



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

RAPPORT D'ACTIVITE

2017

COMMUNICATION

1. Introduction :

Le groupe « communication » a connu une activité très soutenue en 2017. Nous remercions chaleureusement les huit membres permanents de l'équipe qui participent à nos travaux depuis longtemps et ceux qui nous ont rejoints en 2017.

2. Site Internet <https://aixenprovence.ufcquechoisir.fr/> :

Notre nouveau site a été lancé début 2017. Un « lien » a été mis sur l'ancien site pour que les visiteurs se retrouvent sur ce nouveau site automatiquement. Nous avons environ 300 articles disponibles sur ce site. Les statistiques de consultation sont très différentes de celles fournies par OVH, l'ancien hébergeur, mais elles sont peut-être plus réalistes à environ 50 visites/jour.

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 environ 30 articles cette année sur les 85 publiés en 2017 (4 articles sont en réserve pour mars 2018). Nous vous invitons à nous soumettre tous les articles que vous pourriez écrire sur les thèmes de la consommation et à nous proposer en quelques lignes le résumé des litiges gagnés.

4. France Bleu Provence :

Depuis le 5 mars 2015, nous intervenons périodiquement dans l'émission « Les Experts » de 9h00 à 9h40. En 2017 nous avons participé à huit Emissions «La vie en Bleu - Les Experts » depuis les studios d'Aix-en-Provence. Nous avons participé, à distance, à quatre de ces émissions en répondant par téléphone à la question d'un auditeur. Enfin, notre juriste a été invitée à participer à l'émission « Les Tchatcheurs ». Nous avons été interviewés, par téléphone, dans le cadre de la conférence sur la rénovation énergétique et sur le thème de la sauvegarde de l'eau dans le cadre de l'opération S. Eau S.

5. La Provence :

La Provence reprend régulièrement nos communiqués de presse dans ses colonnes. De même, elle communique sur nos activités dans les villes partenaires de notre association par des articles présentant notre activité et nos permanences.

6. Conférences :

- A sa demande, 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 le 30 mars 2017.
- Plusieurs conférences sur les droits des consommateurs ont été organisées par la Commission Litiges à destination des Points d'Accès au Droit ou des CCAS qui nous accueillent : Bouc-Bel-Air les 10 octobre et 28 novembre, à Pertuis le 29 novembre.
- Nous avons apporté notre concours à la communication de la conférence sur la Rénovation énergétique qui s'est tenue le 30 novembre 2017 au Centre de Congrès d'Aix-en-Provence.

7. Outils de Communication :

Nous rappelons que 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 POWERPOINT.
- Le triptyque "Etre bénévole à l'UFC Aix" ainsi que la "carte de visite association" ont été actualisés et sont disponibles.
- Nous utilisons régulièrement l'outil « CABESTAN » pour diffuser des mailings et nous avons progressé dans la connaissance de sa mise en œuvre. Nous sommes capables de diffuser un communiqué à tous nos bénévoles et adhérents disposant d'une adresse internet en moins d'une heure.
- Le trombinoscope de la commission Litiges a été mis à jour. Son usage est strictement interne et permet aux nouveaux membres du secrétariat de connaître plus rapidement les membres de la commission Litiges.

8. Communication nationale :

Nous avons participé aux campagnes nationales organisées par la fédération :

- Campagne fioul moins cher : hiver 2016-2017, reprise en septembre 2017 puis en novembre-décembre 2017. Ces campagnes seront encore plus fréquentes en 2018
- Campagne « Bloctel » : pour se plaindre de la mauvaise qualité et de l'inefficacité du service.
- Campagne S. Eau S. : pour la défense de la qualité de l'eau et la préservation des ressources.
- Campagne EMCE 2 : qui permet aux consommateurs d'électricité et de gaz de bénéficier de meilleurs prix et d'améliorer leur pouvoir d'achat.
- Démarchages téléphoniques intempestifs.
- Appel au bénévolat par l'intermédiaire de courriers adressés aux abonnés à Que Choisir de notre Territoire.
- Mobilité bancaire pour simplifier les procédures et réduire les coûts pour changer de banque
- En cours : NOS TER PACA (avec l'Union Régionale) pour l'amélioration plus rapide de la qualité de service des TER.

Toutes ces activités sont liées à des campagnes nationales.

Toutes ces campagnes ont été accompagnées de la diffusion de communiqués de presse repris par la presse et/ou les radios dans leurs éditions locales.

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,
- Relevés des prix des produits bio dans les magasins spécialisés,
- Relevés des prix dans les magasins de producteurs,
- Relevés des taxes d'ordures ménagères.

COMMISSION " SECURITE ALIMENTAIRE "

Cette Commission s'est réunie 11 fois en 2017 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 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. Un sixième participant se joindra courant 2018.

La Commission a d'abord terminé la série sur les nanoparticules commencée en 2017 par le 3^{ème} article « Dans quels produits se cachent-elles ? ». La difficulté réside dans le fait qu'elles ne figurent pas dans la liste affichée des ingrédients.

La conclusion de nos recherches est qu'il faut éviter les friandises et utiliser au maximum des produits bruts, bio de préférence, et les cuisiner.

La Commission a relevé que l'Association « Agir pour l'environnement » s'était aussi emparée du sujet et avait publié sur son site une liste de 200 produits alimentaires susceptibles de contenir des nanoparticules.

La revue « Que Choisir ? » ayant pris connaissance de nos articles a fait part de son intention de faire une publication sur ce sujet, mais désire au préalable lancer une série d'analyses sur des produits alimentaires et cosmétiques.

Puis, la Commission a produit un article intitulé : « Se simplifier le jardin avec le paillage ».

Enfin, la Commission a terminé un long article « Le Bio, c'est mieux » sur les avantages décisifs du Bio dans l'alimentation et dans l'environnement. L'agriculture conventionnelle est condamnée à terme et les experts de l'ONU ont démontré que l'agronomie biologique, prolongement de l'agro-écologie, serait la seule à pouvoir nourrir l'humanité sur le long terme.

Cet article a été mis sur le site de l'UFC, tandis que pour la Revue Provence Conso, il a été divisé en deux articles plus courts.

Un membre de la Commission a participé à 2 ateliers des Etats Généraux de l'Alimentation.

Pour 2018, la Commission a déjà plusieurs sujets :

- La nouvelle agriculture Terrena » est-elle fiable ou n'est-ce qu'un avatar de l'Agriculture raisonnée ?
- Les nouveaux OGM
- Le vin : catégories, additifs, vin bio, info des consommateurs...

