

Le bureau de l'AFOC 95 vous présente ses meilleurs vœux pour la nouvelle année, en priorité des vœux de bonne santé et de défense de notre système hospitalier...



Une situation inquiétante

Depuis quelque temps, la presse nationale, les médias, les associations caritatives comme celle de l'abbé Pierre, tirent le signal d'alarme. La construction des logements sociaux connaît cette année une baisse importante (surtout en Ile de France) alors que le nombre de demandeurs ne cesse d'augmenter. Lorsque l'on sait que le choix des différents plans locaux urbains privilégie les logements intermédiaires au détriment des « PLAI » (adaptés aux revenus plus modestes) on ne peut que s'inquiéter...

Alors qu'on commence à entrer dans une période de grands froids, la situation de l'hébergement d'urgence n'est pas meilleure, au seuil de la saturation! La seule solution, c'est l'hébergement hôtelier qui coûte très cher et n'est pas pérenne.

Il serait plus logique de consacrer cet argent à construire des logements.

La question du logement social n'apparaît pas dans les préoccupations générales du gouvernement, sans doute mobilisé par la crise sanitaire...mais ce n'est pas une excuse valable car la pénurie de logements sociaux, en particulier pour les familles modestes est dénoncée depuis plusieurs années sans qu'aucune solution réelle ne soit avancée. Le réinvestissement de l'Etat dans la construction de logements sociaux sera sans doute un thème essentiel de la prochaine campagne pour l'élection de représentants des locataires.



La vie de nos associations

Nous constatons avec satisfaction que de nouvelles associations de défense des locataires se créent et nous rejoignent. C'est l'indice, à la fois de la dégradation des conditions de vie dans les cités en partie à cause de la crise économique, mais aussi de la volonté d'organiser la défense des locataires. La situation actuelle ne favorise pas la tenue de réunions, mais il est possible d'utiliser les moyens modernes pour rester à l'écoute de nos adhérents et des locataires de nos résidences.

Suite au second confinement, les difficultés de toute sorte sont présentes, il faut veiller à ce que les dispositions d'aides aux locataires contenues dans les différents protocoles post-covid soient appliquées dans l'intérêt des locataires. Il faut être attentif, exiger que l'information aux associations soit complète et régulière sur les initiatives proposées par le bailleur. Ainsi nous devons veiller à ce qu'aucune dérive comme la généralisation de plans d'apurement sans accord des locataires ne soit imposée.

Nous sommes à la disposition de nos adhérents et des locataires afin de les aider dans la constitution des dossiers auprès des agences locales des bailleurs et suivre aussi l'aboutissement des demandes.

Nous souhaitons que vous nous fassiez remonter les problèmes et questions que vous rencontrez. L'AFOC 95 doit chaque année remettre un rapport national sur ses activités (avant le 01/03/2021). **C'est pourquoi, nous vous demandons de nous envoyer un bilan de vos activités sur 2020 : Nombre d'interventions, de réunions de locataires, de dossiers traités, de démarches, d'initiatives diverses... afin de nourrir concrètement notre compte rendu national.**

Nos actions départementales

A la demande de nos associations de Pontoise et Cergy-Pontoise nous sommes intervenus sur la question du chauffage urbain de la communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise.

Compte tenu des régularisations de plusieurs centaines d'euros, tant sur le chauffage que sur l'eau chaude sanitaire, nous nous sommes adressés au bailleur VOH. Nous avons pu avoir un petit aperçu de la manière dont était construite la facture... Des informations nous ont été données sur le nouveau prestataire Cinergy, sur les nouveaux contrats et les conséquences sur les factures des locataires. Nous n'avons pas obtenu toutes les réponses à nos questions mais nous commençons à pouvoir situer les responsabilités entre prestataire Agglo et bailleur. Nous pensons établir une liaison, pour organiser une action commune avec toutes les associations des résidences impactées par ce problème sur la communauté d'agglomération. Il est évident que dans ce cadre la vérification des charges est une démarche prioritaire pour apporter des réponses aux questions légitimes des locataires.

Actions à mener pour ce 1er trimestre 2021 :



Une action essentielle



La vérification des charges

- Dès réception de l'avis de régularisation des charges, il faut se renseigner auprès des locataires pour voir la situation générale sur les augmentations et demander une vérification des charges auprès du bailleur.
- Dès que la situation sanitaire le permettra, l'association doit demander une visite sur site (**diagnostic en marchand**) afin d'établir avec le bailleur la liste des réparations, des travaux à entreprendre pour pouvoir exiger un calendrier de mise en œuvre des mesures urgentes. Il est possible aussi, de demander la convocation d'un conseil de concertation locative de résidence.

En cas de blocage dans la communication avec le bailleur, **le recours à la commission de conciliation départementale où nous siégeons peut-être une solution.**



Afin de préparer la campagne pour les prochaines élections, nous insistons pour **développer auprès de nos adhérents la formation**. Nous allons poursuivre ce que nous avons commencé ce trimestre dernier, par des formations départementales et nationales. Mais il est possible aussi d'organiser des séances sur des thèmes limités que nous pouvons organiser, selon les besoins sur les résidences.

Faites-nous savoir vos besoins et vos demandes dans ce domaine.



Notre site internet fait peau neuve, cliquez sur le lien :

[Association Force-Ouvrière des consommateurs du Val-d'Oise \(afoc95.fr\)](http://Association Force-Ouvrière des consommateurs du Val-d'Oise (afoc95.fr))



(Sources 60 millions de consommateurs)

Go Voyages-Opodo, les chicanes du remboursement

Voyages annulés, mais voyages non remboursés ! Propriétaire notamment des marques Go Voyages et Opodo, le groupe espagnol eDreams Odigeo a laissé d'innombrables clients sur le carreau suite à l'épidémie.

C'est la principale source de plaintes en 2020. Depuis le printemps, des centaines de consommateurs nous demandent chaque semaine comment récupérer l'argent versé pour des voyages qui n'ont pas eu lieu.

L'opérateur incrimine les compagnies aériennes

Acteur majeur du tourisme, l'opérateur a fait voyager 18 millions de personnes en 2019. Depuis le début de la crise, il a traité plus de deux millions de dossiers. Combien restent encore à solder ? Difficile à dire. Mais depuis mars, certains clients attendent des sommes parfois considérables.

Invariablement, eDreams Odigeo rejette la faute sur les compagnies aériennes, accusées de tarder à lui verser les sommes dues. Il se plaint d'être contraint de faire de nombreuses démarches pour récupérer l'argent de ses clients. Et comme il vend des billets d'avion qui combinent souvent plusieurs vols, il réclame des remboursements auprès de différents transporteurs : certains arrivent, d'autres pas... Un infernal capharnaüm.

Exaspération colossale des victimes

Le plus important reproche qu'on peut lui adresser est d'avoir tardé à réagir aux conséquences de la crise. Le service client n'a été renforcé que tardivement. Si bien que des milliers de consommateurs ont multiplié appels, mails ou autres tentatives de contact sans jamais réussir à joindre qui que ce soit.

D'où une exaspération colossale et la constitution de groupes de victimes sur les réseaux sociaux, au sein desquels s'échangent des adresses mail valides pour atteindre le Graal : un être humain, et non un robot, au bout du fil ou du clavier... pour espérer enfin obtenir gain de cause.

L'AFOC vous défend aussi quand vous avez des problèmes liés à la consommation, ne l'oubliez pas!