



20 AVRIL 2023



Section Locale ANNECY & ENVIRONS
Rapports d'Activité et Financier de l'année 2022
Rapport d'Orientation pour l'année 2023

SOMMAIRE

RAPPORT D'ACTIVITE 2022

| | | |
|-----------|--------------------------------------------------------------------|----------|
| 1. | LA VIE DE LA SECTION LOCALE D'ANNECY & ENVIRONS | 2 |
| 1.1 | LA SECTION | 2 |
| 1.3 | LE NOMBRE D'ADHERENTS | 2 |
| 2. | FONCTIONNEMENT | 2 |
| 2.1 | LE BUREAU DE LA SECTION | 2 |
| 3. | L'ACTIVITE LOGEMENT | 3 |
| 3.1 | LES COLLECTIFS DE LOCATAIRES DECLARES ET LES GROUPES DE LOCATAIRES | 6 |
| 3.2 | CAMPAGNE AFFICHAGE - SPECIAL LOGEMENT | 3 |
| 4. | L'ACTION CONSOMMATION | 5 |
| 4.1 | LES PERMANENCES | 5 |
| 4.1.1 | Bilan de la Permanence Téléphonique | 5 |
| 4.1.2 | Bilan des permanences d'accueil physique | 6 |
| 5. | RAPPORT FINANCIER 2022 | 8 |
| 6. | RAPPORT D'ORIENTATION 2023 | 8 |
| 7. | ELECTION DU BUREAU D'ANNECY & ENVIRONS | 9 |



20 AVRIL 2023



Section Locale ANNECY & ENVIRONS
Rapports d'Activité et Financier de l'année 2022
Rapport d'Orientation pour l'année 2023

RAPPORT D'ACTIVITE 2022

1. LA VIE DE LA SECTION LOCALE D'ANNECY & ENVIRONS

A la suite de la crise sanitaire de 2019 à 2021, la situation est redevenue quasiment normale, dans le courant de l'année 2022.

Notre Assemblée générale avait donc pu se tenir le : **19 MAI 2022.**

1. Nous avons maintenu la prise de rendez-vous en ligne ou par téléphone pour nos permanences d'accueil physique. Notre permanence téléphonique, fonctionne toujours
2. La crise sanitaire a empêché la tenue de nos actions de convivialité, aussi, depuis 2020, nous consacrons notre budget action à la solidarité, pour aider, des personnes seules et des familles en grande précarité.

En 2022, nous avons donc à nouveau, remis à des familles correspondant à ce critère des cartes d'achat d'un montant de 50 € ou 60 € à utiliser dans des enseignes de proximité, vendant principalement des produits alimentaires et d'hygiène corporelle.

1.1 LA SECTION

Le bureau de la section, a été désigné à l'unanimité des votes, lors de l'Assemblée Générale qui s'est tenue en même temps que celle de l'UD le 19 Mai 2022.

GRINGOZ Claude – Présidente

BIGEON François – Trésorier

JOURNET Blandine – Secrétaire

BLONDEAU André, JAIN Danielle, RENAULT Danielle, Sauveur SPICA, Membres actifs

1.3 NOMBRE D'ADHERENTS

Au 31 décembre 2022, le nombre d'adhérents de la section d'Anancy et environs comptait **97 adhérents (+9 par rapport à 2021)**

2. FONCTIONNEMENT

2.1 LE BUREAU DE LA SECTION

Le Bureau, s'est réuni à 5 reprises au cours de l'année 2022 :

12 Mars – 12 Mai – 11 Juillet - 29 Août – 12 Décembre



20 AVRIL 2023



Section Locale ANNECY & ENVIRONS
Rapports d'Activité et Financier de l'année 2022
Rapport d'Orientation pour l'année 2023

3. ACTION LOGEMENT

3.1 LES COLLECTIFS DE LOCATAIRES DECLARES ET LES GROUPES DE LOCATAIRES

En 2022, initialisation de nouveaux collectifs de locataires / Halpades « Le Menestrel » à Anancy-Le-Vieux et Halpades « Agir et Vivre Ensemble » à Rumilly.

