



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

RAPPORT D'ACTIVITE

2016

COMMUNICATION

1. Introduction : L'activité de notre groupe « communication » a été très soutenue en 2016. Nous remercions vivement les huit membres de l'équipe qui participent à nos travaux depuis longtemps et ceux qui nous ont rejoints en 2016.

2. Site Internet www.ufc-aix.org :

Les statistiques fournies par notre hébergeur montrent une progression constante des consultations de notre site. En 2015, nous avons 194.022 accès et 628.963 pages lues, en 2016 nous avons relevé 253.680 accès (+31 %) et 678.924 pages lues (+8 %). Ces chiffres disent l'importance de notre site comme outil de communication et d'information des consommateurs.

Merci à tous les bénévoles qui rédigent des encarts pour la rubrique « ensemble nous avons gagné » et à ceux qui rédigent des articles d'information sur les règles et lois de la consommation, l'environnement, la sécurité alimentaire et la santé. Ces articles représentent plus de 50 % des publications annuelles.

Pour permettre l'adhésion en ligne et le paiement par carte bancaire, nous avons opté pour le site hébergé par la fédération. Les pages présentant notre association ont été réécrites. Tous les documents sur l'ancien site ont été actualisés et transférés sur le nouveau site. La migration vers le nouveau site est terminée. Vous pouvez nous rejoindre sur : <http://aixenprovence.ufcquechoisir.fr/>

3. Provence-Conso :

Nous participons activement à l'élaboration de cette revue régionale trimestrielle avec nos amis de Marseille et de Salon de Provence. Nos bénévoles ont rédigé plus de 30 articles cette année. Nous vous invitons à nous soumettre tous les articles que vous pourriez écrire sur les thèmes de la consommation.

4. France Bleu Provence :

Depuis le 5 mars 2015, nous intervenons dans l'émission « les experts » de 9 h 00 à 9 h 40 en principe un mardi sur trois. Le programme de nos participations est disponible sur le site de l'association. Cette présence est un bon outil de notoriété qui nous a amené quelques adhésions et ré-adhésions.

Merci à notre juriste, aux bénévoles et notre partenaire Avocate qui nous représentent.

5. La Provence :

Nous avons été reçus par le rédacteur en chef de l'édition Aix en Provence et Pays d'Aix avec lequel nous entretenons des contacts réguliers.

6. Conférences :

- Nous avons apporté notre concours à l'organisation de la conférence Droit-Environnement qui s'est tenue le 03 juin 2016 à la faculté de droit.
- Des conférences sur les droits des consommateurs sont organisées par la Commission Litiges à destination des Centres d'Accès au Droit ou des CCAS qui nous accueillent : Pertuis le 20 février 2016, Gardanne le 07 novembre 2016.
- Nous avons tenu une conférence à l'Institut Universitaire de Technologie d'Aix-en-Provence section techniques de commercialisation sur le thème du consumérisme et du rôle des associations de consommateurs. Nous renouvelons cette action le 30 mars 2017.

7. Outils de Communication :

Nous disposons maintenant d'un ensemble de supports de communication mis à la disposition des bénévoles qui, par le contact avec les adhérents ou les représentations extérieures sont porteurs de l'image de notre association :

- Une présentation est disponible sous format document triptyque et sous format power-point.
- Une nouvelle version de certains documents actualisés sont disponibles, comme la « carte de visite association ».
- Nous utilisons régulièrement l'outil « CABESTAN » pour diffuser des courriels.

8. Communication nationale :

Nous avons participé aux campagnes nationales organisées par la fédération :

- Transports Régionaux : toujours en cours localement
- Campagne accès au logement
- Campagne « origine des viandes »
- Campagne « Mallette Santé »
- Campagne « Fioul moins cher » 2016
- Campagne « Energie moins chère »
- Campagne fioul moins cher 2016-2017 : lancée le 22 novembre, à suivre en 2017

9. Plan d'action 2017 :

Nous envisageons, avec l'aide en particulier d'un spécialiste en communication bénévole, de « professionnaliser » nos approches pour être plus performants et plus efficaces en termes de retombées médiatiques et de « présence » dans les médias.

COMMISSION " ENQUETES "

Une dizaine de bénévoles participent à la commission enquêtes dont la mission est d'informer les consommateurs.

A la demande de la fédération, ces bénévoles réalisent, chaque année, plusieurs enquêtes. Les résultats de ces enquêtes pour notre secteur, transmis par la fédération, sont publiés régulièrement dans la revue Provence conso et sur notre site : <http://aixenprovence.ufcquechoisir.fr>

Les enquêtes réalisées au cours de cet exercice sont les suivantes :

- Relevés des prix en grandes surfaces alimentaires,
- Pratiques et tarifs des auto-écoles,
- Durée de disponibilité des pièces détachées, les garanties et leurs extensions (appareils électroménagers, téléviseurs),
- Produits phytosanitaires,
- Prix des produits en parapharmacie,
- Affichage des compositions des produits chez les traiteurs et les pâtisseries.

COMMISSION " SECURITE ALIMENTAIRE "

En 2016, la Commission s'est réunie 11 fois en 2016 avec une moyenne de 5 participants. Elle a pour objectif principal d'étudier des problèmes spécifiques de nutrition, en liaison avec l'agriculture, l'industrie agro-alimentaire et la santé.

Sur chaque sujet abordé, la Commission rédige un texte pour éclairer les consommateurs, soit sous forme de triptyque à distribuer, soit sous forme d'un article publié dans la revue « Provence Conso », toujours publié sur le site internet de l'UFC Aix, et récemment sur le site de l'UFC Marseille.

A cet effet, les participants rédigent des projets de textes qui sont discutés en réunion et le travail progresse par des corrections et des compléments successifs. A noter que la Commission veille à n'utiliser que des sources validées.

L'effectif actuel est de 5 personnes ; le Président de l'UFC-AIX participe régulièrement aux réunions.

En 2016, la Commission a finalisé et publié le texte : « Les LOGOS BIO, comment s'y retrouver ? ». Elle a poursuivi l'étude des Nanos Particules et Nanos Matériaux et publié deux articles sur ce sujet. D'abord « Les Nanoparticules, qu'est-ce que c'est ? », puis « Les nanoparticules : risques pour la santé et l'environnement ? ».

Pour continuer sur ce sujet elle se propose de mettre en lumière une liste de produits alimentaires –ou non alimentaires- qui contiennent des nanoparticules, ainsi que les risques liés à ces produits.

Elle cherche également des textes qui règlementent ces produits (français ou européens).

Sur ces deux points particuliers la recherche n'a pas été fructueuse en 2016, mais sera poursuivie en 2017. La Commission estime que le sujet en vaut la peine. On parle de plus en plus de ces nanoparticules et l'on

sait qu'il s'en incorpore de plus en plus dans notre alimentation et notre environnement. Donc il est nécessaire de lancer l'alerte.

