



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir  
Le Félibrige Bât B – 4 place Coimbra - 13090 Aix-en-Provence  
[www.ufc-aix.org](http://www.ufc-aix.org) – [contact@aixenprovence.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@aixenprovence.ufcquechoisir.fr)  
Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

## Rapport moral 2016

Pour la deuxième fois, il me revient l'honneur de vous présenter le bilan de l'exercice écoulé pour notre association UFC Que Choisir Aix en Provence. Ce bilan de 2016 est satisfaisant malgré quelques difficultés, mais avec la concrétisation de projets stratégiques.

Comme à l'habitude, je salue le travail remarquable, l'engagement et les efforts au quotidien de l'ensemble des bénévoles de nos six commissions, de nos trois salariés, Florence, Claire et José, et de nos cinq avocats partenaires. Je tiens à remercier chacune et chacun d'eux et à les féliciter chaleureusement pour leur engagement.

Je remercie aussi les 15 bénévoles venus rejoindre notre mouvement au cours de cette année 2016 en nous apportant leurs compétences, leur courtoisie, et leur enthousiasme.

Notre association fonctionne bien. Le nombre d'adhérents à jour de leur cotisation est de 1735, en très légère baisse par rapport à 2015 (- 50). Le nombre de visites y compris les permanences extérieures a été de 1792. Nous avons adressé 1173 courriers (+ 26%) et avons ouvert 1495 dossiers litiges dont 589 de niveau 3.

Nous avons participé activement aux campagnes nationales de la Fédération telles que :

- *Energie moins chère ensemble,*
- *Choisir son fioul*
- *Enquête logement sur pratiques des agences immobilières suite à la loi ALUR,*
- *Étiquetage obligatoire de l'origine des viandes,*
- *Offre couplée ré-adhésion + abonnement site UFC national à tarif réduit*
- *Offre tarif spécial d'abonnement à Que Choisir pour les bénévoles*
- *Etc...*

2016 s'est aussi voulu une année de modernisation de notre association locale :

Nous avons adhéré au projet de Traitement des Litiges en Ligne proposé par la Fédération, qui sera source de nouveaux adhérents, mais qui ne se substituera pas au traitement des litiges en présentiel.

Nous avons décidé de proposer à nos adhérents la facilité du prélèvement automatique de leurs cotisations annuelles de ré-adhésions. Sa mise en place se fera progressivement en 2017.

Nous avons décidé d'adhérer au site internet mis à disposition par la Fédération. Il permettra notamment d'enregistrer les adhésions en ligne directement dans notre logiciel de gestion Gestal et de pouvoir régler leur cotisation par carte bancaire. Je remercie vivement toute l'équipe de communication qui s'est mobilisée avec motivation et enthousiasme pour la mise en place rapide de ce nouveau site.

Concernant les permanences extérieures, nous avons renouvelé ou signé des conventions de partenariat avec les villes de notre territoire qui ont souhaité des permanences de l'UFC Que Choisir : Aix en Provence (Maison de la Justice et du Droit, Bouc Bel Air (Maison Intercommunale du Droit et du Citoyen), Gardanne (Maison du Droit et du Citoyen), Pertuis (Maison de la Citoyenneté), à raison de deux permanences mensuelles dans chacune de ces villes. Ces villes contribuent financièrement à ces permanences, ce qui démontre l'intérêt et la satisfaction qu'elles portent à nos actions.

Plusieurs conférences ont été organisées dans 2 de ces villes (Gardanne et Pertuis) sur des thèmes différents intéressant les populations à risque.

Grâce au travail de l'équipe de la commission Communication, nous avons continué d'amplifier notre communication afin de développer notre notoriété :

- par un site internet qui reçoit un succès populaire grandissant avec 253.680 accès (+ 31% par rapport à 2015) et 678.924 pages lues (+ 8%). Fréquentation remarquable grâce à la diversité et à la qualité des articles, ainsi qu'à la réactivité de l'administrateur Paul Lemarchant pour les mettre en ligne.
- en participant à l'émission « les Experts » sur France Bleu Provence avec notre juriste José Manzano qui s'est fortement impliqué dans cette action après le départ rapide de Linda Garouachi, aidé de quelques conseillers bénévoles : Gérard Lambrey, Jean Navarro, Paul Manfredo, de notre avocate partenaire Aubane Malvezin et de notre stagiaire avocate Caroline Bénézit. Cette émission remporte un succès significatif mesuré par le nombre d'appels des auditeurs. Nous répondons avec courtoisie et compétence

en direct aux questions des auditeurs. C'est un exercice difficile pour des non professionnels des médias. Nos intervenants réalisent des prouesses remarquables.