❖ LES COLLECTIFS DE LOCATAIRES

- ▶ **COLLECTIF VAL VERT 2** : 9 -11 - 13 Rue du Val Vert - SEYNOD - 74600 ANNECY
Ce collectif existe depuis 2015
- ▶ **COLLECTIF HIRONDELLES** : 20 avenue des hirondelles - 74000 ANNECY
Ce collectif existe depuis 2019
- ▶ **COLLECTIF CHORUS** : 6 – 8 Avenue des Harmonies, 2-4-6-8 Rue des Tisserands, 4 Passage du cercle de l'eau - 74000 ANNECY.
Ce collectif existe depuis 2019
- ▶ **COLLECTIF AGIR ET VIVRE ENSEMBLE** : 8 ,10,12 Route de Cessens et 11, 13 Rue des Remparts - 74150 RUMILLY
Ce collectif a été créé en Novembre 2022
- ▶ **COLLECTIF LE MENESTREL** :33 Rue du Capitaine BAUD – Anancy-Le-Vieux - 74960 ANNECY
Ce collectif a été créé en Décembre 2022

❖ L'ACCOMPAGNEMENT DES COLLECTIFS

- 2/3 fois par an, mise à jour, de la liste des dysfonctionnements et problèmes collectifs, au sein des immeubles.
- 2/ 3 fois /an rencontre, avec les représentants des bailleurs, pour faire le point des dysfonctionnements et problèmes collectifs.
- Contrôle des charges selon demande des locataires.
 - ➔ Etablissement d'un tableau comparatif pour déterminer l'évolution en pourcentage des différents postes de charges.



20 AVRIL 2023



Section Locale ANNECY & ENVIRONS
Rapports d'Activité et Financier de l'année 2022
Rapport d'Orientation pour l'année 2023

→ Vérification des justificatifs :

- Soit la totalité, si le bailleur accepte de nous remettre l'ensemble des justificatifs en dématérialisé. Dans ce cas le contrôle se fait dans nos locaux avec projection des justificatifs, vérification de l'adresse, de la date de facture, de la période facturée, et des prestations, vérification arithmétique des montants.

Dans les cas (les plus nombreux) où le bailleur refuse la dématérialisation des justificatifs, le contrôle a lieu dans les locaux du bailleur. Dans ce cas, le contrôle doit être préparé et les postes de charges à vérifier ciblés.

Au fur et à mesure du contrôle :

- Etablissement d'un second tableau récapitulatif permettant la vérification de la concordance entre les sommes imputées aux locataires et les sommes justifiées par factures
- Etablissement du rapport de contrôle, et envoi au bailleur pour suite à donner.
- Si désaccord sur les demandes de remboursement présentées, rencontre avec le bailleur.

Intervention auprès du bailleur, si celui-ci ne réagit pas aux demandes du collectif pour des problèmes récurrents (voisinage, ménage, bruit, prestations non réalisées ou mal réalisées)

Rédaction et préparation de pétitions

Mise à disposition de nos moyens logistiques, à la demande du collectif, pour mise en page des comptes rendus, copie et diffusion aux membres du collectif, réalisation de tracts de communication à l'ensemble des locataires, etc.....

❖ **LES CONTROLES DE CHARGES HORS COLLECTIFS**

- A Dans le cadre du règlement d'un litige avec un bailleur privé, accompagnement d'une adhérente pour contrôler les charges et vérifier le décompte final établi par le bailleur après avoir quitté le logement
- B Dans le cas d'un litige avec un bailleur social, POSTE HABITAT RHONE ALPES nous avons accompagné les locataires d'abord auprès de la conciliatrice car le bailleur restait sourd à nos demandes de contrôle.
- Puis auprès du bailleur pour obtenir un rendez-vous en agence à LYON ;
- Cependant, nous n'avons pu aller au bout de la démarche, pour cause de maladie d'un des 2 locataires référents ainsi que du bénévole de la CSF.

3.2 CAMPAGNE D'AFFICHAGE SPECIAL LOGEMENT

La section d'ANNECY a très largement participé à la distribution des affiches et des tracts préparés par la Commission Communication de l'UD CSF74.



