

Trait d'union

RESULTATS DE NOTRE ENQUETE sur l'accès aux services publics

Vous avez été nombreux à répondre à notre enquête (12% des adhérents consultés) concernant la disparition des guichets et accueils téléphoniques dans de nombreux services publics et privés.

Le constat

80% des réponses font état du constat de la généralisation de la dématérialisation des démarches auprès des services publics (impôts,..) et privés (mutuelles, SNCF...).

Il faut désormais savoir utiliser internet et avoir une adresse de messagerie.

Une minorité non négligeable (25%) résiste et déclare ne pas avoir d'adresse MEL (ou MAIL) S'agissant de la maîtrise de l'outil, près de la moitié (41%) considère

être en capacité de se débrouiller, l'autre moitié (47%) pense l'inverse.

Mais, globalement pour la majorité des réponses (61%), il s'agit d'une adaptation par nécessité et non d'un choix délibéré de recourir au numérique. Seulement 27% déclarent s'être réellement adaptés.

Dans cet environnement, on constate que le taux d'équipement en ordinateur est élevé (72%) ainsi que le taux d'abonnement à un fournisseur d'accès à internet (69%). 51% utilisent un smartphone.

Cependant, le besoin d'aide est réel (57%). La demande de formation est moindre mais elle existe (53%). Certains, pour différentes raisons, dont l'âge, ont exclu l'idée de se former (31%).

Mais dans ce contexte beaucoup semblent préférer trouver par eux-mêmes une solution à leurs besoins (45%) plutôt que de faire appel à une assistance pour faire leurs démarches (25%).

Les attentes exprimées vis-à-vis de la CLCV sont plus politiques que techniques : **agir pour que les citoyens aient le choix des moyens pour effectuer leurs démarches et leur communication.**

A l'évidence, devant cette évolution la majorité des usagers s'est adaptée par nécessité. Mais une minorité n'a plus accès personnellement à ses services publics et privés et doit demander de l'aide. Le principe d'égalité d'accès aux services publics est ainsi bafoué.

La CLCV regrette cette situation et continuera à demander aux acteurs publics et aux élus de rétablir l'égalité d'accès pour tous aux services publics.

MEDIATION NOCTURNE: faire payer les locataires ?

Un service de médiation nocturne existe à Rennes depuis 1994. Il a pour objectif d'assurer la tranquillité des habitants. Les locataires des organismes HLM habitant dans un quartier prioritaire peuvent solliciter l'intervention de ce service. L'association locale CLCV a mené une enquête auprès des habitants concernés

208 réponses ont été recueillies. Sur les 67 personnes qui ont appelé le service de médiation, il y a eu 52 interventions du service, dans des délais acceptables, dont 40 pour des incivilités où les nuisances sonores prédominent. Globalement, 32 personnes apprécient cette prestation, 103 n'en sont pas satisfaites et 73 personnes n'ont pas répondu.

Sur l'ensemble des réponses, 171 personnes ne sont pas d'accord pour payer ce service, soit 82% des répondants et seuls 23 en sont d'accord. Les locataires HLM ne souhaitent donc pas en porter la charge financière.

La CLCV défend cette position et considère que le service de médiation sociale remplit un rôle de service public qui doit être financé par la collectivité territoriale.

COLLECTE DES BIODECHETS: Rennes Métropole en retard ?

Depuis le 1^{er} janvier, la collecte des biodéchets est désormais imposée par la loi. Les collectivités locales doivent mettre à la disposition des particuliers une solution de tri à la source pour leurs biodéchets. Il s'agit des déchets dégradables naturellement par des micro-organismes vivants.

Les habitants en immeubles collectifs (habitat social et copropriétés) sont aussi concernés.

Collecte des biodéchets : de quoi parle-t-on ?

