

## Elections des représentants des locataires des organismes HLM :

### L'AFOC gagne du terrain !

**E**n décembre dernier, près de 4 millions de locataires étaient appelés à élire leurs administrateurs au sein du CA ou du Conseil de surveillance des organismes HLM.

Les premiers résultats des élections HLM de décembre dernier transmis par l'Union Social de l'Habitat (USH) montrent **une évolution très positive des listes de l'AFOC et de belles percées chez certains bailleurs et dans certains départements par rapport à 2010.**

Si le pourcentage de représentativité n'est pas encore consolidé (les résultats du scrutin dans les SEM n'étant pas encore agrégés), la mobilisation et le travail de terrain effectués par les militants de l'AFOC auprès des locataires ont conduit à une belle progression **du nombre de listes déposées (+24,35%), soit 240 listes (+47 listes par rapport à 2010).**

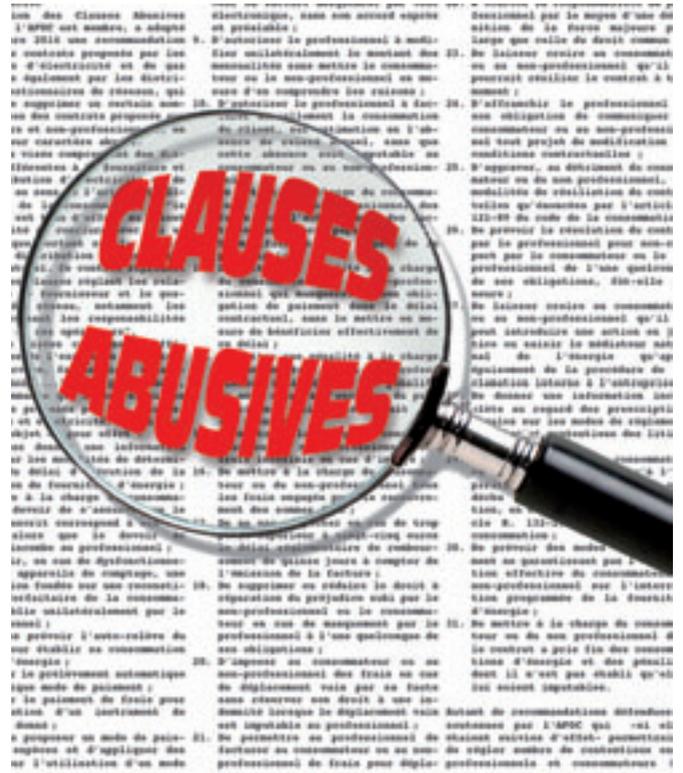
Au titre du nombre de sièges obtenus, l'AFOC est également l'association de locataires **qui enregistre la plus forte progression en obtenant 178 sièges soit +35 sièges supplémentaires (+24,47%) par rapport aux élections de 2010.**

Merci aux locataires pour la confiance accordée et bravo aux équipes départementales pour le travail entrepris afin de faire connaître et reconnaître l'AFOC au sein des organismes HLM.

Au regard des informations en notre possession, certains enseignements peuvent d'ores et déjà être tirés :

- érosion du taux de participation qui passe de 20% à un peu plus de 18% ;
- progression du vote électronique même si le vote par correspondance reste majoritaire ;
- augmentation du nombre de candidatures invalidées du fait des impayés, ce qui démontre une paupérisation croissante des locataires du parc HLM ;
- déficit de communication "officielle" (fédération HLM, bailleurs sociaux et gouvernement) qui a impacté la mobilisation des locataires ;
- non-respect du protocole national chez certains bailleurs et déclinaisons fantaisistes au plan local par d'autres ;
- absence de mise en place de la commission électorale auprès de certains organismes ou non convocation de celles-ci, préalablement aux opérations de vote ;
- envoi et réception du matériel de vote tardif, entraînant un certain nombre de contentieux électoraux ;
- nombre de recours significatif et nouvelles élections en perspectives chez certains bailleurs !

Face à ces dysfonctionnements, un bilan des opérations électORALES 2014 sera dressé au cours du premier trimestre avec l'USH.



## Clauses abusives : contrats proposés par les fournisseurs de gaz et d'électricité

**L**a Commission des Clauses Abusives (CCA), dont l'AFOC est membre, a adopté le 16 octobre 2014 une recommandation relative aux contrats proposés par les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel mais également par les distributeurs / gestionnaires de réseaux, qui préconise de supprimer un certain nombre de clauses des contrats proposés aux consommateurs et non-professionnels, en raison de leur caractère abusif.

Les contrats visés comprennent des dispositions afférentes à la fourniture et à la distribution d'électricité et de gaz naturel au sens de l'article L. 121-92 du code de la consommation : *"le fournisseur est tenu d'offrir au client la possibilité de conclure avec lui un contrat unique portant sur la fourniture et la distribution d'électricité ou de gaz naturel. Ce contrat reproduit en annexe les clauses réglant les relations entre le fournisseur et le gestionnaire de réseau, notamment les clauses précisant les responsabilités respectives de ces opérateurs"*.