Divers :

- Représentations extérieures
 - Administrateurs du CPIE du Pays d'Aix :
Serge Diette et Dietrich Taussig

COMMISSION " SANTE "

I - Composition et fonctionnement :

1. Les membres :

Actuellement, 6 membres sont actifs au sein de cette commission : Agnès BON, Chantal de GRAVELLE, Andrée SIGUIER, Nicole KRAEMER, Patrick SELLE et Antoine RUDONI.

Les 6 membres ont peu de temps disponible en dehors de l'implication déjà en place ; il nous est difficile, voire impossible, de participer à d'autres actions faute de postulants.

2. Les représentations extérieures :

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

- 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 - Activité de la Commission Santé :

1. 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 2017 :

35 dossiers ont été ouverts en niveau 3. 15 sont encore en cours de traitement, et 20 sont clos.

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 très ouverte à d'autres postulants éventuels.

COMMISSION " ÉNERGIE-ENVIRONNEMENT "

La Commission a fonctionné avec 9 membres réguliers (2 de plus qu'en 2016), en étroite relation avec le Président de l'AL, Bernard Bruhat, et le Vice-président animateur de la commission communication Bernard Burtin. La commission se réunit une fois par mois environ, 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 aux actions de défense des TER, en bonne coordination avec l'association « NosTerPaca », qui diffuse une application grand public pour Smartphone.

- 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) en raison de son gigantisme et de son impact sur les forêts. Phase de mise au point technique en cours de terminaison. Annulation de l'autorisation d'exploitation par le tribunal administratif le 8 juin 2017, autorisation provisoire de fonctionnement par le Préfet de Région le 9 juin, recours contre l'annulation judiciaire par le ministère de l'Environnement en juillet, etc.

- Suivi et Prise de positions relatives aux pollutions générées par **Altéo de Gardanne** sous forme de poussières et par les rejets toxiques en mer.

- Co-organisation et tenue le 30 novembre 2017 d'une **manifestation sur la rénovation énergétique dans l'habitat**. L'originalité de cette manifestation tient à ce qu'elle a réuni, le même jour en un même lieu, les Institutionnels de la rénovation (Ademe, Dreal, Région, Anah, etc), les professionnels (techniciens des plateformes de la rénovation ALEC et CPIE, architectes, bureaux d'études, artisans, etc), et les particuliers (occupants de logements individuels et d'immeubles d'habitation collectifs). L'impact de l'UFC Que Choisir a été particulièrement visible dans les ateliers (solaire thermique et photovoltaïque, échanges avec les professionnels), et la **conférence – débat** de fin de journée. Soutenue financièrement par l'Union Régionale PACA, réalisée par l'AL d'Aix avec l'appui de l'ensemble de notre AL (et en particulier la commission Communication), elle a vu la présence de représentants de différentes AL (Salon, Toulon, etc). Ce type de manifestation participe à notre notoriété et notre efficacité (plus de 400 participants, dont environ 150 à 200 non professionnels).

Le renouvellement d'actions de ce type à l'échelon régional est à l'ordre du jour.

- Rédaction et diffusion de nombreux **articles d'information sur l'environnement** destinés aux consommateurs, via la revue régionale Provence – Conso et vers le site informatique de l'AL (conférence rénovation, barrage de Bimont, ouvrages du Canal de Provence, réunion d'information du SPPPI, etc.

- 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.

- Participation active à une action « anti gaspi » dans la restauration collective dans les établissements scolaires en relation avec le Rectorat, à l'opération nationale « S/eau/S » sur la pérennité de la ressource en eau (dont une interview sur France Bleu Provence).

- Poursuite de la Participation à l'élaboration de la **Plateforme de la rénovation énergétique** à destination des particuliers et des copros, 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). La participation de l'UFC à l'Agence de Bassin est assurée par l'AL de Marseille.

- 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 communs, TER notamment. Coordination de notre action avec France Nature Environnement (cf copil SNCF)

- **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 **COPIEL** nouvellement créé.

- **CLI de Cadarache** : l'AL Aix-en-Provence participe aux travaux engagés pour améliorer l'information vers le grand public.

- Participation au Conseil Consultatif de la Société Civile du Pays d'Aix.

- Participation à la **Commission Départementale d'Aménagement Commercial** (CDAC) des Bouches-du-Rhône. Une réflexion approfondie sur notre position envers la création continue de nouvelles grandes surfaces au détriment des commerces de proximité doit être menée à l'échelle de l'AL ou de l'UR.

- 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 environnements, à la réunion d'information et d'échange annuelle à la fédération à Paris.

Perspectives pour 2018 :

Le renouvellement de notre action en faveur de la diffusion des savoirs pour la rénovation énergétique, sous la forme d'un accompagnement d'autres AL par exemple, est posé.

Concernant les transports, notre rapprochement opérationnel avec NosTERPaca se poursuivra. L'échelle métropolitaine devenant progressivement une réalité, nous espérons que la concertation avec la Métropole se renforcera (transports, délégation de service public métropolitain,...).

Et nous poursuivrons nos actions et représentations courantes.

COMMISSION " LITIGES "