L'idée est de valoriser, sous forme de compost ou de combustible (biogaz), les biodéchets constitués pour l'essentiel d'épluchures, de produits de cuisine et de restes de repas, au lieu de les enfouir ou de les brûler, afin de réduire la production de gaz à effet de serre. Les restes alimentaires des ménages seront utilisés localement pour le chauffage urbain ou en compost pour les filières agricoles

Les moyens de tri à la source proposés et instaurés par les collectivités territoriales sont multiples, conjoints ou complémentaires, en fonction de la situation des communes (urbaines ou rurales) et des ménages concernés (appartements, maisons individuelles).

Comment va se passer la collecte des biodéchets à Rennes ?

A Rennes, le choix de la Métropole est multiple et se met progressivement en place. En ce début d'année, le dispositif n'est pas totalement opérationnel au 1^{er} janvier 2024.

Pour les habitants des immeubles situés dans l'intra-rocade il y aura des «abri-bacs» positionnés à côté des bacs existants pour la collecte de verre et de déchets cartons et papier. Ces nouveaux bacs seront installés tout au long de l'année, le centre historique étant servi en dernier, en décembre 2024. Il pourra s'agir de colonnes enterrées ou semi-enterrées. Les habitants de maisons et hors Rennes disposeront de composteurs individuels ou collectifs.

La métropole de Rennes va donc continuer de distribuer gratuitement un maximum de composteurs individuels (pour ceux qui ont un jardin) et collec-

tifs, quand il y a un petit espace vert en pied d'immeuble.

Pour plus d'information :

N° vert 02 23 62 26 22 et le site :

bdd-dechets.rennesmetropole.fr



Les abri-bacs se multiplient à Rennes

600 grosses poubelles à déchets alimentaires seront ainsi déployées à côté des points d'apports volontaires de déchets carton, papier et de verre.

La métropole va fournir 140 000 bio-seaux, petits seaux à clapet, pour y stocker ses déchets alimentaires avant de les déposer dans son composteur ou dans l'abri bac.



Le bio-seau de Rennes Métropole



Groupe de composteurs partagés

La CLCV vigilante et à l'écoute

La Métropole n'est pas en avance mais nous commençons à connaître enfin le dispositif envisagé.

Transporter par soi-même ses déchets alimentaires dans un équipement collectif va constituer pour beaucoup une petite révolution. Cela implique un changement d'habitudes et un effort individuel quotidien.

Une campagne de sensibilisation menée tout au long de 2023 n'aurait-elle pas été nécessaire? Pour le moins, une telle campagne est-elle envisagée en 2024? Sous quelle forme? Certes il y a des médiateurs qui vont faire du porte à porte pour distribuer des bio-seaux. Mais est-ce suffisant? De nombreuses questions pratiques vont se poser à chaque habitant. Comment la métropole va-t-elle y répondre ?

Enfin, ce nouveau dispositif a un coût, quel sera son incidence sur les impôts locaux ?

La CLCV de Rennes entend suivre avec attention la mise en place de ces nouveaux dispositifs et sera à l'écoute des usagers pour les représenter dans les instances chargées du pilotage de cette vaste opération qui va changer les habitudes mais aussi notre environnement urbain.

Stratégie déchets 2030

Rennes Métropole exerce la compétence de prévention, de collecte et de traitement des déchets ménagers et assimilés. La quantité de déchets produits était, en 2019, de 469Kg par an et par habitant (moyenne nationale de 570Kg). Le plan stratégique déchets à horizon 2030 comporte deux objectifs majeurs :

- réduire de 12% la taille moyenne de la poubelle par habitant
- passer de 50 à 60% la quantité de déchets ménagers et assimilés recyclés.

ORGANISMES HLM:

nos administrateurs témoignent

Lors des dernières élections HLM, la CLCV est arrivée en tête avec 33 % des suffrages. Ce qui nous a permis d'obtenir un total de 5 sièges chez les grands bailleurs sociaux de l'agglomération rennaise : Aiguillon Construction, Espacil Habitat, Néotoa et Archipel Habitat.

Nous avons demandé à Gervais Pinel et à Marie-Thérèse Guillet de nous expliquer leur mission.

