



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](mailto:contact@aixenprovence.ufcquechoisir.fr)  
Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

## Rapport moral 2017

J'ai l'honneur de vous présenter le bilan de l'exercice écoulé pour notre association UFC Que Choisir Aix-en-Provence. Ce bilan de 2017 est satisfaisant malgré les traditionnelles difficultés rencontrées.

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 deux secrétaires Florence Duclerget et Amandine Fernandez, de notre élève-avocate Charlotte Gauchon, et de nos cinq avocats partenaires (Maitre Malvezin, Maitre Kalai, Maitre Tarlet, Maitre Porteu et Maitre Do Nascimento). Je tiens aussi à souligner le fantastique dévouement et l'engagement quotidien de notre trésorière Michèle Vanel.

Je remercie chaleureusement chacune et chacun de nos 64 bénévoles pour leur fidélité, leur dévouement et leur disponibilité pour notre association et pour les services qu'ils rendent tout au long de l'année à nos adhérents et plus spécifiquement à nos concitoyens du Territoire du Pays d'Aix.

Concernant notre activité litiges, le nombre de visites y compris les permanences extérieures a été de 1624. Nous avons ouvert 1713 dossiers litiges dont 551 de niveau 3. Nous avons répondu à 643 demandes de conseils par internet et reçu environ 8000 appels téléphoniques.

Concernant les permanences extérieures, nous avons renouvelé nos 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 sont très satisfaites des services que nous leur rendons et elles contribuent financièrement à ces permanences. J'en profite pour remercier les conseillers permanenciers (Simone Dupont, Eliane Charreton, Gérard Lambrey, Jean-Claude Bourreau, Frédéric Liaumon) de leur engagement et de leur grande motivation.

Plusieurs conférences ont été organisées à Pertuis et Bouc Bel Air, en partenariat avec la Gendarmerie Nationale, sur le thème des arnaques à éviter. A ce sujet, je remercie vivement Charlotte Gauchon d'avoir co-animé ces conférences avec des présentations de grande qualité devant des auditoires nombreux et très intéressés.

Grâce à l'excellent travail de l'équipe de la commission Communication, nous avons poursuivi notre communication afin d'améliorer notre notoriété. Les détails seront développés par Bernard Burtin dans son rapport d'activité :

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

- *Energie moins chère ensemble,*
- *Choisir son fioul*
- *Etat généraux de l'Alimentation*
- *Bloctel*
- *SeauS*
- *Démarchages téléphoniques intempestifs*
- *Offre couplée ré-adhésion + abonnement site UFC national à tarif réduit*
- *Offre tarif spécial d'abonnement à Que Choisir pour les bénévoles*
- *Campagne de recherche de bénévoles par l'intermédiaire de courriers adressés aux abonnés de Que Choisir*
- *Etc...*

Nous avons à nouveau participé au forum des associations ASSOGORA en septembre 2017 où nous avons eu plus de 130 contacts.

### Les adhérents

Au 31 décembre 2017, le nombre d'adhérents à jour de leurs cotisations auprès de notre secrétariat s'élève à 1678. En 2016, le nombre d'adhésions était de 1743 soit une baisse de 65. Mais il ne faut pas oublier les adhésions par le biais des villes partenaires qui cotisent pour leurs habitants par leurs subventions. Nos 4 permanences extérieures ont accueilli 265 personnes dont 120 ont ouvert un dossier. Ce qui nous amène à un nombre de 1798 adhérents.

Le taux de ré-adhésions a été de 47,18 %, égal par rapport à 2016. Se pose donc toujours la question de la notoriété, de la fidélisation et de l'augmentation du nombre des adhérents et des ré-adhérents. Pourtant, nous avons plus communiqué avec eux grâce à l'outil « cabestan » qui permet d'adresser des messages d'information aux adhérents possédant une adresse internet. La déception vient du nombre d'abonnés à Provence Conso, qui n'est que de 400, ce qui est très insuffisant.

## 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 2017, leur nombre était de 64 soit 14 de plus qu'en 2016. 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.

### 2 Les salariés

#### Juriste :

Après le départ de José Manzano en mai 2017, nous lui avons cherché un successeur. Michèle Vanel s'est alors, comme d'habitude, adressée à Pôle Emploi pour nous permettre de recruter un juriste en contrat aidé. Nous avons recruté un juriste qui convenait au poste. Au moment de la signature du contrat, nous avons été informés par Pôle Emploi de l'absence de moyens financiers pour assurer une partie des charges sociales, ce qui nous a contraints à fonctionner sans juriste salarié. Damien Cheymol, juriste recruté, a fort aimablement proposé de nous aider pendant 2 mois et je l'en remercie sincèrement.