Enfin, en 2016, la Commission a révisé et remis à jour des triptyques qui le nécessitaient notamment « Des Pesticides dans nos assiettes ? C'est inacceptable ». Elle a également mis à jour les articles parus sur l'ancien site internet en vue de les intégrer sur le nouveau.

Divers :

Représentations extérieures de la Commission :

- Conseil de développement de la CPA : Dietrich Taussig
- Administrateurs du CPIE du Pays d'Aix : Serge Diette et Dietrich Taussig

COMMISSION " SANTE "

I - Composition et fonctionnement :

1. Les membres :

Actuellement, 8 membres sont actifs au sein de cette commission : Agnès BON, Chantal De GRAVELLE, Andrée SIGUIER, Monika CHIRON, Maryse ETIENNE, Nicole KRAEMER, et Antoine RUDONI.

Les 8 membres ont peu de temps disponibles en dehors de l'implication déjà en place ; il nous est difficile voire impossible de participer à d'autres actions faute de postulant.

2. Les représentations extérieures :

La Commission Santé est représentée dans 10 Cliniques du Pays d'AIX :

- Clinique AXIUM (AIX EN PROVENCE),
- Clinique ETOILE (AIX EN PROVENCE),
- Clinique PROVENCE AZUR (EGUILLES),
- Clinique LES FEUILLADES (AIX EN PROVENCE),
- Clinique SAINT THOMAS (AIX EN PROVENCE),
- Clinique SAINT CHRISTOPHE (BOUC BEL AIR),
- Clinique LES OLIVIERS (LE PUY STE REPARADE)
- Clinique LA LAURANNE (BOUC BEL AIR)
- Centre Cardio Vasculaire (EYGUIERES)
- Hôpital LAVERAN (MARSEILLE).

II - L'activité de la Commission Santé :

1. L'activité principale :

L'activité principale reste toujours la représentation dans les établissements aixois : CRUQ, CLIN, Certification.

2. Autres activités :

La Commission Santé traite des litiges dans le domaine de santé et/ou liés à la santé (CPAM, invalidités, Assurances santé ou touchant le corporel, Complémentaires santé...)

3. Bilan des dossiers santé 2015 :

16 dossiers ont été ouverts en niveau 3.

CONCLUSION

A ce jour, cette commission tourne bien malgré un effectif peu important, avec les bonnes volontés qui continuent à s'impliquer. La Commission Santé reste ouverte à d'autres postulants éventuels.

COMMISSION " ÉNERGIE-ENVIRONNEMENT "

La Commission a fonctionné avec 6 membres réguliers. Elle se réunit une fois par mois, sauf en période de préparation d'une action spécifique pendant laquelle le rythme s'accélère.

Elle exerce une double activité : actions et représentations.

Les actions : locales et nationales

- Soutien actif au programme « Vivons solaire » de regroupement des professionnels du solaire thermique (Eau Chaude Sanitaire) initié par la Région Paca, en vue de faire baisser le coût des installations solaires et de sécuriser les consommateurs. Faible impact suite à une communication faible, faute de budget.

- Soutien au collectif régional qui s'oppose à la mise en service d'une unité de production d'électricité à partir de la **biomasse à Gardanne** (projet E.ON). Phase de mise au point en cours.

- Suivi et prise de position relative aux pollutions générées par **Altéo de Gardanne**, via une visite du site de Gardanne, l'accompagnement d'un adhérent - riverain, et via Provence Conso, autour des poussières d'Alumine, blanche, et des poussières de bauxite et bauxaline, rouge, des rejets en mer, incolores mais toujours polluants (métaux lourds).

- Préparation et tenue en juin 2016 d'une **conférence – débat** centrée sur l'Environnement et le Droit des consommateurs, en concertation avec la commission Communication et l'aide de l'ensemble de l'AL. Bonne tenue de la conférence malgré l'absence de notre grand témoin, Mme Corinne Lepage, empêchée, qui a envoyé une vidéo pertinente.

- Rédaction et diffusion d'articles d'information sur l'environnement vers les consommateurs, via la revue régionale Provence – Conso et vers le site informatique de l'AL.

- Participation d'un membre de la commission au comité de rédaction de notre revue Provence Conso, en duo avec Bernard Burtin de la commission Com.

- Poursuite de la Participation à l'élaboration de la **Plateforme de la rénovation énergétique** à destination des particuliers et des copropriétés, sous l'égide de l'ALEC de Marseille, en collaboration avec notamment le CPIE d'Aix. Objectif : assurer une prestation d'orientation et de conseil neutre et efficace du service public en amont des prestations des entreprises de travaux.

Les Représentations extérieures :

Eau

Représentation au SABA (Syndicat intercommunal d'aménagement du Bassin de l'Arc), à la CLE (Commission Locale de l'Eau) et au SAGE (Schéma d'Aménagement et de Gestion de l'Eau), au PAPI (Programme d'Actions de Prévention des Inondations).

Représentation au PDU (Plan de Déplacement Urbain) d'Aix-en-Provence, au PLU d'Aix-en-Provence (Plan Local d'Urbanisme), au SCOT (Schéma de Cohérence Territorial)

Déchets

Représentation au Centre d'enfouissement des déchets de l'Arbois, et au SPPPI (Secrétariat Permanent pour la Prévention des Pollutions Industrielles).

Coderst : pour mémoire (représentation assurée par l'AL de Martigues).

Les transports : participations aux réunions de concertation de la Région et/ou de la SNCF concernant l'amélioration des transports en commun, TER notamment.

Politique de l'arbre à Aix en Provence : suivi du dossier polémique de l'abattage des platanes au centre de la ville pour faire place nette à de nouveaux parkings souterrains.

Participation active à la gouvernance du **CPIE** (Centre Permanent d'initiative pour l'Environnement du Pays d'Aix) et au COPIL nouvellement créé.

CLI de Cadarache : l'AL Aix en Provence redevenue membre de la CLI, participe aux travaux engagés pour améliorer l'information vers le grand public.

Union Régionale

Participation à l'animation du réseau régional Environnement

Réseau Environnement UFC National :

Un membre de notre commission est référent régional environnement pour la région PACA. Il suit et anime le réseau environnement au niveau national et régional. Il participe, avec les autres référents de l'environnement, à la réunion d'information et d'échange annuelle à la fédération à Paris.

Perspectives pour 2017 :

La stratégie de l'ouverture vers le grand public se poursuivra ; soit en totale autonomie sous forme de mini conférences, soit par un événement créé en association avec le CPIE d'Aix.
Réflexion en cours sur une action avec le rectorat vers les écoles.