SOMMAIRE

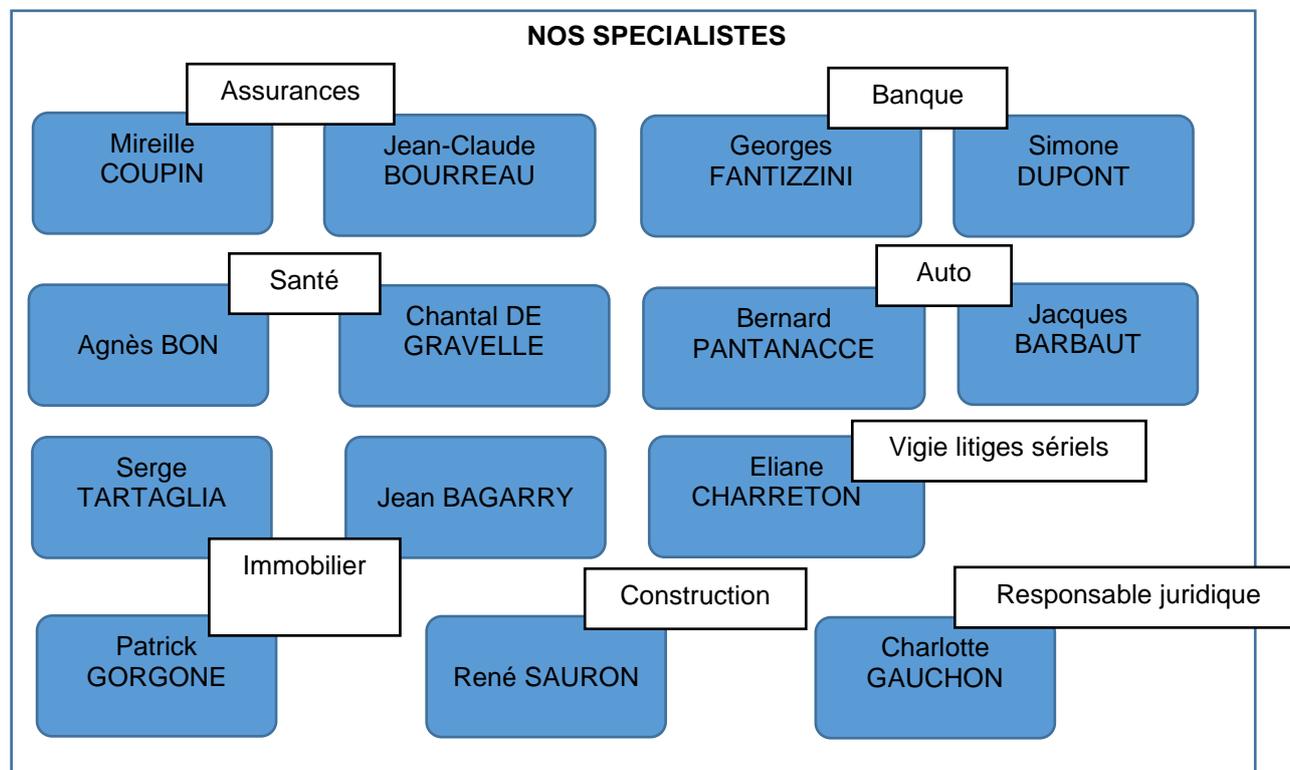
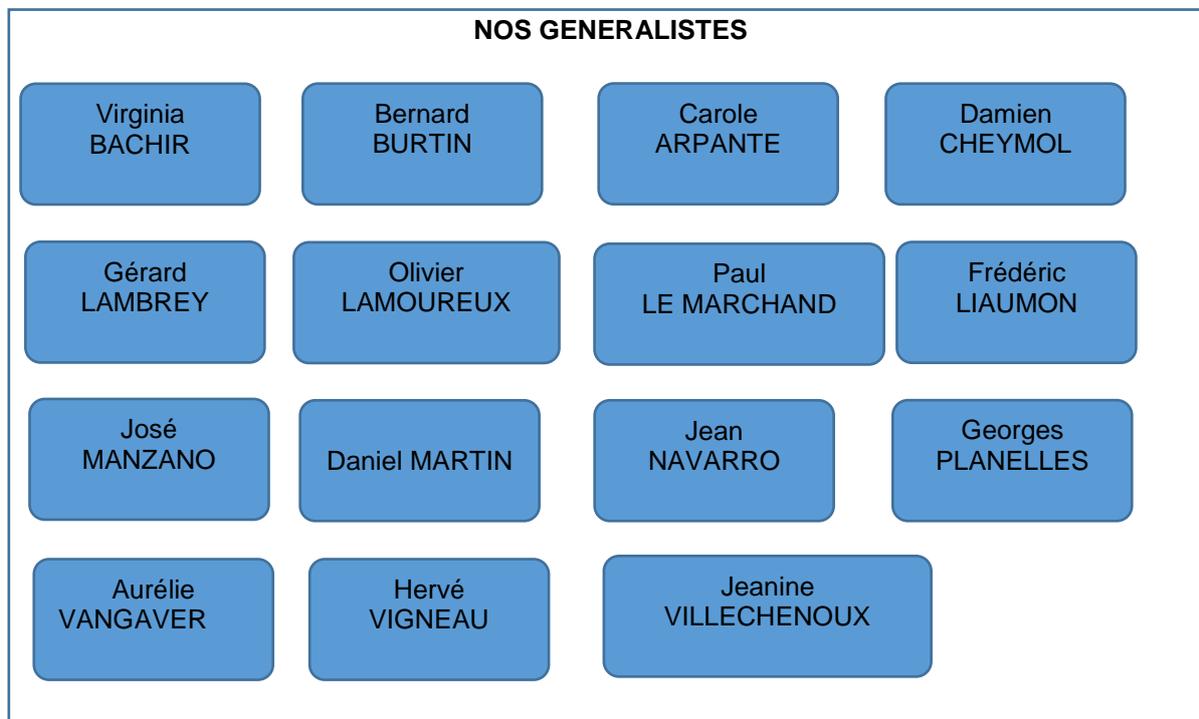
1^{ère} PARTIE – LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION LITIGES

2^{ème} PARTIE – L'ACTIVITE DE LA COMMISSION LITIGES

CONCLUSION GENERALE

1ère PARTIE - LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION LITIGES

1. Notre équipe



Monsieur José MANZANO a quitté ses fonctions de salarié en mai 2017. Il devait être remplacé par Monsieur Damien CHEYMOL, pour lequel nous n'avons pas pu obtenir de contrat aidé. Ils sont désormais tous deux bénévoles. A ce jour, nous fonctionnons avec 29 bénévoles dans la commission litiges.

S'ajoute à cette équipe une élève-avocate, Madame Charlotte GAUCHON, en stage dans nos locaux depuis le 4 septembre 2017 et ce, jusqu'au 28 février 2018. Après son départ prochain, la Commission Litiges n'aura plus de juriste attiré, malgré la présence de 4 juristes bénévoles. C'est une des interrogations sérieuses sur lesquelles se pencheront les membres du Conseil d'administration.