Début septembre, nous avons eu la chance d'avoir le renfort de Charlotte Gauchon, élève-avocate en stage pendant 6 mois. Charlotte a pris très rapidement, et avec une grande efficacité, les rênes de la commission litiges et je tiens à saluer très sincèrement sa grande compétence, son courage et sa motivation. Charlotte a assuré une douzaine d'interventions à France Bleu Provence, a préparé et animé trois conférences pour les villes de Bouc Bel Air (2) et Pertuis(1) avec des présentations Powerpoint de grande qualité.

La présence d'un (ou d'une) juriste est indispensable compte tenu de la nature et de la complexité des litiges traités, il (ou elle) veille à la qualité de nos courriers et 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 font 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 nous proposons au correspondant de venir à une permanence rencontrer l'un ou l'une de nos bénévoles spécialisé(e)s.

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

Enfin, il (ou elle) assure la qualité de nos interventions à France Bleu Provence.

Nous avons écrit en juin et en décembre 2017 au Préfet de Région afin qu'il intervienne en notre faveur auprès de Pôle Emploi pour nous permettre de recruter un ou une juriste en contrat aidé. Nous n'avons pas reçu de réponse à ce jour.

#### Secrétariat :

Notre secrétaire la plus ancienne est en Contrat à Durée Indéterminée de 20 heures hebdomadaires. Elle assume avec professionnalisme et dynamisme les fonctions vitales que sont : accueil, courriers, adhésions, ré-adhésions, relances, mailing de masse, etc...Ce poste est indispensable car stratégique.

Le deuxième poste de secrétariat est en Contrat à Durée Déterminée de 20 heures hebdomadaires. Notre secrétaire assume de nombreuses fonctions, notamment l'accueil, les adhésions et ré-adhésions et le traitement des courriers adhérents. Le contrat a débuté en avril 2017 et doit se terminer en avril 2018. Nous espérons qu'il soit renouvelé.

Le volume du courrier traité est important : 1136 courriers envoyés en 2017, 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 avec le sourire aux appels téléphoniques, 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 4 fois au cours de l'année 2017.

L'ordre du jour des réunions a essentiellement porté sur la vie des commissions, sur la conférence-débat « Rénovation Energétique », sur le problème des contrats aidés et sur la situation financière délicate 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 y sont prises et des nouvelles concernant l'association.

## 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 où les intérêts des consommateurs doivent être exprimés et défendus.

Sur Aix en Provence et son Territoire, nous sommes représentés :

- à la Commission d'Aide Juridictionnelle du Territoire du Pays d'Aix,
- à la Commission des Usagers dans 12 établissements de santé,
- à la Commission Locale de l'Eau,
- au Comité Permanent d'Initiative pour l'Environnement (CPIE),
- à la Commission Locale d'Information et de Surveillance du Centre d'Enfouissement Technique de l'Arbois,
- au Conseil de Développement et d'Action Commercial des Bouches du Rhône (CDAC),
- à la Direction Régionale de l'Industrie et de la Recherche de l'Environnement»
- au CLI de Cadarache
- à l'opération « vivonsolairenepaca.fr »
- au Comité des usagers de la SNCF PACA, de La Poste, d'Enedis,
- à la Commission Locale d'Information (CLI) de Cadarache
- à la Commission de surendettement de la Banque de France des Bouches du Rhône
- etc...

## CONCLUSION

Ce rapport moral résume l'importance de l'engagement de notre Association Locale dans toutes ces activités et de la grande qualité de nos bénévoles au cours de cet exercice clos.

Les rapports d'activité 2017 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 2018

Au cours de l'exercice 2018, les 6 commissions de l'association locale d'Aix-en-Provence et du Territoire du Pays d'Aix poursuivront avec enthousiasme et sérieux leurs activités d'information, de conseil, de défense et de représentation de tous les consommateurs habitant ce Territoire.

Nous continuerons le développement de notre partenariat (Villes du Territoire d'Aix, Université Aix-Marseille, organismes locaux,...)

Nous participerons aux événements et opérations nationales et locales permettant le développement de notre notoriété.