- en co-organisant avec la commission Energie Environnement une nouvelle conférence-débat sur le thème « Nos Droits et l'Environnement » qui a eu lieu le 3 juin 2016 à la Faculté de Droit d'Aix en Provence, avec des intervenants de haut niveau et à la grande satisfaction des 85 participants.
- en participant au forum des associations ASSOGORA en septembre 2016 où nous avons eu plus de 100 contacts.
- en participant aux actions nationales décrites plus haut par de nombreux communiqués de presse et autres moyens.

### Les adhérents

Le nombre d'adhérents à jour de leurs cotisations s'élève, au 31 décembre 2016, à 1725. Le nombre d'adhésions a été de 1743 en 2016. Ce nombre est un bon niveau mais paraît faible par rapport à la population du territoire du Pays d'Aix qui est d'environ 350.000 habitants. Nous avons donc une marge de progression très large.

Le taux de ré-adhésions a été de 47,26 %, égal par rapport à 2015. Se pose donc toujours la question de la notoriété, de la fidélisation et de l'augmentation du nombre des adhérents et des ré-adhérents. Pour cela, il nous faut développer encore davantage le lien avec les adhérents en leur diffusant plus souvent des informations qui leur feront penser à l'UFC tout au long de l'année et en leur offrant de nouveaux services. Entre autres, le prélèvement automatique qui leur est proposé devrait permettre aux adhérents distraits de mieux renouveler leur soutien à notre association locale.

### Les Ressources Humaines

#### 1 Les bénévoles

L'association UFC-QUE CHOISIR fonde son action essentiellement sur les efforts et la motivation de ses bénévoles. Au 31 décembre 2016, leur nombre était de 50 dont 15 nouveaux venus nous rejoindre cette année. Ils se répartissent dans les différentes commissions de l'Association, mais c'est dans la commission « Litiges » qu'ils sont les plus nombreux (32). Certains(e)s bénévoles participent aussi activement à plusieurs commissions. D'autres aident un secrétariat souvent très chargé.

#### 2 Les salariés

Notre juriste est en CDD temps partiel (contrat aidé) de 26 heures hebdomadaires. Ancien conseiller bénévole, il a pris ses fonctions depuis le mois d'avril 2016, son contrat se termine en mai 2017, et nous l'espérons renouvelable 1 an.

La présence d'un juriste est indispensable compte tenu de la nature et de la complexité des litiges traités. De plus le juriste assure la qualité des interventions à France Bleu Provence.

Lors du traitement de ces litiges, il veille à ce que notre responsabilité et notre compétence ne puissent pas être mise en cause.

Un grand nombre de questions lui parviennent aussi par courriels, les réponses se faisant par courriel également. Elles consistent en général en la délivrance d'un premier conseil, en l'envoi d'une documentation ou, si le problème s'avère complexe et suppose une étude approfondie, en proposant au correspondant de venir à une permanence.

Il assume le traitement des litiges en ligne (système ALED) qui est opérationnel avec une prise en charge sous 72 heures en moyenne.

Pendant une durée de 6 mois (de septembre à février), nous bénéficions du concours d'une stagiaire-avocate très compétente qui nous aide efficacement dans le traitement des litiges complexes ainsi que pour le traitement des litiges en ligne.

La secrétaire la plus ancienne est en Contrat à Durée Indéterminée de 20 heures hebdomadaires. Elle assume les fonctions vitales que sont accueil, courriers, adhésions, ré-adhésions, relances, mailing de masse, etc...Ce poste est indispensable pour assurer la continuité de notre activité.

Le deuxième poste de secrétariat est aussi en Contrat à Durée Déterminée de 20 heures hebdomadaires. Elle assume de nombreuses fonctions, notamment l'accueil et le traitement des courriers adhérents. Le contrat a débuté en avril 2015 et se terminera en avril 2017.

Le volume du courrier traité est de plus en plus important : 1175 courriers envoyés en 2016 (933 en 2015 soit + 26%), répartis en courriers dans le cadre du traitement des dossiers litiges avec les professionnels, en courriers de réponses aux questions posées par les consommateurs et en courriers administratifs.