20 AVRIL 2023



Section Locale ANNECY & ENVIRONS
Rapports d'Activité et Financier de l'année 2022
Rapport d'Orientation pour l'année 2023

4. L'ACTION CONSOMMATION

4.1 - LA PERMANENCE D'ACCUEIL DE LA SECTION

- Nombre de jours de permanences / Permanence téléphonique

Téléphonie : **302 JOURS = 2400 heures**

- Nombre d'heures de permanences / Permanence physique

✚ Cran-Gevrier : 2H x 40 semaines = 80 heures

✚ Meythet : 2H x 40 semaines = 80 heures

✚ Cluses : 2H x 10 mois = 20 heures

✚ Rumilly : = 8 heures

= 188 heures d'accueil de Permanence physique

La prise de rendez-vous en ligne, mise en place, depuis la 1^{ère} période de crise COVID, est un succès, aussi bien pour les familles demandeuses que pour nos bénévoles.

Ces rendez-vous, se prennent toujours, sur notre site internet ou par téléphone au numéro d'appel de la permanence téléphonique.

Ceci étant, nous conservons toujours pour les créneaux de la prise de RDV, les jours prévus des permanences dans les sections locales ci-dessous sauf sur Rumilly.

- ✚ 2 permanences hebdomadaires : Créneaux de RDV :

- Cran-Gevrier : Tous les mardis → 17H à 19H au 21 Route de Chevennes +

- Meythet : Tous les Mercredis → 9H30 à 11H30 au 4 Rue de l'aérodrome

- ✚ 1 permanence bimensuelle

- Rumilly : chaque 1^{er} Jeudi du mois de 14H00 à 16H00
& chaque 3^{ème} Jeudi du mois de 17H00 à 19H00

- ✚ 1 permanence téléphonique : au 06.30.29.74.26, du lundi au vendredi - 9H à 19H00 + le samedi matin de 9H à 12H sauf jours fériés et le Dimanche.

4.1.1 Bilan de la Permanence Téléphonique / 2022

- **Nombre total d'appel reçus (Numéro différent ou objet différent) 413** (367 en 2021)
- **Nombre total de personnes renseignées 310** (281 en 2021)



20 AVRIL 2023



Section Locale ANNECY & ENVIRONS
Rapports d'Activité et Financier de l'année 2022
Rapport d'Orientation pour l'année 2023

| | |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 103 | Appels sans suite |
| 195 | Echanges sans suite ni retour (Renseignements donnés) |
| 55 | Plusieurs échanges sans dossier ni adhésion |
| 22 | Plusieurs échanges avec dossier simple sans adhésion |
| 19 | Passage à une permanence sans dossier |
| 29 | Dossiers ouverts par un bénévole d'une permanence |
| 423 | TOTAL |
| 23 | <i>Dossiers personnels suivis et clos (22 simples et 1 complexe)</i> |

Répartition des objets de litige de la permanence téléphonique

| | |
|---------------------------------------------|------------|
| Communications (Téléphonie, Internet...) | 17 |
| Banques | 11 |
| Surendettement et suivi dossier. | 0 |
| Assurances | 6 |
| Santé | 1 |
| Services | 13 |
| Energie | 8 |
| Eau | 0 |
| Automobiles | 11 |
| Logement 1 [Bailleurs sociaux] | 92 |
| Logement 2 [Bailleurs privés ?] | 27 |
| Logement 3 [Propriétaires, Copropriétaires] | 12 |
| Travaux | 25 |
| Pratiques commerciales déloyales | 37 |
| Accès et défense des droits | 18 |
| Autres | 8 |
| | |
| Total | 286 |

4.1.2 Bilan des permanences d'accueil physique / 2022

Dossiers de litiges traités / Toutes Permanences physiques confondues (sections locales Anancy & Environs et Cluses & Environs) et incluant la permanence téléphonique



20 AVRIL 2023



Section Locale ANNECY & ENVIRONS
Rapports d'Activité et Financier de l'année 2022
Rapport d'Orientation pour l'année 2023

o Nombre de dossiers consommation/vie quotidienne simples suivis :

60 dossiers simples

o Nombre de dossiers consommation/vie quotidienne difficiles suivis : (+ de trois courriers ou + de deux visites) :

21 dossiers difficiles

o SOIT : **81 DOSSIERS TRAITES**, Dont : ANNECY : 45 - CLUSES : 13 – Permanence téléphonique : 23