### Commission Litiges :

Forte de sa trentaine de 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 communes de Gardanne, de Pertuis et de Bouc-Bel-Air/Simiane et d'Aix-en-Provence (Maison de la Justice et du Droit), nous poursuivrons nos permanences sur rendez-vous à raison de deux demi-journées mensuelles ainsi que l'organisation de conférences à l'attention des plus vulnérables.

Nous avons initialisé des contacts avec certaines communes afin de créer de nouvelles permanences (Apt, Venelles et Eguilles). Des échanges avancés, notamment sur Apt, sont en cours et nous avons bon espoir de concrétiser de nouveaux partenariats, ce qui devrait nous permettre d'augmenter le nombre de nos adhérents.

Fin 2017, nous avons conclu un accord avec l'Association des Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs (35 membres). Ces mandataires protègent chacun environ 30 personnes. Cela doit également nous apporter de nouveaux adhérents dès 2018.

Le traitement des litiges en ligne va se développer afin de permettre aux personnes éloignées, ou ne pouvant se déplacer dans nos permanences, de bénéficier de l'aide de nos conseillers bénévoles dans la résolution de leurs litiges. Nous devons mettre en place une organisation fiable et réactive pour répondre aux demandes.

Nous proposerons de nouveaux services afin de répondre aux attentes des consommateurs dans la mesure et dans la limite de nos moyens et de nos règles. Par exemple : moyennant participation financière, aider les adhérents désirant

aller en solitaire devant le Tribunal d'Instance (affaires < 4000 €) à instruire et à constituer leur dossier et écrire au conciliateur.

Fin 2017, nous avons initialisé un projet de partenariat très innovant avec l'Académie du Droit de l'Université Aix-Marseille (la meilleure de France). L'objectif est de créer une « banque des cas » sur un site internet avec la participation d'élèves de très haut niveau en s'appuyant sur tous les cas qui nous sont soumis.

La diversité des litiges et leur complexité, de même que l'évolution constante du Droit, imposent une formation constante de nos bénévoles. De nouvelles formations seront dispensées par la Fédération et l'Union Régionale PACA en présentiel. Tous nos conseillers pourront se former également en ligne grâce à l'application « Campus ».

La commission Litiges devant faire face à une concurrence nouvelle, il nous faudra mettre en œuvre localement de nouveaux services répondant aux besoins des consommateurs et nous appuyer sur les initiatives nationales de la Fédération.

#### 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, l'opération « Vivons solaire en PACA », 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 collaboration avec d'autres organismes et d'autres associations locales de la Région.

Nous continuerons de représenter les usagers des transports aux réunions semestrielles de la SNCF.

#### Commission Santé :

La commission « Santé » poursuivra ses activités de représentation et de défense des usagers dans 12 établissements de santé d'Aix-en-Provence et du Territoire du Pays d'Aix, et poursuivra la défense de nos adhérents 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 ». Ces articles seront adressés 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 ainsi bénéficier leurs visiteurs.

#### Commission Enquêtes :

La commission « Enquêtes » poursuivra ses enquêtes réalisées à la demande des instances nationales et informera les consommateurs du Territoire 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 (<https://aixenprovence.ufcquechoisir.fr>), et via notre revue trimestrielle Provence Conso.

#### Commission Communication :

La commission « Communication » poursuivra sa mission d'information, en bénéficiant de l'activité de bénévoles très compétents dans ce domaine, avec un plan de communication ambitieux ayant pour objectif d'augmenter sensiblement notre notoriété sur le Territoire du Pays d'Aix, 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
- le fonctionnement régulier de notre site internet (<https://aixenprovence.ufcquechoisir.fr>),
- l'envoi régulier de « newsletter » à nos bénévoles sur la vie de l'association,
- l'envoi de questionnaires auprès de nos adhérents afin de mieux connaître leurs attentes,
- la mise à jour de documents promotionnels présentant nos activités,
- l'organisation de présentations de notre association à des institutions ou associations qui le souhaiteront,
- 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,

Ces actions seront nécessaires à l'augmentation de la notoriété et au développement de notre association locale. Elles se feront avec les moyens financiers limités dont nous disposons. L'état de notre trésorerie est décrit dans le rapport financier. Il est précaire et deviendrait très inquiétant si nous étions contraints de baisser nos cotisations.

Le Président  
Bernard BRUHAT