COMMISSION " LITIGES "

Au sein de notre association locale, la Commission litiges tient une place prépondérante tant au niveau de son fonctionnement que de son activité.

I/ LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION LITIGES

1/ Nos bénévoles et salariés

Tout au long de l'année 2016 notre équipe de conseillers a été renforcée par la participation de 9 nouveaux bénévoles, 3 stagiaires de la Faculté de Droit et d'une élève avocate.

Nous comptons à ce jour 32 conseillers bénévoles.

Le maintien de cet effectif reste indispensable afin d'assurer nos permanences. C'est pourquoi nous souhaitons, pour 2017, continuer à accueillir de nouveaux bénévoles et stagiaires désirant s'investir dans notre association. Nous les remercions infiniment tous pour leurs disponibilités, leurs compétences et le dévouement dont ils font preuve chaque jour au sein de l'association.

2/ Déroulement des permanences

A. Le local d'AIX EN PROVENCE

La Commission litiges a tenu en 2016 : 6 permanences par semaine, soit 18 heures par semaine d'ouverture, soit 48 semaines, ce qui représente un total de **843** heures de permanences pour l'année 2016.

Nos locaux ont été fermés trois semaines en été, et une semaine à Noël.

Nos horaires de permanences ont été réparties ainsi :

- Lundi, mardi et jeudi de 14 h 00 à 17 h 00
- Mercredi de 10 h 00 à 12 h 00 et de 15 h 00 à 19 h 00
- Vendredi de 9 h 00 à 12 h 00

B. Les permanences délocalisées

Nous avons continué à privilégier la décentralisation des permanences à l'extérieur de notre local.

Ainsi, à ce jour, les permanences extérieures se déroulent de la manière suivante :

- Permanence à la Maison Intercommunale du Droit et du Citoyen de BOUC-BEL-AIR, le 1er jeudi de chaque mois de 9 h à 12 H et le 3^e jeudi depuis septembre, sur rendez-vous :
9 permanences soit 27 heures et 19 rendez-vous en 2016
- Permanence à la Maison du Droit et du Citoyen de GARDANNE, le matin du 1^{er} et le 3^{ème} jeudi de chaque mois sur rendez-vous 9 H à 12 H :
21 permanences soit 63 heures et 101 rendez-vous en 2016
- Permanence à PERTUIS le matin les 1ers et 3^{èmes} mercredis de chaque mois sur rendez-vous 9 H à 12 H :
21 permanences soit 63 heures et 88 rendez-vous en 2016.
- Permanence à la Maison du Droit et de la justice à AIX EN PROVENCE le 2^{ème} et 4^{ème} jeudi de chaque mois sur rendez-vous 14 H à 17 H
15 permanences soit 45 heures et 71 rendez-vous en 2016

3/ Nos collaborations

A. Les avocats

La collaboration avec nos avocats Maîtres DO NASCIMENTO, MALVEZIN, PORTEU, KALAI et TARLET s'est poursuivie cette année dans le cadre de la Convention que nous avons signée avec chacun d'eux.

Ainsi, nous orientons nos adhérents ayant des litiges en matière de :

- Santé : vers Maître DO NASCIMENTO
- Immobilier et construction : vers Maître TARLET
- Banque et assurance : vers Maître MALVEZIN
- Généraliste (droit des obligations, droit des contrats, consommation ...) : vers Maître PORTEU.
- Sériels : vers Maître KALAI

Cette collaboration permet toujours à nos adhérents de bénéficier d'une consultation gratuite. Les avocats nous informent des conseils donnés ou de la procédure judiciaire en cours. Concernant les litiges sériels, Maître KALAI a défendu une quarantaine d'adhérents contre l'organisme bailleur social « Pays d'Aix Habitat » concernant des charges locatives indûment perçues pour les années 2011 à 2014 et a gagné le procès.

B. Les interlocuteurs privilégiés

→ *Favoriser notre réseau de référents en vue de la résolution des litiges*

Dans la perspective de renforcer l'efficacité de notre commission, nous avons tout au long de l'année 2016 comme les années précédentes, participé à des réunions de concertations avec différents organismes tels qu'EDF, GDF, ERDF, LA POSTE, ORANGE ainsi que CDISCOUNT, qui organisent régulièrement des réunions d'informations et d'échanges.

Par ailleurs, nous avons étoffé notre répertoire de contact de différentes manières :

- par des prises de contact ponctuelles, notamment auprès de la Banque de France ;
- en l'alimentant de personnes à compétence ciblée ;
- en prenant l'habitude de renseigner les adresses mails et/ou les numéros de télécopie de ces sociétés afin de favoriser matériellement nos échanges.

Ces rencontres nous permettent de résoudre certains blocages dans le traitement des dossiers et d'obtenir les coordonnées d'interlocuteurs plus ciblés.

C. Les partenaires : développement de notre action

En vue de développer l'action de l'UFC, nous avons élargi à la fois notre zone et notre mode d'intervention.

→ **PAD Gardanne :**

Outre les permanences assurées dans le cadre d'un point d'accès au droit de Gardanne, nous avons donné une conférence à la demande et avec le soutien de Madame CAVALERI. Cela s'est concrétisé par l'organisation d'une conférence (2 heures) à l'intention des habitants seniors de Gardanne sur le sujet suivant : Action de prévention des escroqueries seniors. Cet évènement a eu lieu le 7 novembre 2016 avec l'intervention de 3 conseillers et notre juriste.

4/ Les relations avec la Fédération

Au sein de notre Commission litiges, une « Vigie » composée de 2 bénévoles et de notre juriste intervient pour informer la fédération des éventuels dossiers pouvant faire l'objet d'une action de groupe.

5/ Les interventions de la Commission Litiges

➤ **les réunions**

En 2016, la commission litiges s'est réunie 3 fois ; cela a permis de revoir certains points juridiques et d'améliorer le traitement des dossiers.