2. Déroulement des permanences

A. Le local d'AIX-EN-PROVENCE

La Commission Litiges a tenu 5 permanences hebdomadaires, soit 17 heures par semaine, ce qui représente un total de **765** heures de permanences dans l'année. Outre les 5 jours fériés, nos locaux ont fermé un mois en août et une semaine à Noël. Nos horaires de permanences sont répartis ainsi :

- Lundi, mardi, 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 :

Maison Intercommunale du Droit et du Citoyen de BOUC-BEL-AIR	Maison du Droit et du Citoyen de GARDANNE	Maison de la citoyenneté et de l'égalité de PERTUIS	Maison du Droit et de la justice à AIX-EN-PROVENCE
1 ^{er} et 3 ^{ème} jeudi de chaque mois de 9 h à 12 h sur rendez-vous	1 ^{er} et 3 ^{ème} jeudi de chaque mois de 9 h à 12 h sur rendez-vous	1 ^{er} et 3 ^{ème} mercredi de chaque mois de 9 h à 12 h	2 ^{ème} et 4 ^{ème} jeudi de chaque mois de 14 h à 17 h sur rendez-vous
Assurée par Simone Dupont et Eliane Charreton assistées de Jean-Claude Bourreau lorsque c'est nécessaire	Assurée par Gérard Lambrey	Assurée par Frédéric Liaumon	Assurée par Jean-Claude Bourreau
→ Soit 9 permanences et 19 rendez-vous	→ Soit 21 permanences et 91 rendez-vous	→ Soit 20 permanences et 54 rendez-vous	→ Soit 19 permanences et 86 rendez-vous

3. Nos collaborations

A. Les avocats

La collaboration avec nos avocats Maîtres DO NASCIMENTO, KALAI, MALVEZIN, PORTEU et TARLET s'est poursuivie cette année dans le cadre de la Convention signée avec chacun d'eux. 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. Ainsi, nous orientons généralement nos adhérents ayant des litiges en matière de :

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

B. Les partenaires : développement de notre action

Nos partenariats avec les mairies de Bouc-Bel-Air, Gardanne et Pertuis se poursuivent.

4. Les interventions de la Commission Litiges

Les interventions de la Commission Litiges sont plurielles. Notre mission consiste, le plus souvent, à alerter les consommateurs sur un point précis. Ainsi, nous avons été mandatés par les mairies de Bouc-Bel-Air et Pertuis pour donner trois conférences sur le thème des escroqueries et celui des achats de Noël, le 11 octobre, le 28 novembre et le 29 novembre. De même, deux de nos membres sont intervenus lors de l'importante conférence Rénovation énergétique du 30 novembre 2017 organisée par la Commission Energie et Environnement. Encore, notre juriste a été contactée par Radio France Bleu Provence pour des chroniques d'un court format sur des thématiques précises dont voici un résumé.

DATE	NOM	PRENOM	THEMATIQUE
07/09/2017	GAUCHON	CHARLOTTE	Les délais de rétractation
19/09/2017	GAUCHON	CHARLOTTE	Le nitrite de sodium : agent cancérigène ?
29/09/2017	GAUCHON	CHARLOTTE	L'ennemi Linky : les questions que pose l'installation de ce compteur
11/10/2017	GAUCHON	CHARLOTTE	Alerte Arnaque Mobile & Game Shop
18/10/2017	GAUCHON	CHARLOTTE	Acheter en 4 fois ... avec frais
23/10/2017	GAUCHON	CHARLOTTE	Changer sa cuisine sans être le dindon de la farce
31/10/2017	GAUCHON	CHARLOTTE	Vous avez gagné le gros lot ... vraiment ?
09/11/2017	GAUCHON	CHARLOTTE	Devenir producteur d'électricité ?
13/11/2017	GAUCHON	CHARLOTTE	Dire oui... par SMS

Notre mission peut également se traduire par des conseils ou des réponses aux questions des consommateurs. A titre d'exemple, la participation de notre juriste à l'émission « Les experts » animée par Corinne ZAGARA sur Radio France Bleu Provence ont eu vocation à orienter les auditeurs et à les aider dans les litiges qu'ils peuvent rencontrer avec des professionnels.

Notre mission est enfin une mission de représentation. Ainsi, nous représentons l'association à la commission d'aide juridictionnelle deux fois par mois. En 2016, nous avons été présents à 20 commissions. En 2017, nous avons assisté à :

- 9 commissions du BUREAU D'AIDE JURIDICTIONNELLE SECTION 1^{ère} INSTANCE
- 8 commissions DU BUREAU BAJ APPEL.

5. Les formations extérieures

Notre association a à cœur de tenir à jour nos bénévoles des réformes qui peuvent affecter le droit de la consommation et de les former tout au long de leur expérience. Aussi, nous veillons à ce qu'ils puissent avoir accès à des formations de qualité et l'association prend en charge le coût de ces formations. Certaines formations sont accessibles en ligne, d'autres ont lieu en présentiel, dans les locaux de la Maison des associations à Marseille. Voici un récapitulatif des formations suivies en 2017 par nos bénévoles.

TRAITER LES LITIGES LOCATIFS

DATE	NOM	PRENOM
18/10/2017	PLANELLES	GEORGES
18/10/2017	BOURREAU	JEAN-CLAUDE
18/10/2017	MARTIN	DANIEL
18/10/2017	NAVARRO	JEAN

DECOUVRIR L'UFC QUE CHOISIR

DATE	NOM	PRENOM
09/03/2017	BOURREAU	JEAN-CLAUDE
14/11/2017	GORGONE	PATRICK
14/11/2017	GAUCHON	CHARLOTTE
14/11/2017	PANTANACCE	BERNARD
14/11/2017	ATTUYT	JEAN

TRAITER LES LITIGES ASSURANCES

DATE	NOM	PRENOM
22/03/2017	SIREDEY	ANGELIQUE
22/03/2017	MANZANO	JOSE
22/03/2017	COUPIN	MIREILLE
12/10/2017	GAUCHON	CHARLOTTE

2^{ème} PARTIE - L'ACTIVITE DE LA COMMISSION LITIGES

En 2017, nous avons enregistré 1678 adhésions dont :

- 617 premières adhésions individuelles
- 678 ré-adhésions individuelles
- 193 ré-adhésions « couples »

Le taux de ré-adhérent est de 55,04 %.