Les clauses visées concernent différentes étapes de l'exécution du contrat (mise en service, facturation, modalités de paiement...). Plus précisément, la CCA recommande que soient éliminées des contrats proposés par les fournisseurs de gaz et d'électricité, les clauses ayant pour objet ou pour effet :

1. **de ne pas donner une information claire** sur les modalités de détermination du délai d'exécution de la prestation de fourniture d'énergie ;
2. de mettre à la charge du consommateur le devoir de s'assurer que **le tarif souscrit correspond à ses besoins**, alors que le **devoir de conseil incombe au professionnel** ;
3. de prévoir, en cas de dysfonctionnement des appareils de comptage, **une facturation fondée sur une reconstitution forfaitaire** de la consommation établie unilatéralement par le professionnel ;
4. de ne pas prévoir l'auto-relève du client pour **établir sa consommation réelle d'énergie** ;
5. **D'imposer le prélèvement automatique** comme unique mode de paiement ;
6. **d'imposer le paiement de frais** pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné ;
7. **de ne pas proposer un mode de paiement en espèces** et d'appliquer des frais pour l'utilisation d'un mode de paiement donné ;
8. **d'imposer au consommateur de recevoir sa facture uniquement par voie électronique**, sans son accord exprès et préalable ;
9. d'autoriser le professionnel à modifier unilatéralement le montant des mensualités **sans mettre le consommateur ou le non-professionnel en mesure d'en comprendre les raisons** ;
10. d'autoriser le professionnel **à facturer annuellement la consommation du client**, sur estimation en l'absence de relevé annuel, sans que cette absence soit imputable au consommateur ou au non-professionnel ;
11. de mettre à la charge du consommateur ou du non-professionnel **des frais pour l'acheminement des factures sur support papier** ;
12. de **modifier la durée légale** de la prescription ;
13. de **mettre une pénalité** à la charge du consommateur ou du non-professionnel qui manquerait à son obligation de paiement dans le délai contractuel, sans le mettre en mesure de bénéficier effectivement de ce délai ;
14. de mettre une pénalité à la charge du consommateur ou du non-professionnel **sans prévoir une pénalité du même ordre à l'encontre du professionnel qui n'exécuterait pas les siennes** ;
15. de mettre à la charge du consommateur ou du non-professionnel **des frais indéfinis** en cas d'impayé ;
16. de mettre à la charge du consommateur ou du non-professionnel **tous les frais engagés** pour le recouvrement des sommes dues ;
17. de ne pas respecter **en cas de trop perçu** supérieur à vingt-cinq euros le délai réglementaire de remboursement de quinze jours à compter de l'émission de la facture ;
18. **de supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi** par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations ;
20. d'imposer au consommateur ou au non-professionnel **des frais en cas de déplacement vain par sa faute** sans réserver son droit à une indemnité lorsque le déplacement vain est imputable au professionnel ;
21. de permettre au professionnel de facturer au consommateur ou au non-professionnel de frais pour déplacement vain **sans réserver le cas de force majeure** ;
22. **d'écarter la responsabilité du professionnel** par le moyen d'une définition de la force majeure plus large que celle du droit commun ;
23. de laisser croire au consommateur ou au non-professionnel **qu'il ne pourrait résilier le contrat à tout moment** ;
24. **d'affranchir le professionnel de son obligation** de communiquer au consommateur ou au non-professionnel tout projet de modification des conditions contractuelles ;
25. **d'aggraver, au détriment du consommateur** ou du non professionnel, les modalités de résiliation du contrat telles qu'énoncées par l'article L 121-89 du code de la consommation ;
26. **de prévoir la résolution du contrat** par le professionnel pour non-respect par le consommateur ou le non professionnel de l'une quelconque de ses obligations, fût-elle mineure ;
27. de laisser croire au consommateur ou au non-professionnel **qu'il ne peut introduire une action en justice** ou saisir le médiateur national de l'énergie qu'après épuisement de la procédure de réclamation interne à l'entreprise ;
28. **de donner une information incomplète** au regard des prescriptions légales sur les modes de règlements amiables et contentieux des litiges ;
29. de laisser croire au consommateur ou au non-professionnel qu'à l'expiration du délai stipulé, **il sera déchu de tout droit à indemnisation**, en contravention avec l'article R. 132-2, 10° du code de la consommation ;
30. de prévoir des modes d'avertissement **ne garantissant pas l'information effective du consommateur** ou non-professionnel sur l'interruption programmée de la fourniture d'énergie ;
31. de mettre à la charge du consommateur ou du non professionnel dont le contrat a pris fin des consommations d'énergie **et des pénalités dont il n'est pas établi qu'elles lui soient imputables**.

**Autant de recommandations défendues et soutenues par l'AFOC qui -si elles étaient suivies d'effet- permettraient de régler nombre de contentieux entre professionnels et consommateurs ! A suivre...**

Martine DEROBERT  
Secrétaire générale  
Tél. : 01 40 52 85 85  
afoc@afoc.fr