En outre, à cette occasion, nous avons pu :

- Rappeler certaines démarches et règles d'ordre administratif ;
- Présenter et familiariser nos conseillers à l'évolution de GESTAL ;
 - améliorer l'ouverture des dossiers litiges ; à ce titre, il a été convenu et recommandé d'ouvrir un dossier litiges (niveau 3) dès intervention de l'UFC, à savoir plus particulièrement en cas d'étude approfondie des pièces/du dossier et compte-rendu/analyse (à l'oral ou à l'écrit) fourni(e) à l'adhérent,
 - ébauche de courrier proposé à l'adhérent, qu'il enverra en son nom (bien en garder une copie),
 - courrier UFC,
 - former les bénévoles sur les thèmes suivants :
 - Mise à jour concernant la réforme du droit des obligations par Ordonnance du 10 février 2016
 - Mise à jour concernant la réforme du code de la consommation par Ordonnance du 14 mars 2016
 - Mise à jour concernant divers décret de la loi ALUR
 - Jurisprudence sur l'obligation de résultat du garagiste

➤ les interventions

- Conférence à Gardanne le 7 novembre 2016 de 14h à 16h avec la participation de 3 bénévoles et le juriste à l'attention des séniors sur le sujet suivant : Action de prévention des escroqueries seniors : Le droit de rétractation – Les garanties légales – Les moyens de paiement.
- Conférence Droit et Environnement le 3 juin 2016 à 17h30 à la Faculté de droit et de science politique d'Aix-Marseille
- Intervention à l'IUT d'Aix en Provence le 18 avril 2016 de 9 H à 12 H sur le thème « La présentation du consumérisme de l'UFC et des dossiers traités » avec la participation d'un bénévole, du vice-président et de notre juriste.
- Intervention radio France Bleu Provence dont la fréquence a été variable : 15 interventions en 2016

6/ Les formations extérieures

Les formations au sein de notre AL viennent compléter celles assurées régulièrement par notre Fédération sur Paris. De plus, avec la mise en place de l'UR, les formations au niveau régional se sont développées. Nous encourageons tous nos permanenciers à participer à ces formations.

En 2016, le nombre de nos bénévoles ayant participé à diverses formations est de 12.

Nous espérons poursuivre les formations en 2017, avec notamment la mise en place d'e-formation.

7/ Les interventions extérieures

Nous représentons l'association à la commission d'aide juridictionnelle deux fois par mois ; nous avons ainsi été présents à 20 commissions pour l'année 2016.

II - L'ACTIVITE DE LA COMMISSION LITIGES

En 2016, nous avons enregistré 1743 adhésions soit :

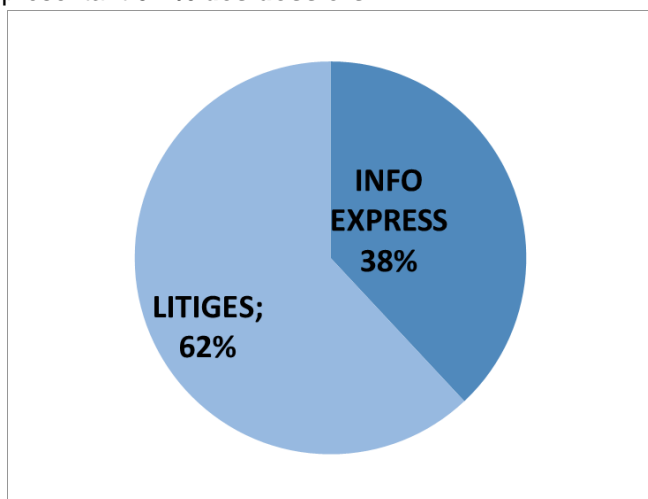
- 1424 adhésions individuelles
- 319 adhésions « couples ».

1/ Les entretiens

En 2016, sur les 843 heures de permanences, la Commission Litiges a reçu 1513 visites de nos adhérents dans nos locaux, auxquels s'ajoutent 279 visites dans nos 198 heures de permanences extérieures (PERTUIS, GARDANNE, BOUC-BEL-AIR, MJD AIX), pour un total de 1792 visites.

La répartition se fait comme suit :

- **357 entretiens** ont eu pour but la délivrance de conseils ou informations donnés oralement par l'un de nos bénévoles et enregistrés dans GESTAL sous l'intitulé **Information Express soit 38 % des dossiers.**
- **582 entretiens** ont donné lieu à l'ouverture de dossiers enregistrés dans GESTAL sous l'intitulé **litiges** représentant **62 % des dossiers.**



Le nombre de litiges représente 62 % des dossiers traités alors qu'en 2015 celui-ci représentait 59 %.

2/ Les questions traitées à distance

L'antenne d'AIX a mis en place depuis septembre 2016 le Traitement des Litige en Ligne (TLL). Ainsi, l'antenne d'AIX traite désormais des dossiers à distance pour nos adhérents uniquement. Pour les consommateurs n'étant pas adhérent, nous traitons de questions de droit d'ordre général, de questions sur le fonctionnement de l'**UFC QUE CHOISIR**.

- CDC

En 2016, nous avons traité 359 **COURRIERS DU CŒUR** (CDC). Il s'agit de demandes d'informations adressées directement à l'antenne locale d'AIX par voie postale ou électronique par toute personne.

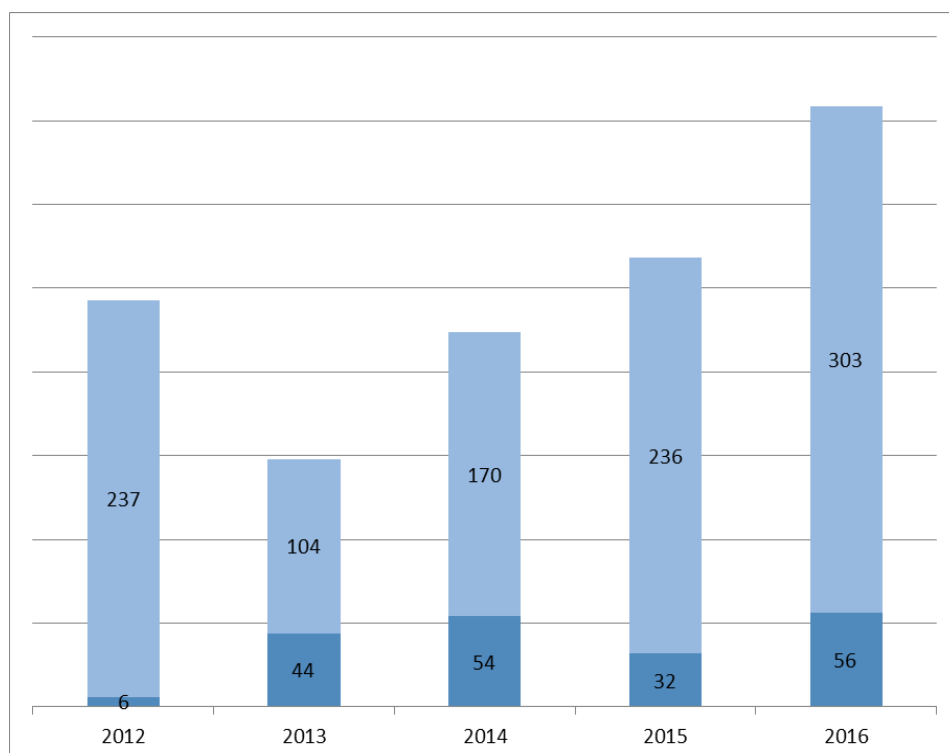
Parmi ceux-ci :

- 56 CDC nous ont été envoyés par nos adhérents,
- 303 CDC par des non adhérents

EVOLUTION DES CDC SUR 5 ANS

ANNEE	TOTAL CDC	ADHERENT	NON ADHERENT	POURCENTAGE DE NON ADHERENT
2012	243	6	237	97,5%
2013	148	44	104	70,3%
2014	224	54	170	75,9%
2015	268	32	236	88,1%
2016	359	56	303	84,4%

Nous enregistrons en 2016 une forte augmentation de courriers par rapport à l'année précédente 91 dossiers de plus, et d'autre part nos adhérents nous sollicitent d'avantage par ce mode de communication.