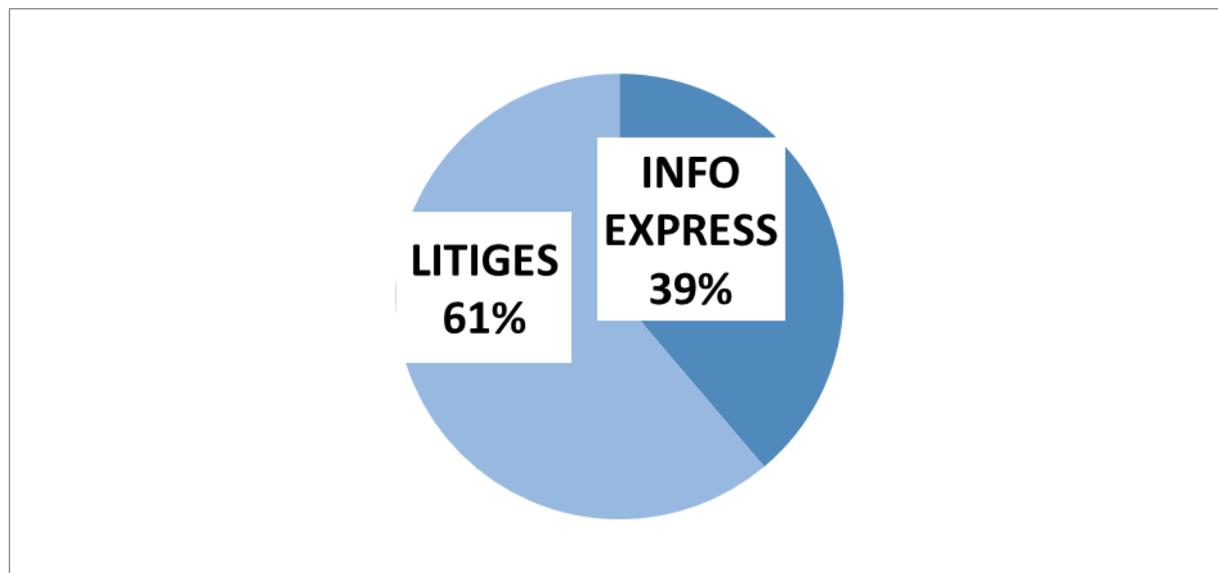
1. Les entretiens

En 2017, la Commission Litiges a reçu 891 adhérents selon la répartition suivante :

- **346** 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 39 % des dossiers** ;
- **545** entretiens ont donné lieu à l'ouverture de dossiers enregistrés dans GESTAL sous l'intitulé **Litiges** représentant **61 % des dossiers**.

Pourcentages respectifs de dossiers ouverts en niveau 2 et en niveau 3

INFORMATION EXPRESS (niveau 2)	346	39 %
LITIGES (niveau 3)	545	61 %
TOTAL	891	100 %



Le nombre de dossiers litiges ouverts en niveau 3 représente donc 61 %. En 2016, il était de 62 % et en 2015, de 59 %.

2. Les questions traitées à distance

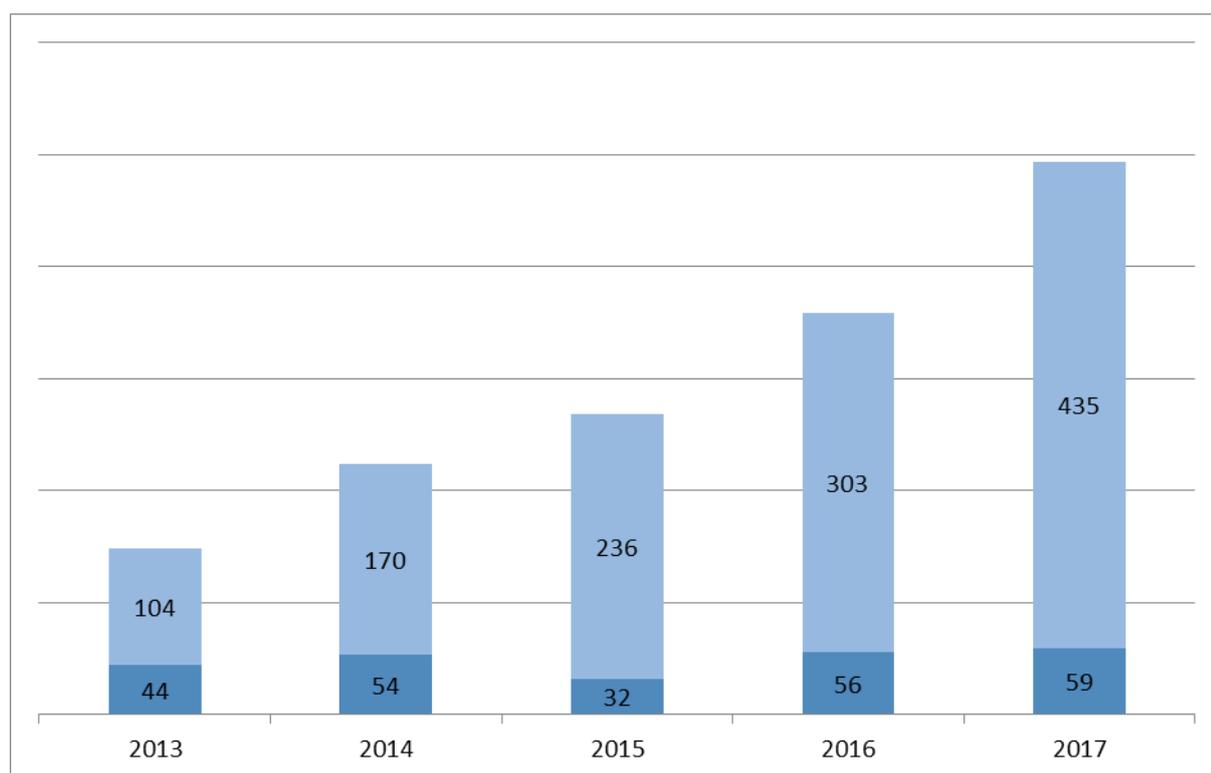
- CDC

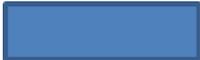
En 2017, nous avons traité **494 courriers du cœur** (CDC). Il s'agit de demandes d'informations adressées directement à l'antenne locale d'AIX par voie postale et par courriel.

EVOLUTION DES CDC SUR 5 ANS

ANNEE	TOTAL CDC	ADHERENTS	NON ADHERENTS	POURCENTAGE DE NON ADHERENTS
2013	148	44	104	70,3 %
2014	224	54	170	75,9 %
2015	268	32	236	88,1 %
2016	359	56	303	84,4 %
2017	494	59	435	88,1 %

Nous enregistrons en 2017 une augmentation continue de courriers par rapport à l'année précédente, soit 135 courriers supplémentaires. Nos adhérents nous sollicitent davantage par ce mode de communication pour une raison particulière : sitôt que leurs appels atteignent un certain degré de complexité, ils sont invités à nous préciser leur situation par courrier ou par courriel. Les différents stagiaires sont appelés à traiter les courriers du cœur si bien qu'en leur absence, se posera très vite la question du sort de ces courriers.