A Archipel Habitat, Gervais PINEL découvre la vie d'un représentant des locataires !

Gervais PINEL est locataire chez Archipel Habitat depuis août 2016. Il occupe le poste d'administrateur en l'absence de notre titulaire Colette PIERSON qui est actuellement indisponible. Cette possibilité de remplacement provisoire est une disposition utile qui permet à la CLCV d'être toujours présente dans les conseils d'administration et autres commissions des bailleurs sociaux.

Le représentant des locataires HLM a pour mission de défendre leurs droits lors des moments de décisions importants. Il est élu au suffrage direct et représente les intérêts collectifs de tous les locataires. Les associations de locataires désignent des représentants qui ont accès aux documents concernant le calcul et l'évolution des charges locatives. Les administrateurs locataires sont aussi des locataires en HLM et partagent leur

quotidien avec les habitants, ce qui leur permet de comprendre leurs problèmes.

Gervais souligne que « *les représentants ont un vrai poids au sein de leur immeuble et peuvent exiger de rencontrer leur bailleur, de discuter de la vie de l'immeuble, des questions liées à l'entretien des espaces extérieurs, de l'entretien des bâtiments, des réparations à prévoir. Ils peuvent aussi vérifier les charges locatives une fois par an* ».

Le conseil d'administration (CA) du bailleur social est là où tout est décidé et sont votés le budget, les charges et les loyers, les travaux, rénovations et aménagements ...

La commission d'attribution logement (CAL) examine les demandes de logement social et attribue les logements vacants.

Le conseil de concertation locative (CCL) organise la gestion des HLM et du cadre de vie.

Certes, pour Gervais, ceci représente beaucoup de temps à consacrer à ces responsabilités et c'est aussi très enrichissant comme expérience. Et c'est important que tous les locataires HLM puissent prendre conscience qu'ils sont représentés au sein de ces structures.

Chez Neotoa, Marie-Thérèse

GUILLET met l'accent sur

la défense des locataires

Marie-Thérèse Guillet est locataire chez NEOTOA à Cesson Sévigné métropole de Rennes. Elle est élue représentante des locataires chez

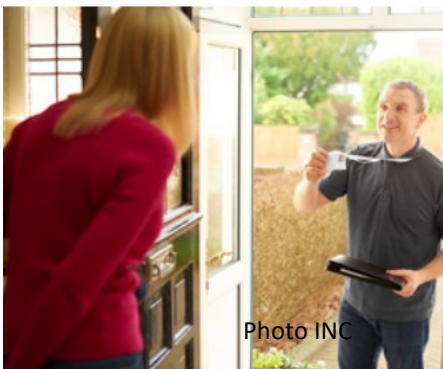
son bailleur social depuis 2018.

Pour Marie-Thérèse, il faut s'investir dans les commissions d'attribution locative et vérifier que la loi soit bien appliquée. Il faut porter la parole des locataires haut et fort lors des conseils de concertation locative. Demander aux bailleurs des réunions plus en soirée avec les locataires pour qu'il y ait plus de participants. Pendant les conseils administration, il faut rééditer le refus catégorique d'augmentation des loyers afin de défendre le pouvoir d'achat des locataires. Il faut continuer à se former, prendre de l'assurance et ne pas hésiter à intervenir pour contester leurs décisions. Il faut bien leur faire comprendre que **sans les locataires le logement social n'existerait pas.**

« *Une partie de mon travail consiste à accompagner les locataires lors des réunions de réhabilitation pour les aider dans leurs demandes et leurs choix pour finaliser les travaux. Lorsqu'ils rencontrent des problèmes récurrents sans solution proposée par le bailleur, nous provoquons une réunion sur le terrain en les invitant avec ce dernier. Nous obtenons en général gain de cause lorsque la demande est justifiée. J'accompagne les locataires dans la vérification de leurs factures lors des régularisations annuelles de charges et si celles-ci leur sont bien imputables. Je remonte auprès du bailleur leurs préoccupations* ».