ADHERENTS



NON ADHERENTS



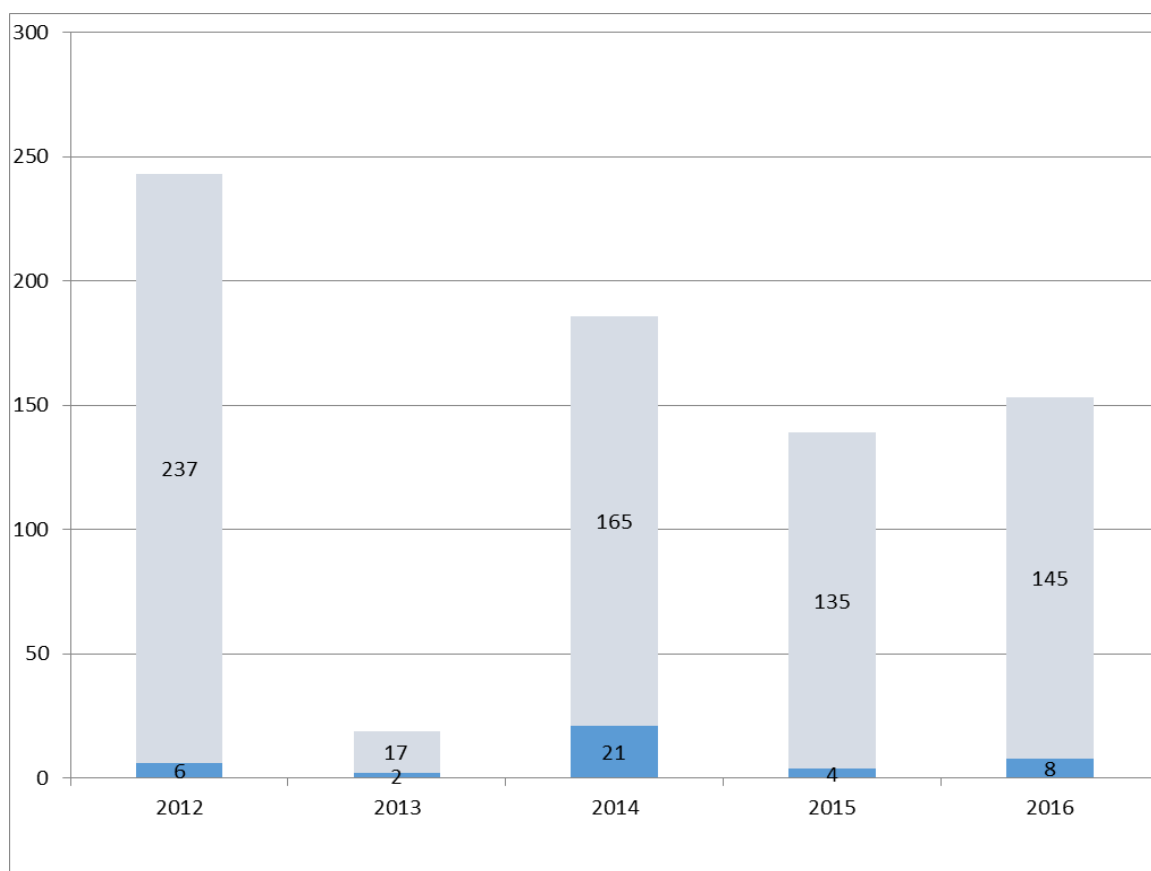
- ALED

La fédération a mis en place en octobre 2011, un système similaire au niveau national appelé **Association Locale En Direct (ALED)**. C'est la stagiaire avocate qui en a la charge. Concrètement, toute personne posant une question via le site national de l'UFC à l'antenne d'AIX doit obtenir une réponse en 72 heures.

Ce système a permis en 2016 à 153 personnes de nous poser leur question, dont 8 provenant de personnes déjà adhérentes.

Statistique sur 5 ans

ANNEE	TOTAL	ADHERENTS	NON ADHERENTS	POURCENTAGE NON ADHERENTS
2012	243	6	237	97,53%
2013	19	2	17	89,47%
2014	186	21	165	88,71%
2015	139	4	135	97,12%
2016	153	8	145	94,77%



ADHERENTS

NON ADHERENTS

Nous constatons cette année une légère augmentation des dossiers ALED de 139 en 2015 nous passons à 153 soit 14 dossiers supplémentaires.

- TLL

L'antenne d'AIX a mis en place depuis septembre 2016 le Traitement des Litiges en Ligne (TLL).

Ce dispositif est la suite du traitement des ALED qui, jusqu'à lors, se limitait à donner une réponse globale et invitait le consommateur à venir nous rencontrer pour une prise en charge du litige.

Désormais, la prise en charge du dossier peut se faire à distance, l'adhérent et le conseiller communique par courriels ou par l'application ALED.

Ce dispositif étant nouveau, il n'a compté en 2016 que 2 traitements des litiges en ligne.

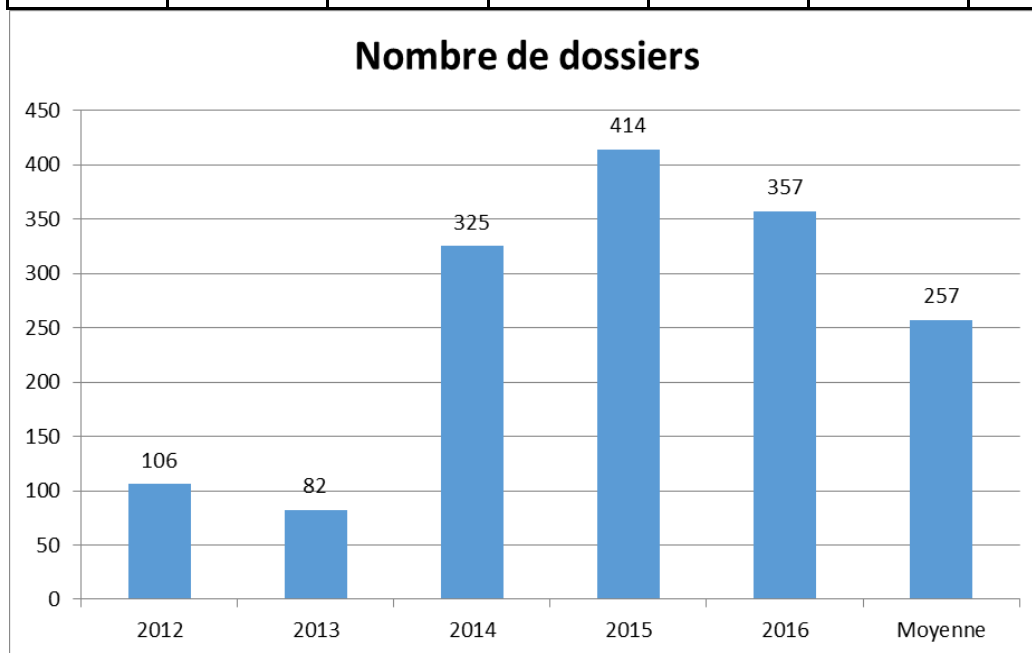
Parmi ces 2 dossiers, l'un a été clôturé gagné amiable, l'autre fait actuellement l'objet d'un dossier en cours.