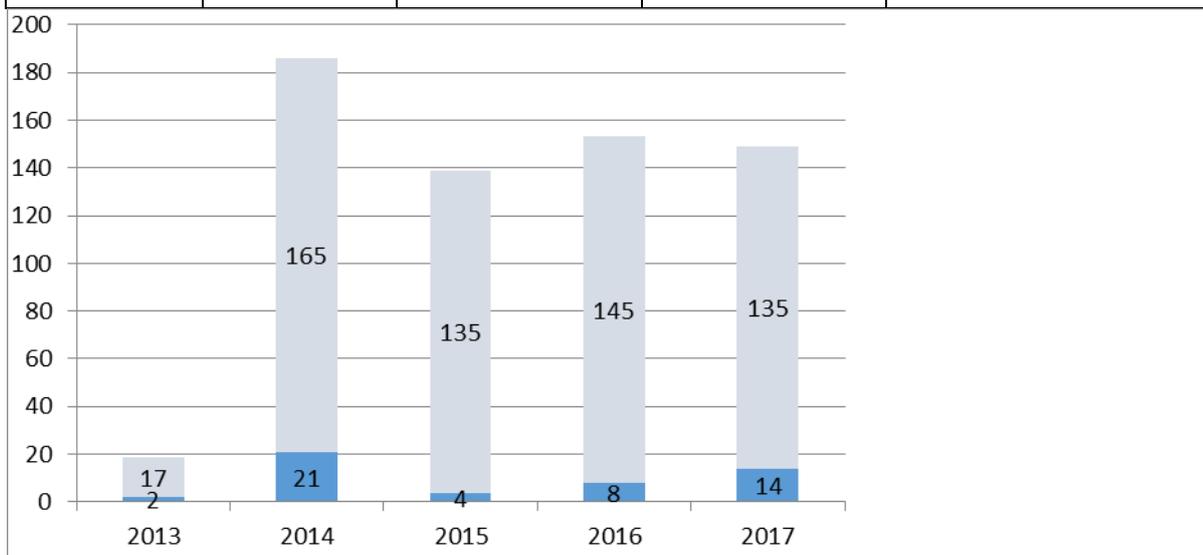
ADHERENTS  NON ADHERENTS 

- ALED

La fédération a mis en place, un système similaire au niveau national appelé **Association Locale En Direct** (ALED). Concrètement, toute personne habitant le pays d'Aix et 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 2017, à 149 personnes dont 14 adhérents, de nous poser leur question. A l'heure actuelle, c'est la stagiaire avocate qui en a la charge. Lorsqu'elle nous quittera à la fin du mois de février 2018, il faudra envisager de transférer cette fonction à l'un de nos bénévoles.

Statistique sur 5 ans

ANNEE	TOTAL	ADHERENTS	NON ADHERENTS	POURCENTAGE NON ADHERENTS
2013	19	2	17	89,47 %
2014	186	21	165	88,71 %
2015	139	4	135	97,12 %
2016	153	8	145	94,77 %
2017	149	14	135	90,60 %



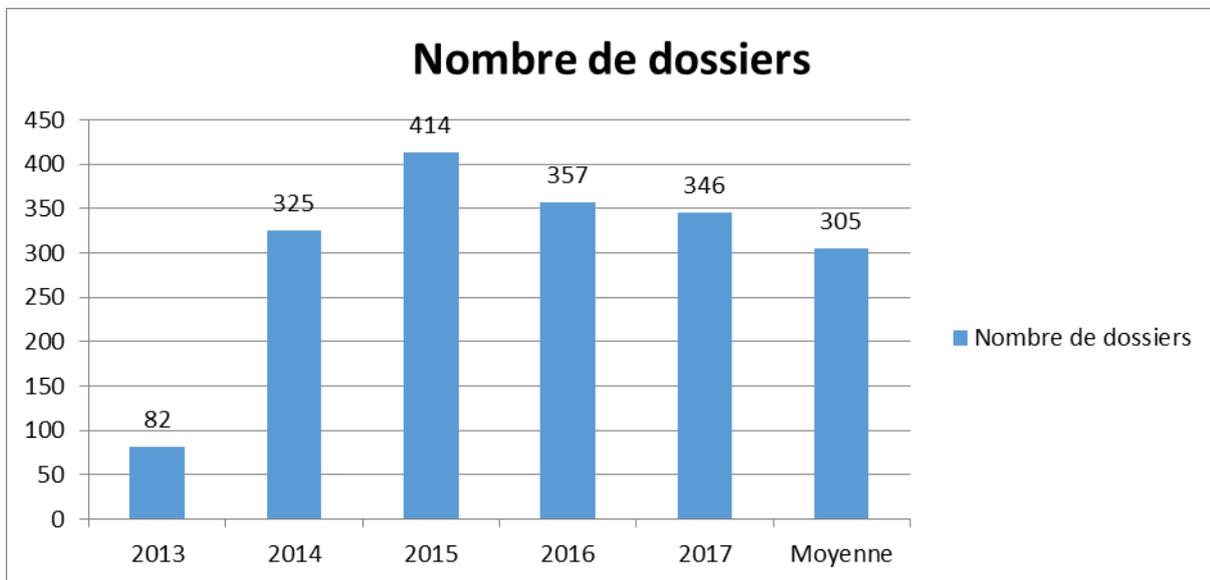
ADHERENTS NON ADHERENTS

Nous constatons cette année une légère augmentation des dossiers ALED : de 139 en 2015 nous passons à 157, soit 14 dossiers supplémentaires.

3. Les dossiers INFO EXPRESS

Evolution sur 5 ans

Années	2013	2014	2015	2016	2017	Moyenne
Nombre de dossiers	82	325	414	357	346	305