Nos secrétaires accueillent des visiteurs en dehors des heures de permanence, répondent en permanence avec le sourire aux appels téléphoniques (environ 8.500 en 2016), participent aux travaux demandés pour faire progresser les différents projets à réaliser dans le cadre des différentes commissions, enregistrent les adhésions et les ré-adhésions, effectuent les relances de ré-adhésions ainsi que des mailing de masse,

etc... Bref, un travail colossal.

## Le fonctionnement

### 1 Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration s'est réuni 6 fois au cours de l'année 2016.

L'ordre du jour des réunions a essentiellement porté sur la vie des commissions, sur la conférence-débat « Droit et Environnement », sur l'étude des motions présentées à l'Assemblée Générale de l'UFC, le traitement des litiges en ligne, le prélèvement automatique pour les ré-adhésions, le passage au site internet de la Fédération, et sur la situation financière de l'association.

Chaque compte-rendu du Conseil d'Administration a été souvent suivi d'un « flash Infos » diffusé par Internet à nos bénévoles afin de les informer des décisions qui sont prises.

### 2 Représentations extérieures

Nous nous sommes efforcés, comme les années précédentes d'être présents partout où s'élabore et se décide la politique de la Consommation ainsi que dans les diverses instances ou les intérêts des consommateurs doivent être exprimés et défendus.

Sur Aix en Provence et sa région, nous sommes représentés :

- dans onze comités d'usagers d'établissements de santé,
- au Comité Permanent d'Initiative pour l'Environnement (CPIE),
- à la Commission d'Aide Juridictionnelle,
- à la Commission des Usagers dans 12 établissements de santé,
- à la Commission Locale de l'Eau,
- à la Commission Locale d'information et de Surveillance du Centre d'Enfouissement Technique de l'Arbois,
- au Conseil de développement du Pays d'Aix,
- à la Direction Régionale de l'Industrie et de la Recherche de l'Environnement»
- à l'opération « vivonsolairenepaca.fr »
- au Comité des usagers de la SNCF PACA, de La Poste, d'Orange, de C-Discount,
- à la Commission Locale d'Information (CLI) de Cadarache, aux réunions d'information Région/SNCF/Usagers,
- etc...

## CONCLUSION

Ce rapport moral résume l'importance de nos activités au cours de cet exercice et permet d'avoir une vue synthétique de notre action passée et à venir.

Les rapports d'activité 2016 des 6 commissions (Enquêtes, Litiges, Santé, Energie-Environnement, Sécurité Alimentaire et Communication) dressent le panorama détaillé de nos actions dans chaque domaine.

## PROJETS D'ACTIVITE POUR 2017

Au cours de l'exercice 2017, nos 6 commissions poursuivront avec enthousiasme et sérieux leurs activités d'information, de conseil, de défense de tous les consommateurs habitant la ville d'Aix-en-Provence et de son agglomération ainsi que leur représentation.

### Commission Litiges :

Fort de nos 32 conseillers bénévoles impliqués et compétents, la commission « Litiges » continuera de développer son activité de conseil et de défense de nos adhérents afin d'obtenir des règlements amiables pour les litiges qu'ils nous soumettent. Nos permanences resteront ouvertes tous les jours, du lundi au vendredi, avec ou sans rendez-vous selon le type de litige, à notre local de la place Coïmbra à Aix en Provence.

Dans un but de proximité avec les citoyens et à la demande des maires des communes de Gardanne, de Pertuis et de Bouc-Bel-Air/Cabries/Simiane, nous poursuivrons nos permanences sur rendez-vous à raison de deux demi-journées mensuelles sous réserve de signatures des Conventions de Partenariat avec ces communes.

Nous poursuivrons nos permanences à la Maison de la Justice et du Droit d'Aix-en-Provence, sous réserve de l'octroi d'une subvention dans le cadre de la Politique de la Ville que nous avons sollicitée.

La diversité des litiges et leur complexité, de même que l'évolution constante du Droit imposent une formation constante de nos bénévoles. Des formations seront dispensées par la Fédération et l'Union Régionale en présentiel, ainsi que par notre juriste et éventuellement par nos avocats partenaires. De nouvelles formations

apparaîtront sous forme de formation en ligne au cours de l'année 2017 : plus souples, plus intuitives et moins coûteuses.

Le traitement des litiges en ligne se développera afin de permettre aux personnes éloignées ou ne pouvant se déplacer dans nos permanences de bénéficier de l'aide de nos conseillers bénévoles.