Compte tenu de ces éléments, le juriste traite seul les TLL dans l'attente d'une demande plus conséquente qui nécessitera la mise en place d'une équipe de bénévoles affectée à ce dispositif.

3/ les dossiers INFO EXPRESS

Evolution sur 5 ans

Années	2012	2013	2014	2015	2016	Moyenne
Nombre de dossiers	106	82	325	414	357	257



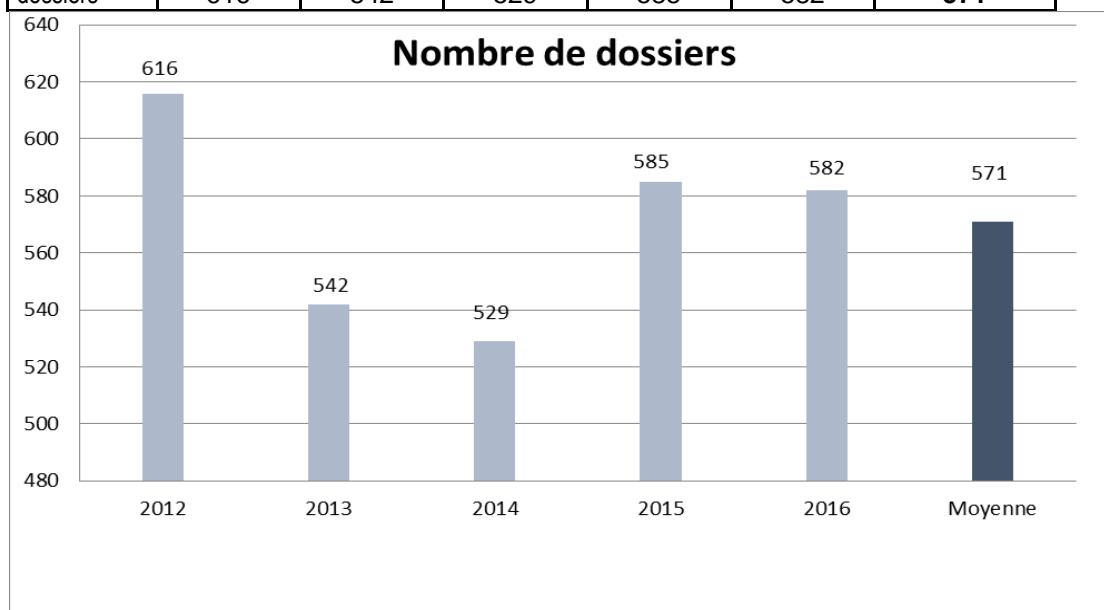
Nous notons une diminution des dossiers INFO EXPRESS par rapport à 2015, cela peut s'expliquer par les autres moyens de communication à la disposition des adhérents et non adhérents ainsi nous notons une augmentation de 14 dossiers ALED et 91 dossiers CDC soit au total 105 dossiers. Cependant le nombre de nos dossiers restent dans la moyenne des 5 dernières années.

4/ Les dossiers litiges

Nous avons ouvert 582 dossiers litiges pour nos adhérents en 2016.

Evolution sur 5 ans

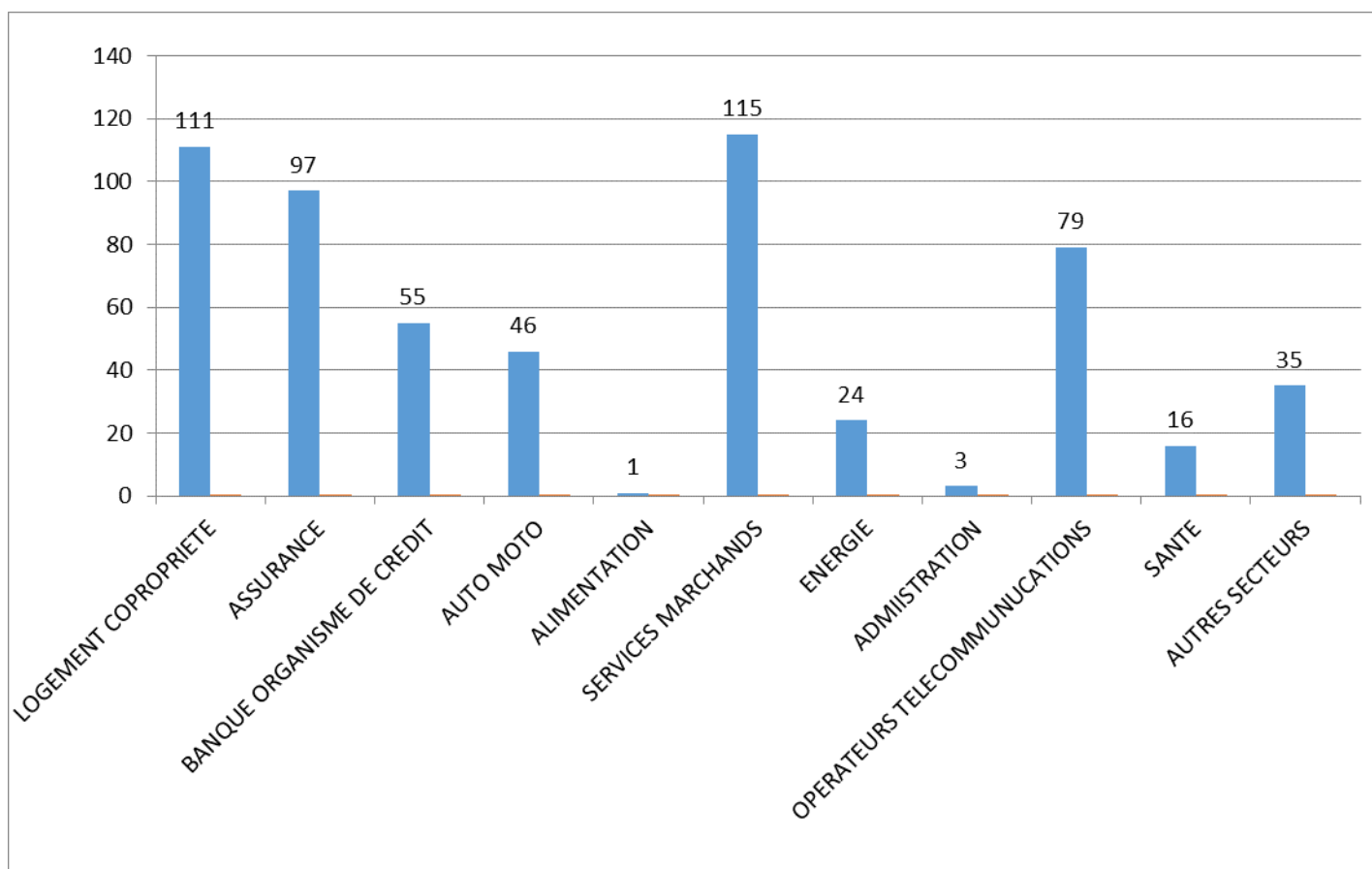
Années	2012	2013	2014	2015	2016	Moyenne
Nombre de dossiers	616	542	529	585	582	571