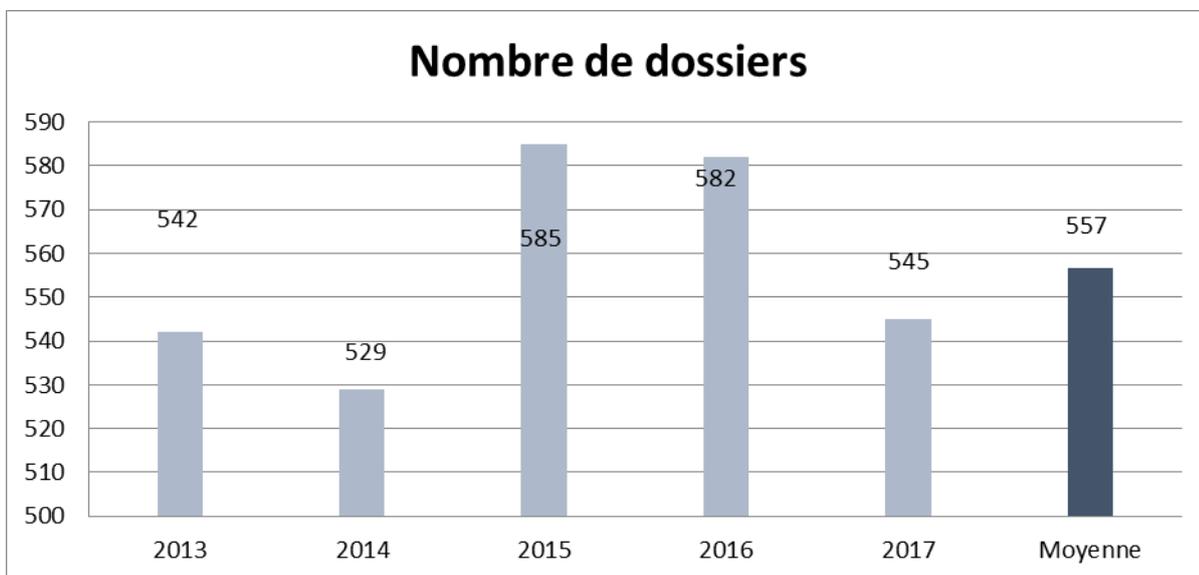


Nous notons une diminution régulière des dossiers INFO EXPRESS depuis 2015. Cela s'explique principalement par les autres moyens de communication mis à la disposition des adhérents et non adhérents. Cependant, le nombre de nos dossiers reste à peu près stable dans la moyenne des 5 dernières années.

4. Les dossiers litiges

Evolution sur 5 ans

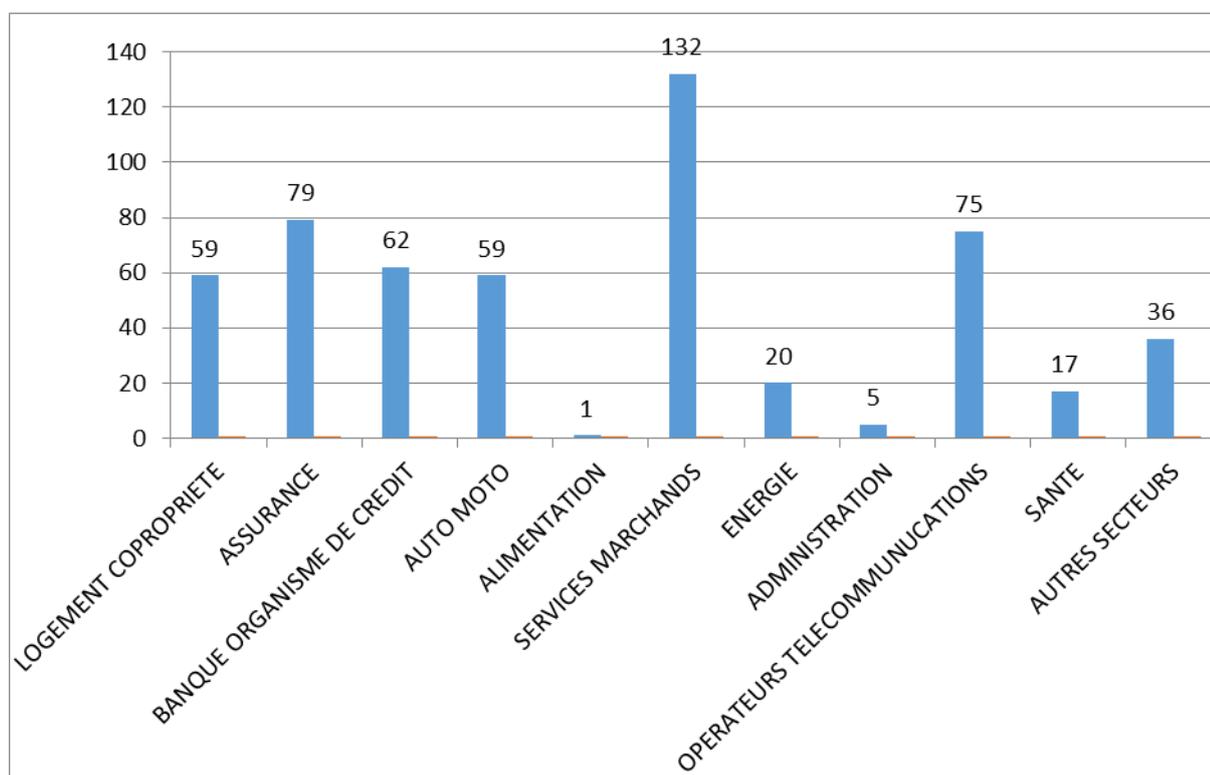
Années	2013	2014	2015	2016	2017	Moyenne
Nombre/ dossiers	542	529	585	582	545	557



En 2017, le nombre de dossiers litiges accuse une légère baisse sans que nous puissions l'expliquer. Nous sommes en deçà de la moyenne des cinq dernières années.

A. Analyse des dossiers litiges par nature

ANALYSE DES DOSSIERS LITIGES PAR NATURE AU 31/12/2017		
SECTEUR DE CONSOMMATION	LITIGES	POURCENTAGE
LOGEMENT COPROPRIETE	59	10,83 %
ASSURANCE	79	14,50 %
BANQUE ORGANISME DE CREDIT	62	11,38 %
AUTO MOTO	59	10,83 %
ALIMENTATION	1	0,18 %
SERVICES MARCHANDS	132	24,22 %
ENERGIE	20	3,67 %
ADMINISTRATION	5	0,92 %
OPERATEURS TELECOMMUNICATIONS	75	13,76 %
SANTE	17	3,12 %
AUTRES SECTEURS	36	6,61 %
TOTAUX	545	100 %



