait la majeure partie du travail.

Ils ont enquêté sur le terrain, relevé des jours de passage, les tâches accomplies par les gardiens mais surtout par l'entreprise de nettoyage et preuve à l'appui sont allés voir leur bailleur : raison leur a été rendue et les charges de gardiennage ne seront répercutées aux locataires qu'à hauteur de 40%. ■

-----Copropriété



Les copropriétaires ne sont pas des vaches à lait !!! Dans les mois qui viennent les copropriétés se verront imposer plusieurs contraintes supplémentaires

1) L'obligation d'immatriculation au registre national concerne les copropriétés de plus de 200 lots à partir du 31 décembre 2016, les copropriétés entre 50 et 200 lots à partir du 31 décembre 2017 et pour les autres à partir du 31 décembre 2018. Il ne semble pas que cette prestation soit incluse dans le forfait, il faudra donc rémunérer le syndic.

2) L'individualisation des frais de chauffage devra être faite au plus tard au 31 mars 2017 sauf à prouver que l'amortissement de l'installation sera supérieur à 10 ans (?) ou que l'installation est techniquement impossible. En cas de non installation, nous supposons qu'il faudra faire appel à un spécialiste afin de prouver que cela est légitime. Bien sûr, cette prestation sera payante.

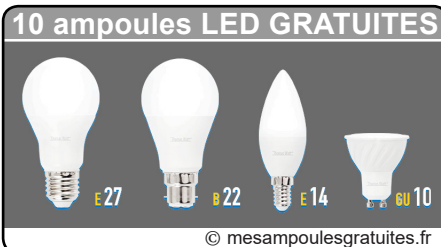
3) L'obligation de procéder à une rénovation thermique en cas de gros travaux sur l'immeuble (ravalement ou étanchéité des terrasses par exemple). Là encore sauf si cela est impossible (voir paragraphe ci-dessus)

4) L'obligation de constituer un fonds travaux qui est alimenté par une cotisation annuelle obligatoire versée par les copropriétés sauf si le diagnostic technique

global prévu à l'article L. 731-1 du code de la construction et de l'habitation a été réalisé et qu'il ne fait apparaître aucun besoin de travaux dans les dix prochaines années, le syndicat est dispensé de l'obligation de constituer un fonds de travaux pendant la durée de validité du diagnostic.

La mise aux normes des ascenseurs avait mis à mal les finances de certains, il ne faudrait pas que toutes ces mesures fragilisent encore plus les comptes des copropriétés car il faut arrêter de penser que tous les copropriétaires sont riches... ■

Environnement



1 ménage sur 2 peut recevoir un pack d'ampoules LED gratuitement

La loi transition énergétique

Grâce à la loi transition énergétique, vous avez droit à 10 ampoules LED. Cela est possible grâce au dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie (CEE). Les CEE permettent aux particuliers de bénéficier de primes énergie pour chaque opération d'économies d'énergie réalisée (rénovation, isolation, chauffage, ampoules...).

Une subvention en fonction de vos revenus

Depuis le 1er janvier 2016, les revenus des ménages sont pris en compte pour calculer ces subventions ou primes énergie. En fonction de vos revenus vous pourrez bénéficier d'une subvention qui pourra couvrir jusqu'à 100% du prix de vos ampoules LED.

Pour en profiter : <https://www.mesampoulesgratuites.fr/>

Si vous n'avez pas Internet renseignez-vous auprès de votre supermarché habituel ou de votre fournisseur d'énergie. ■



Le collectif 3R en lutte contre la reconstruction de l'incinérateur d'Ivry Paris XIII vous propose de signer la pétition en ligne sur www.planbom.org ■

Permanences

Kremlin-Bicêtre

Nous vous annonçons la création de l'Union Locale du Kremlin-Bicêtre.

Des bénévoles vous accueilleront **le troisième samedi de chaque mois** de 10h à 12h à la Maison des Associations, 30 rue Danton, 94270 Le Kremlin-Bicêtre

Créteil

Maison des Associations, 1 avenue François Mauriac, 94000 Créteil

Le mardi de 18h à 20h (sauf vacances scolaires).

Le jeudi de 9h à 12h.

Tél. : 01 42 07 08 09

Mail : valdemarne@clcv.org

Site web : www.clcv-valdemarne.fr

Ivry sur Seine

6 Place Gérard Philipe (entrée par le porche 4, rue Raspail), 94200 Ivry sur Seine

Le jeudi de 17h à 19h.

Mail : ulclcvivry@gmail.com