En 2016 le nombre de dossiers litiges est sensiblement le même que celui de 2015, nous restons légèrement au-dessus de la moyenne des 5 dernières années.

A. Analyse des dossiers litiges par nature

ANALYSE DES DOSSIERS LITIGES PAR NATURE AU 31/12/2016		
SECTEUR DE CONSOMMATION	LITIGES	POURCENTAGE
LOGEMENT COPROPRIETE	111	19,07%
ASSURANCES	97	16,67%
BANQUES ORGANISMES DE CREDIT	55	9,45%
AUTO MOTO	46	7,90%
ALIMENTATION	1	0,17%
SERVICES MARCHANDS	115	19,76%
ENERGIE	24	4,12%
ADMINISTRATION	3	0,52%
OPERATEURS TELECOMMUNICATIONS	79	12,75%
SANTE	16	2,75%
AUTRES SECTEURS	35	6,01%
TOTAUX	582	100%



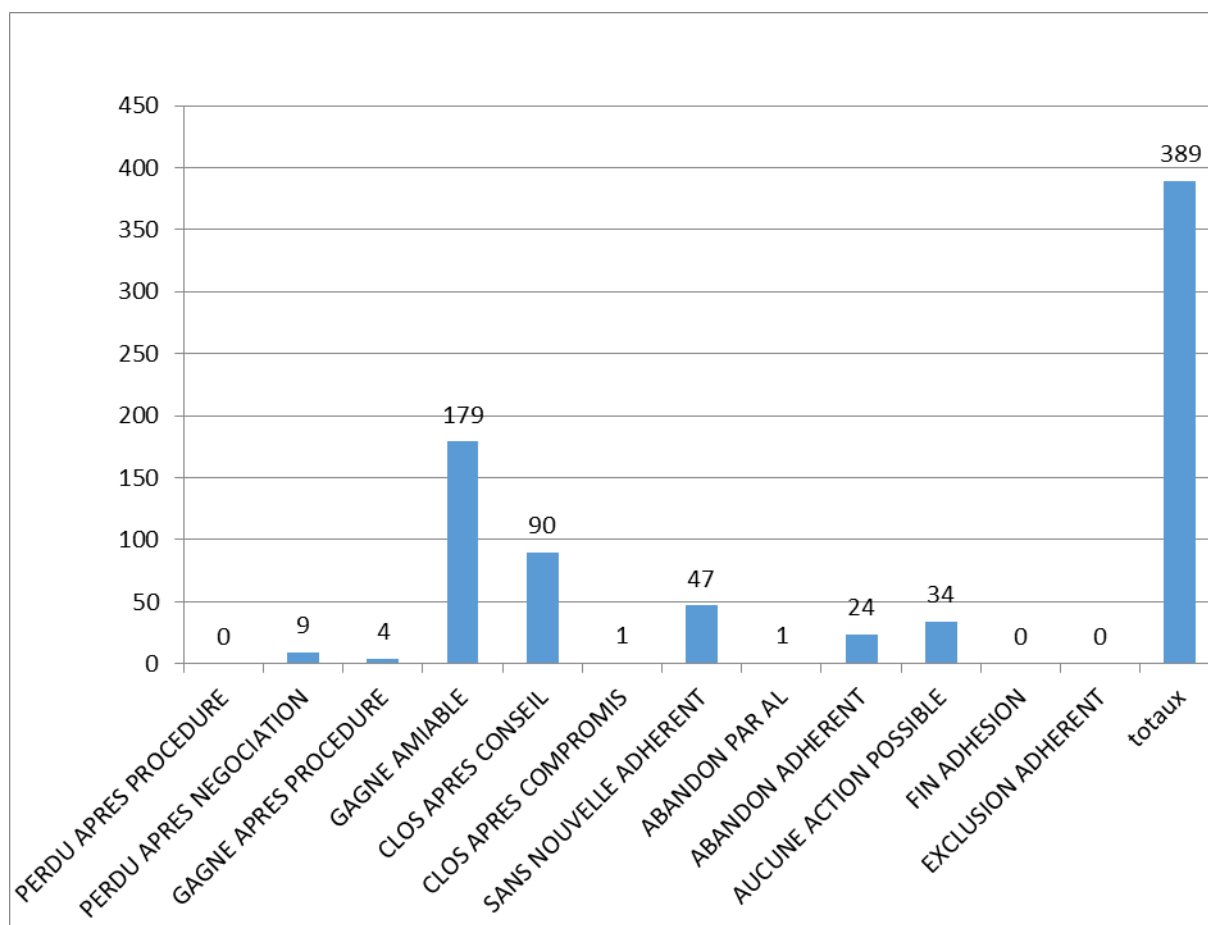
En analysant ce tableau nous constatons :

- Les litiges du secteur des services marchands représentent 19,76 % des dossiers
- Les litiges du secteur du logement et de la copropriété sont légèrement inférieurs 19,07 %

- Les litiges du secteur d'assurance sont de 16,67 %
 - Les autres litiges sont inférieurs à 10 %.
- Trois secteurs représentent le nombre de dossiers litiges les plus importants.