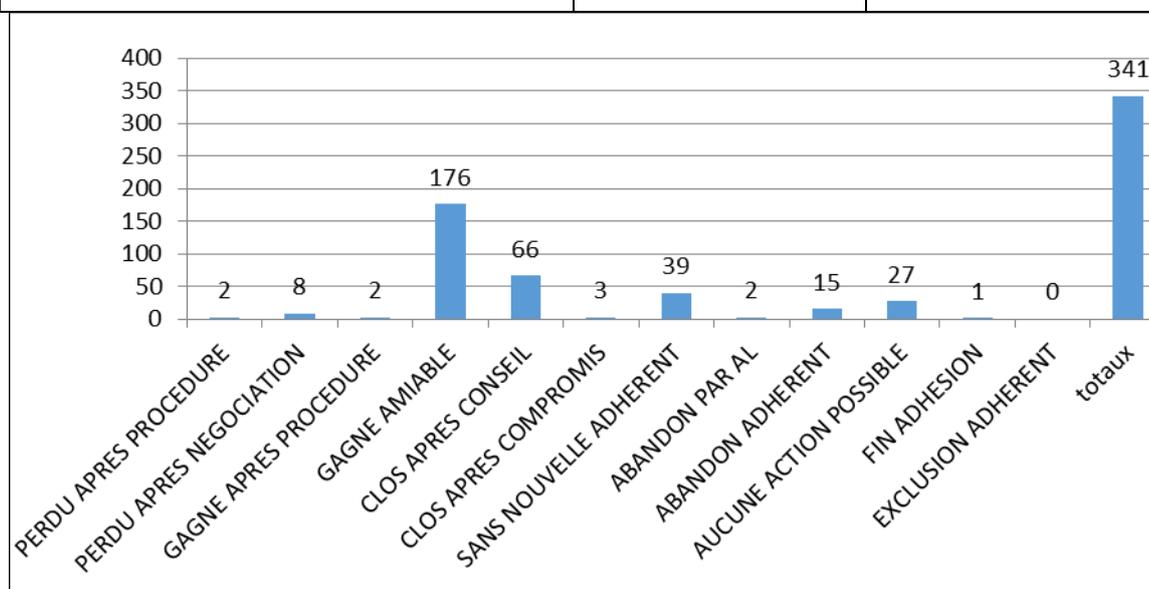
En analysant ce tableau, nous constatons que :

- à l'instar de l'an dernier, les litiges du secteur des services marchands représentent la plus forte proportion des dossiers, à savoir 24,22 %
- les litiges du secteur d'assurance représentent la deuxième plus forte proportion : 14,50 %
- le troisième secteur le plus concerné cette année est celui des télécommunications avec un pourcentage de 13,76 %,
- enfin, les litiges du secteur du logement et de la copropriété sont en nette diminution, ils ne constituent plus le deuxième pôle de litiges et sont évalués à 10,83 %.

Pour information, SFR est l'opérateur de télécommunications qui suscite le plus de mécontentement, avec un total de 44 litiges ; il représente près de 8 % de tous nos dossiers.

B. Analyse des dossiers clos classés par motif

DOSSIERS CLOS AU 31/12/2017		
TYPE DE CLOTURE	LITIGES	POURCENTAGE
PERDU APRES PROCEDURE	2	0,59 %
PERDU APRES NEGOCIATION	8	2,35 %
GAGNE APRES PROCEDURE	2	0,59 %
GAGNE AMIABLE	176	51,61 %
CLOS APRES CONSEIL	66	19,35 %
CLOS APRES COMPROMIS	3	0,88 %
SANS NOUVELLE ADHERENT	39	11,44 %
ABANDON PAR AL	2	0,59 %
ABANDON ADHERENT	15	4,40 %
AUCUNE ACTION POSSIBLE	27	7,92 %
FIN ADHESION	1	0,29 %
EXCLUSION ADHERENT	0	0,00 %
TOTAUX	341	100 %



En 2017, sur 341 dossiers clôturés, nous enregistrons :

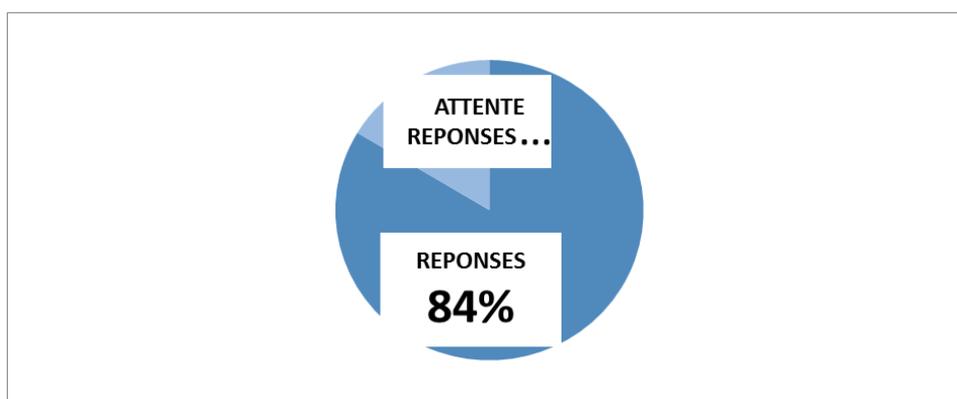
- 176 dossiers gagnés à l'amiable soit 51,61 % (contre 46,02% en 2016)
- 2 dossiers gagnés après procédure 0,59 %.

Concernant la rubrique sans nouvelle du consommateur qui représente un pourcentage de 19,35 %, nous intervenons systématiquement auprès de nos adhérents pour sonder leurs intentions ; sans réponse de leur part sous un mois et après deux relances, nous clôturons le dossier.

5. Actions judiciaires de nos adhérents

Nous avons conseillé à 66 adhérents de se rendre chez l'un de nos avocats partenaires. Sur les 51 visites effectives rendues à nos avocats partenaires, 15 dossiers ont été enregistrés par ces derniers. 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 REPONSES
MAITRE DO NASCIMENTO	4	2	50 %
MAITRE PORTEU	15	13	87 %
MAITRE MALVEZIN	25	22	88 %
MAITRE TARLET	17	14	82 %
TOTAUX	61	51	84 %



PROCEDURES

En 2017, nous avons accompagné 8 adhérents devant le juge de proximité avant que ses fonctions ne soient transférées aux tribunaux d'instance :

- 7 dossiers présentés ont été gagnés dont 1 avant le passage chez le juge
- 1 abandon

CONCLUSION GENERALE

L'activité de la Commission Litiges s'est révélée très dense cette année 2017. L'examen des statistiques renseigne sur la diversité des contentieux soumis à notre association et il montre un taux de réussite extrêmement favorable aux adhérents consommateurs.

Grâce au sérieux, à la disponibilité et l'efficacité de notre équipe de bénévoles, nous avons pu résoudre près de 51,06% des dossiers (clôturés) à l'amiable. Mieux formée, notre équipe est ainsi plus performante. Mieux informés et bien défendus, nos adhérents n'hésitent pas à renouveler leur adhésion d'année en année.

Ces résultats extrêmement positifs ne doivent pas avoir pour effet de faire oublier que la présence d'un juriste, à titre permanent, est une des conditions du maintien de l'activité de la Commission Litiges. Si consciencieux soient-ils, nos bénévoles juristes ne peuvent assumer une fonction qui nécessite 35 heures hebdomadaires de travail. Il importe donc d'envisager avec beaucoup d'attention la question cruciale du financement d'un poste de juriste.