



RAPPORT D'ACTIVITE

2018

COMMUNICATION

1. Introduction

La « commission communication » a connu une activité très soutenue en 2018.

Nous remercions chaleureusement les membres actifs permanents de l'équipe, aussi bien ceux qui participent à nos travaux depuis longtemps que ceux qui nous ont rejoints en 2018.

Certains nous ont quittés pour raisons personnelles, après avoir longtemps œuvré efficacement pour la commission.

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

Notre site web est maintenant hébergé par la fédération UFC. Il est suffisamment bien référencé dans les moteurs de recherche pour qu'il soit spontanément visité par une moyenne de 25 internautes chaque jour.

Son webmaster y rajoute chaque semaine avec célérité plusieurs articles liés à la consommation. Il a eu droit aux félicitations de celui qui, au sein de la fédération, anime le site web le plus actif.

3. ProvenceConso

Nous participons toujours activement à l'élaboration de cette revue régionale trimestrielle avec nos amis de Marseille et de Salon de Provence. Nos bénévoles ont rédigé environ 25 articles cette année sur les 80 publiés en 2018.

Nous invitons tous les bénévoles à nous soumettre tous articles sur les thèmes de la consommation et, en particulier, à nous proposer en quelques lignes le résumé de chaque litige gagné.

S'ils ne se sentent vraiment pas une âme de rédacteur et qu'ils gagnent une affaire, penser au minimum à nous faire connaître son numéro Gestal si cette affaire est correctement documentée dans le logiciel. Nous contacterons le conseiller concerné si nous avons besoin d'informations complémentaires pour compléter un article.

Ces articles sont à destination de nos différents moyens de communication incluant le site et Provence Conso.

4. La Provence

Nous avons communiqué régulièrement avec le journal La Provence et ses correspondants dans les villes où nous avons établi des permanences, afin de les informer de nos activités futures ou des affaires gagnées localement.

En 2018, le journal a publié une douzaine d'articles sur notre association.

5. 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 de notre association et de ses rôles et actions sous format document triptyque.
- Un triptyque « Être bénévole à l'UFC Aix » actualisé.
- Une nouvelle fonction spéciale du logiciel Gestal permet dorénavant de diffuser des communiqués à nos adhérents. Cet outil nous permet également de concevoir et diffuser notre infolettre, mais également de diffuser Provence Conso dès son prochain numéro.
- Un modèle de présentation Powerpoint a été créé afin d'uniformiser nos présentations.
- Des affiches ont été créées à l'attention des villes partenaires afin d'informer les habitants des jours de nos permanences et de leur localisation.

6. Opérations nationales et locales

Nous avons participé à la pétition nationale « Ne pas payer Linky » organisée par la Fédération, une feuille de signatures ayant été mise à disposition des adhérents en visite à l'Association.

Nous avons tenu notre stand à l'Assogora, le forum des associations d'Aix-en-Provence ainsi qu'à Pertuis.

7. Projets

7.1. L'infolettre

En 2019, nous avons décidé d'envoyer régulièrement une infolettre à tous nos adhérents actifs, mais aussi aux anciens adhérents qui disposent d'une adresse mail sous réserve qu'ils aient exprimé leur refus de recevoir nos communications électroniques.

Le but de cette lettre est de garder le contact avec eux, leur fournir des informations autour de la consommation et de l'association locale.

Nous souhaitons maintenir une publication mensuelle.

La lettre ne comprendra que de courts articles qui renverront vers l'article complet sur notre site internet.

Suite au premier envoi de mi-janvier 2019, nous avons constaté environ 300 visites supplémentaires par rapport à l'habitude.

7.2. Provence Conso électronique

À compter du prochain numéro de mars 2019, Provence Conso sera adressé sans surcoût en version électronique à tous les adhérents à jour de leur cotisation, sachant qu'ils peuvent, s'ils le souhaitent, conserver la version papier pour le montant inchangé de 5 € par an pour 4 numéros.

7.3. Autres projets

Nous étudions la possibilité d'ouvrir une page Facebook dans le courant du premier trimestre ainsi qu'une page Google. Ces deux actions permettront d'accentuer la pression sur les professionnels récalcitrants à l'application des lois et au respect des consommateurs.

Nous allons continuer à organiser, sur demande, des conférences comme celles sur les arnaques, et notamment sensibiliser les jeunes générations en collèges et lycées aux problèmes de la consommation et aux risques des réseaux sociaux.

COMMISSION " ENQUETES "

Une dizaine de bénévoles participent à cette commission. Quatre enquêtes diligentées par la Fédération ont été réalisées, à savoir :

- enquête conseil « remplacement des fenêtres »
- enquête vétérinaires
- enquête marchés
- enquête grandes surfaces alimentaires

Les résultats locaux de ces différentes enquêtes, transmis par la fédération, font l'objet d'un compte rendu dans la revue Provence Conso.

COMMISSION " SANTE "

I - Composition et fonctionnement :

1. Les membres :

Actuellement, dix membres sont actifs au sein de cette commission : Agnès BON, Chantal de GRAVELLE, Andrée SIGUIER, Nicole KRAEMER, Patrick SELLE, Nicole CAMPANA, Olivier MAQUART, Maryse ETIENNE, Antoine RUDONI et Véronique BEAUCHENE.

Les dix 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 dix 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)
- Clinique LA CHENAIE (BOUC BEL AIR).
- Commission Conciliation et Indemnisation CCI Paca

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 2018 :

Quatre dossiers ont été ouverts en niveau 3, neuf en niveau 2. Ces quatre dossiers de niveau 4 sont encore en cours de traitement.