DEMARCHAGE A DOMICILE : soyez vigilants !

Solange T. a été victime d'un démarchage à domicile. Une société, peu scrupuleuse, s'est présentée à son appartement pour lui proposer une installation de matériel de ventilation. Un bon de commande a été établi et signé. Ce contrat a été antidaté afin que notre adhérente ne puisse faire valoir son droit à la rétractation. Un contrat de crédit affecté d'un montant de 5 900 € a été contracté, parallèlement, par notre adhérente sans que ses ressources et ses capacités de remboursement n'aient fait l'objet d'une vérification par l'entreprise. Notre adhérente, vulnérable, a signé le bon de réception des travaux malgré que ces derniers aient été réalisés grossièrement sans achèvement.



Le démarchage à domicile appelle à une grande vigilance

La CLCV a adressé une lettre recommandée avec accusé réception à l'entreprise ayant réalisé ces travaux et à l'organisme de crédit pour demander la résolution des contrats de vente et de crédit en

rappelant les points de droit cités ci-contre.

Grâce à l'intervention de la juriste de la CLCV, notre adhérente a obtenu l'annulation du contrat de crédit affecté entraînant, par voie de conséquence, la résolution du bon de commande du matériel de ventilation.

Notre adhérente, victime de pratiques commerciales particulièrement malhonnêtes, a été soutenue moralement et juridiquement. Elle a pu se défaire de cet engagement financier, risqué au vu de sa situation économique, malgré le fait que le bon de réception des travaux ait été signé.

En cas de démarchage pour des travaux de rénovation énergétique pour lesquels des crédits affectés sont proposés, soyez attentifs aux justificatifs demandés, au taux de financement et aux dates mentionnées sur les différents bons de commande. Prenez le temps de la réflexion et ne signez rien le jour même. Adressez-vous aux organismes dédiés à l'accompagnement pour ces travaux (Agence locale de l'énergie et du climat et Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie). Si vous vous êtes engagés et peu importe le stade auquel vous êtes arrivés (travaux réalisés, bon de réception signé etc...), prenez contact avec l'association CLCV. Des actions sont encore envisageables.

Le crédit affecté : des règles particulières

Le « crédit affecté » désigne un crédit destiné spécialement à l'achat d'un bien ou d'un service: immobilier, auto, pompe à chaleur etc...Il est soumis à une réglementation particulière.

Les organismes de crédit à la consommation sont tenus de vérifier la solvabilité de l'emprunteur à partir d'un nombre suffisant d'informations. Le contrat de crédit se déclenche, à la suite de la réception des travaux par l'acheteur.

Les bons de commande signés à l'occasion d'un démarchage à domicile doivent contenir des mentions obligatoires, notamment un bordereau de rétractation permettant de demander la résolution du contrat dans les 14 jours suivant sa signature. Le contrat doit être exécuté entièrement et parfaitement et l'acheteur doit signer un bon de réception des travaux. L'acheteur peut, à défaut, demander la résolution dudit contrat. Enfin, le Code de la consommation prévoit une interdépendance entre le contrat principal et le contrat de crédit. Cette notion d'interdépendance des contrats est une disposition d'ordre public : les parties ne peuvent y déroger. Ainsi, l'annulation du contrat de crédit entraîne la caducité du contrat principal.

Prenez date !

L'assemblée générale de la CLCV se tiendra le **samedi 23 mars 2024 à 14 h**,
à la Maison de la Consommation et de l'Environnement, 48 boulevard Magenta à Rennes

« Trait d'union » est édité par la CLCV-RENNES 15 rue du Bourbonnais 35000 RENNES

tél: 02 99 14 23 23 site: <https://clcv-rennes.org> mail: rennes@clcv.org

Ont participé à la rédaction: Beaufile M., Careil L.M., Guillet M.T., Pinel G., Héligon Y., Pensec G., Runavot J.P.