Typologie ci-dessous de ces dossiers :

| | |
|--------------------------------|----|
| Locatif (charges – cautions) : | 42 |
| Commercial : | 11 |
| Téléphonie, Internet : | 6 |
| Travaux : | 1 |
| Prime Rénov : | 3 |
| Assurances : | 2 |
| Fournisseurs électricité : | 2 |
| Remboursement voyages : | 2 |
| Utilisation Chèque Energie : | 1 |
| Démarches administratives : | 3 |
| Suivis des surendettements : | 2 |
| Banques : | 2 |
| Divers : | 4 |

TOTAL DOSSIERS TRAITES SELON TYPOLOGIE : 81

Suite à notre action sur ces différents dossiers, nous avons permis à nos adhérents des deux sections locales (Anancy et Cluses), sur l'année 2021 :

- Des restitutions financières d'un total de **11.063,00 €**

→ **SURENDETTEMENT** : Pas de nouveau dossier en 2022

Suivi de 3 dossiers créé l'un en 2019, l'autre en 2020, et le 3eme en 2021.

Echanges de mail avec la Banque de France, soit pour faire aboutir le dossier suite aux propositions de la commission de surendettement, soit pour informer le gestionnaire du dossier de problèmes rencontrés par l'adhérent au cours de la mise en place du dossier.

Le Rapport d'Activités 2022, a été validé à l'unanimité par l'A.G de la Section Locale Anancy & Environs



20 AVRIL 2023



Section Locale ANNECY & ENVIRONS
Rapports d'Activité et Financier de l'année 2022
Rapport d'Orientation pour l'année 2023

5. RAPPORT FINANCIER UD 2022

Pour obtenir le rapport financier 2022, il vous suffit d'en faire la demande auprès de notre Trésorier, par mail : udcsf74@la-csf.org.

Le Rapport Financier 2022, a été validé à l'unanimité par l'A.G de la Section Locale Anney & Environs

6. RAPPORT D'ORIENTATION POUR 2023

- ✚ **Refonte de nos outils de communication suite au changement de nom de notre site internet dont découle :**
 - ➔ La Réactualisation de toutes nos brochures
 - ➔ La Mise à jour, de nos Marques Pages, réactualisés déjà en 2020
 - ➔ La MAJ de notre site internet : basculement vers un nouveau site plus moderne, avant la fin du 1^{er} Semestre 2023.

- ✚ **Elargir nos interventions de PERMANENCE, toujours, sur RDV, via des rencontres en Visio-Conférence ZOOM, et destiné uniquement, à nos adhérent[e]s ou futur[e]s adhérent[e], dont le domicile est trop éloigné de nos lieux de permanences habituels, au moins pour un premier contact ou bien pour des Rendez-Vous de suivis.**

- ✚ **Nos actions :**
 - ➔ Poursuivre notre action de solidarité avec nos partenaires et prolonger l'intervention de notre commission pour des aides de 1^{ère} urgence, à nos adhérents, locataires des Bailleurs HLM (SA Mont Blanc ; SA Halpades ; OPH), pour faire face à des détresses matérielles et financières passagères et urgentes ➔ Dossiers présentés à notre commission CSF 74, créée à cet effet pour acceptation ou refus.
 - ➔ Reprendre nos actions de Convivialité dans certains quartiers, pour pouvoir les réaliser, nous aurons besoin, d'une ou plusieurs personnes supplémentaires pour fabriquer nos fameuses barbes à papa, si appréciées.

Le Rapport d'Orientations 2023, a été validé à l'unanimité par l'A.G de la Section Locale Anney & Environs



20 AVRIL 2023



Section Locale ANNECY & ENVIRONS
Rapports d'Activité et Financier de l'année 2022
Rapport d'Orientation pour l'année 2023

7. ELECTION DU BUREAU DE LA SECTION ANNECY & ENVIRONS POUR 2023

Candidats potentiels

- BIGEON François
- BLONDEAU André
- GRINGOZ Claude
 - JAIN Danielle
- JOURNET Blandine
- RENAULT Danielle
- SPICA Sauveur

Autres candidats volontaires pour 2023 :

- Mme BARBARAS Martine
- Mme THOME Nadia (Trésorière)