B. Analyse des dossiers clos classés par motif

DOSSIERS CLOS AU 31/12/2016		
TYPE DE CLOTURE	LITIGES	POURCENTAGE
PERDU APRES PROCEDURE	0	0,00%
PERDU APRES NEGOCIATION	9	2,31%
GAGNE APRES PROCEDURE	4	1,03%
GAGNE AMIABLE	179	46,02%
CLOS APRES CONSEIL	90	23,14%
CLOS APRES COMPROMIS	1	0,26%
SANS NOUVELLES DE L'ADHERENT	47	12,08%
ABANDON PAR AL	1	0,26%
ABANDON ADHERENT	24	6,17%
AUCUNE ACTION POSSIBLE	34	8,74%
FIN ADHESION	0	0,00%
EXCLUSION ADHERENT	0	0,00%
totaux	389	100%



En 2016 sur 582 dossiers ouverts nous avons clôturé 389 dossiers, cela représente 66,83% des dossiers. A titre de comparatif, en 2015 sur 585 dossiers ouverts nous avons clôturé 324 dossiers, soit 55,38% des dossiers.

Nous enregistrons donc +11,45 % de dossiers clôturés.

D'autre part, nous enregistrons :

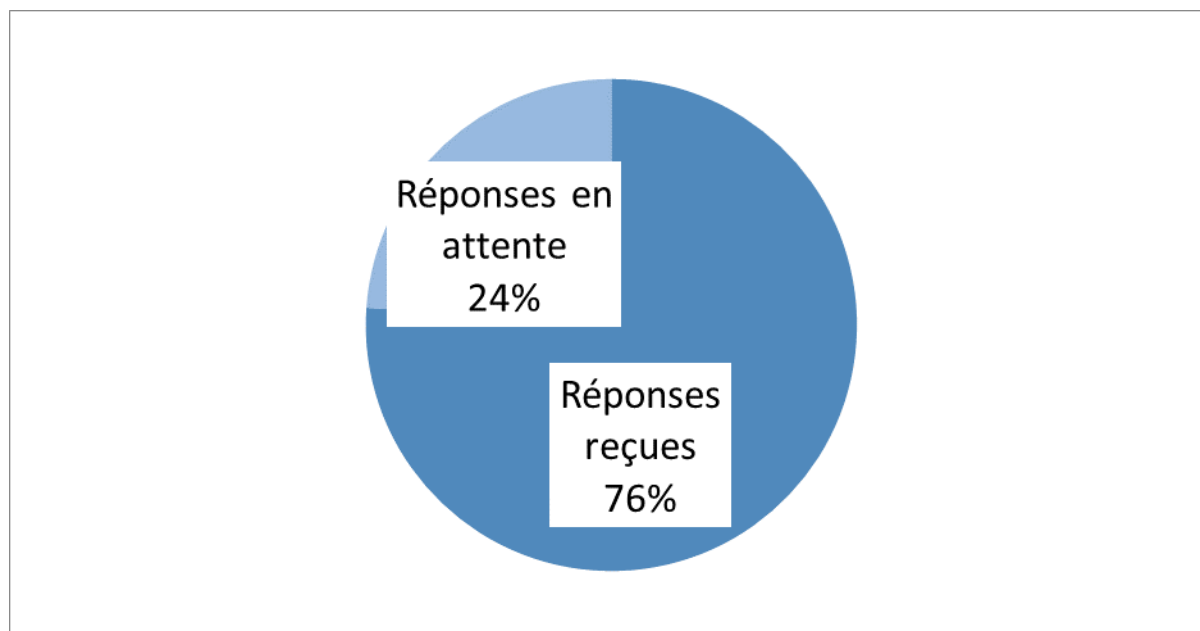
- 179 dossiers gagnés amiable soit 46,02 %
- 4 dossiers gagnés après procédure 1,03%.

Concernant la rubrique sans nouvelle du consommateur 12,08 %, nous précisons que nous intervenons auprès de nos adhérents, sans réponse de leur part, nous clôturons le dossier.

5/ Actions judiciaires de nos adhérents :

En 2016 sur 582 dossiers litiges nous avons eu recours à nos avocats partenaires pour 67 dossiers soit 11.52 %

NOM AVOCAT	NOMBRE DOSSIERS ADRESSES	NOMBRE REPONSES RECUES	POURCENTAGE DE REPONSE
MAITRE KALAI	3	2	67%
MAITRE DO NASCIMENTO	8	6	75%
MAITRE PORTEU	9	4	44%
MAITRE MALVEZIN	34	28	82%
MAITRE TARLET	13	11	85%
TOTAUX	67	51	76%



Sur les 67 dossiers confiés aux avocats, nous avons enregistré 51 réponses soit 76 %.

Sur les 51 dossiers, 16 ont été confiés aux avocats, actuellement nous avons le résultat de 2 dossiers gagnés.

PROCEDURES

En 2016, 7 adhérents ont engagé une procédure devant le juge de proximité, nous les avons soutenus dans cette démarche sans l'assistance d'avocat.

- 3 dossiers ont été gagnés
- 1 dossier a été reporté
- 3 sont en cours.

6/ Actions judiciaires d'intérêt collectif :

Les dossiers contentieux ont été mis en place dès 2013, en partenariat avec Maître KALAI, concernant les litiges de nombreux adhérents avec la société SUN WATER.

Tous les dossiers afférents à ce litige ont pu être clôturés avec motif « gagnés à l'amiable ».

Les 41 locataires des groupes d'immeubles CORSY et FLOREAL gérés par l'Office public HLM PAYS D'AIX HABITAT, inquiets par l'augmentation régulière et exponentielle des charges locatives ont alors saisi la justice par l'intermédiaire de Maître Hinde KALAI.

Après le renvoi de l'affaire à plusieurs reprises par le Tribunal d'Instance d'Aix-en-Provence, la décision a été rendue le 13 septembre 2016.

Ce jugement condamne le bailleur à rembourser aux locataires des sommes entre 548 et 2753 euros.

Un contentieux avec la société ASSISTANCE RAPIDE INTERVENTION, spécialisée dans les travaux à domicile, se profile. A ce jour, nous avons 2 dossiers concernés.

Ainsi, notre vigie avec la collaboration de bénévoles a contacté la DDPP, qui nous a informé qu'une plainte a été déposée auprès du parquet de Grasse contre cette société.

Nous avons informé nos adhérents de la possibilité de se constituer partie civile.

CONCLUSION

Nous constatons globalement une stabilité quant à notre activité (importance respective de chaque secteur de consommation, nombre de dossiers gagnés à l'amiable, permanences extérieures...).

En outre, de nombreux projets se sont concrétisés en 2016.

Nous espérons également que nos diverses collaborations se poursuivront et se renforceront encore davantage. Il est en effet primordial de maintenir des relations d'échanges et de confiance avec nos différents partenaires.

En tout état de cause, l'année 2017 s'annonce très riche puisqu'elle s'engage par la réalisation d'actions concrètes et de projets divers.