Nous poursuivrons notre participation aux émissions de France Bleu Provence diffusées un mardi sur deux, de 9 h à 9 h 40, en répondant en direct aux questions des auditeurs consommateurs connaissant des problèmes avec des professionnels.

Les adhérents étant de plus en plus exigeants, nous proposerons de nouveaux services actuellement à l'étude afin de répondre à leurs attentes dans la mesure et dans la limite de nos moyens et de nos règles.

#### Commission Energie-Environnement

Notre commission « Energie-Environnement » continuera de représenter les usagers dans des institutions telles que la Commission locale de l'eau, la Commission locale d'information et de surveillance du Centre d'enfouissement technique de l'Arbois, partenaire de l'opération « Vivons solaire en PACA » et de la DRIRE (Direction Régionale de l'Industrie et de la Recherche de l'Environnement). Nous continuerons également de participer aux réunions et aux travaux de la CLI de Cadarache.

Des conférences sur des thèmes tels que la défense de l'environnement, les économies d'énergie, le traitement des déchets et la rénovation énergétique pourront être organisées, éventuellement en liaison avec le CPIE d'Aix.

Nous continuerons de représenter les usagers des transports aux réunions semestrielles de la SNCF. Puis, dans le cadre notamment de l'amélioration des conditions déplorable de transport des TER de la région PACA, nous ferons la promotion sur notre site d'une application pour smartphone « nosterpaca » qui permettra aux usagers de la Région PACA (TER, CARS) d'être informés en temps réel des conditions de transport, de se faire entendre, et aussi de faire des propositions concrètes aux différents acteurs.

#### Commission Santé :

La commission « Santé » poursuivra ses activités de représentation et de défense des usagers dans onze établissements de santé d'Aix en Provence et du Pays d'Aix, ainsi que la défense des consommateurs dans le cadre de litiges qu'ils rencontrent dans ce domaine.

#### Commission Sécurité Alimentaire :

La commission « Sécurité Alimentaire » poursuivra ses études et ses travaux sur des thèmes qu'elle définira. Ses articles seront mis en ligne sur notre site internet et publiés dans notre bulletin « Provence Conso ». Nous avons décidé d'adresser ces articles à nos collègues des associations locales de la Région PACA afin qu'ils puissent, s'ils le souhaitent, les mettre en ligne sur leurs sites respectifs et en faire bénéficier leurs visiteurs.

A la demande des collectivités locales ou de l'Education Nationale, nous avons la possibilité d'organiser des animations (« rendez-vous conso » avec la mallette santé) auprès des publics jeunes et seniors afin de les conseiller pour une meilleure alimentation.

#### Commission Enquêtes :

La commission « Enquêtes » poursuivra ses enquêtes réalisées à la demande des instances nationales et informera les consommateurs du Pays d'Aix des prix, des tarifs, des pratiques, et des comportements des professionnels via le magazine national « Que Choisir », via notre nouveau site internet local (<http://aixenprovence.ufcquechoisir.fr>), et via notre revue Provence Conso.

#### Commission Communication :

La commission « Communication » intensifiera sa mission d'information grâce à l'arrivée récente de bénévoles très compétents dans ce domaine avec notamment :

- une participation active aux campagnes nationales de défense des intérêts des consommateurs,
- des communiqués de presse à destination des médias locaux,
- l'envoi régulier de mailings d'information à tous nos adhérents disposant d'une adresse mail
- la mise en place de notre nouveau site internet,
- la mise en place d'une stratégie de communication : « newsletter », questionnaire auprès des adhérents afin de mieux connaître leurs attentes,
- des opérations portes ouvertes avec l'appui du fichier des abonnés à Que Choisir,
- l'élaboration de documents promotionnels présentant nos activités destinés aux adhérents et futurs adhérents,
- la présentation de notre association aux étudiants (Université, IUT),
- des actions médiatiques ponctuelles à définir en fonction des événements,
- la participation avec nos collègues et amis de Marseille et de Salon de Provence à la revue trimestrielle « Provence Conso » distribuée aux abonnés,
- toutes actions qui seront nécessaires à la notoriété et au développement de notre association locale.

Vous le voyez, beaucoup de pain sur la planche avec beaucoup d'altruisme, de motivation et d'enthousiasme.

Le Président  
Bernard BRUHAT