CONCLUSION

A ce jour, cette commission tourne bien 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 neuf membres réguliers (1 départ, remplacé), en étroite relation avec le Président de l'AL. La commission se réunit une fois par mois environ.

Elle exerce une double activité : actions et représentations.

Les actions : locales et nationales

- Soutien aux actions de défense des Transports collectifs, en bonne coordination avec l'association « NosTerPaca ».

- Suivi et Prise de position relative aux pollutions générées par **Altéo de Gardanne**.
- Participation au 3^{ème} Rendez-vous de **la rénovation énergétique dans l'habitat à Marseille sous le sigle de l'UR Paca, avec les AL Marseille et Salon**. 250 particuliers environ ont participé, autant que les professionnels et les institutionnels réunis.
- Rédaction et diffusion de nombreux **articles d'information sur l'environnement** via la revue régionale Provence – Conso et vers le site informatique de l'AL.
réunion d'information du SPPPI, etc.
- Participation au comité de rédaction de notre revue Provence Conso, en duo avec Georges Planelles à la suite de Bernard Burtin de la commission Com.
- Participation active au programme « REGAL » contre le gaspillage alimentaire.
- 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, et du CPIE d'Aix-en-Provence.
- **Consultation publique des citoyens européens par le Mouvement Européen** sur l'avenir de l'Europe, sur leurs attentes, etc.

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), colloque national sur la qualité de l'eau.

Représentations 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), aux instances de concertation de la Métropole.

Déchets

Congrès déchets de la FNE 13, et réunion thématique du SPPPI (Secrétariat Permanent pour la Prévention des Pollutions Industrielles).

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 NosterPaca.

Participation active à la gouvernance du **CPIE** (Centre Permanent d'Initiative pour l'Environnement du Pays d'Aix) et de son COPIL.

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

CDAC 13 : nombreuses commissions, y compris pour des projets dans les départements limitrophes.

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.

COMMISSION " SECURITE ALIMENTAIRE "

Cette Commission s'est réunie onze fois en 2017 avec une moyenne de cinq 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.

Les sujets choisis sont à l'initiative des participants ; ils peuvent aussi résulter d'une demande d'un adhérent, ou d'une suggestion du Conseil d'Administration.

Les participants font leurs recherches à la maison et rédigent des projets de textes qui sont discutés, amendés puis validés au cours des réunions.

A noter que la Commission veille à n'utiliser que des sources validées.

L'effectif actuel est de cinq personnes. Le Président de l'UFC-AIX participe régulièrement aux réunions. Un sixième participant se joindra courant 2019.

Liste des sujets étudiés en 2018.

Coopérative « Terrena ». Il s'agit d'une Association de producteurs de fruits et légumes et de coopératives, implantés essentiellement dans l'Ouest et le Sud-Ouest de la France. Ils prônent une agriculture écologiquement extensive. A l'examen, ces producteurs n'ont pas de cahier des charges et ne donnent aucune garantie sur leur production. La Commission considère que cette Association est un nouvel avatar de la Culture Raisonnée, qui avait fait l'objet d'un de ses articles il y a quelques années.

Nouveaux OGM. Périodiquement annoncés comme des avancées techniques, ces plantes résultent, comme les OGM connus de l'insertion artificielle de gènes extérieurs. Après étude, la Commission a rédigé un article intitulé « *Vous n'avez pas aimé les premiers OGM, vous allez adorer les nouveaux* » qui exprime ce qu'il faut en penser.

L'Aluminium dans l'alimentation. Après étude du sujet, la Commission a constaté la publication récente d'un article bien documenté par l'ASEF (Association Santé Environnement France, basée à Aix, avec laquelle l'UFC entretient des rapports amicaux. Avec l'accord de cette dernière, la Commission va rédiger un article sur l'Aluminium qui reprend les principaux points de l'ASEF.

Outils d'aide à l'achat. Ce sont des sites apparus récemment que chaque consommateur peut charger sur son portable et qu'il peut consulter dans le magasin lors de ses achats (Yuka, Nutriscore, etc...). Il peut ainsi apprécier rapidement le bilan santé et nutritif de chaque achat projeté, sans avoir besoin de lire les compositions indiquées sur l'emballage. La Commission a étudié ces différents sites, les a aussi expérimentés et prépare un article « Acheter avec son mobile » qui paraîtra au printemps 2019.

Le jeûne thérapeutique. Périodiquement, le jeûne est présenté comme un moyen de se soigner de nombreuses maladies, y compris d'affections neurodégénératives. Un membre de la Commission pratique depuis longtemps un ou deux jeûnes d'une dizaine de jours par an, à titre préventif. La Commission prépare un article à paraître au printemps 2019 qui évoquera les résultats scientifiques acquis dans ce domaine et donnera des conseils à ceux qui souhaiteraient l'expérimenter.

Nanoparticules. Comme annoncé dans le rapport 2017 de la Commission, « Que Choisir ? » a fait paraître un article le 24 Janvier 2018 « *Nanoparticules, elles se cachent partout* », qui analyse leur présence dans vingt produits alimentaires et cosmétiques. Ses conclusions rejoignent celles, antérieures, de notre Commission.

Divers :

- Représentations extérieures
- Administrateurs du CPIE du Pays d'Aix : Serge DIETTE et Dietrich TAUSSIQ

COMMISSION " LITIGES "

SOMMAIRE

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

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

CONCLUSION GENERALE

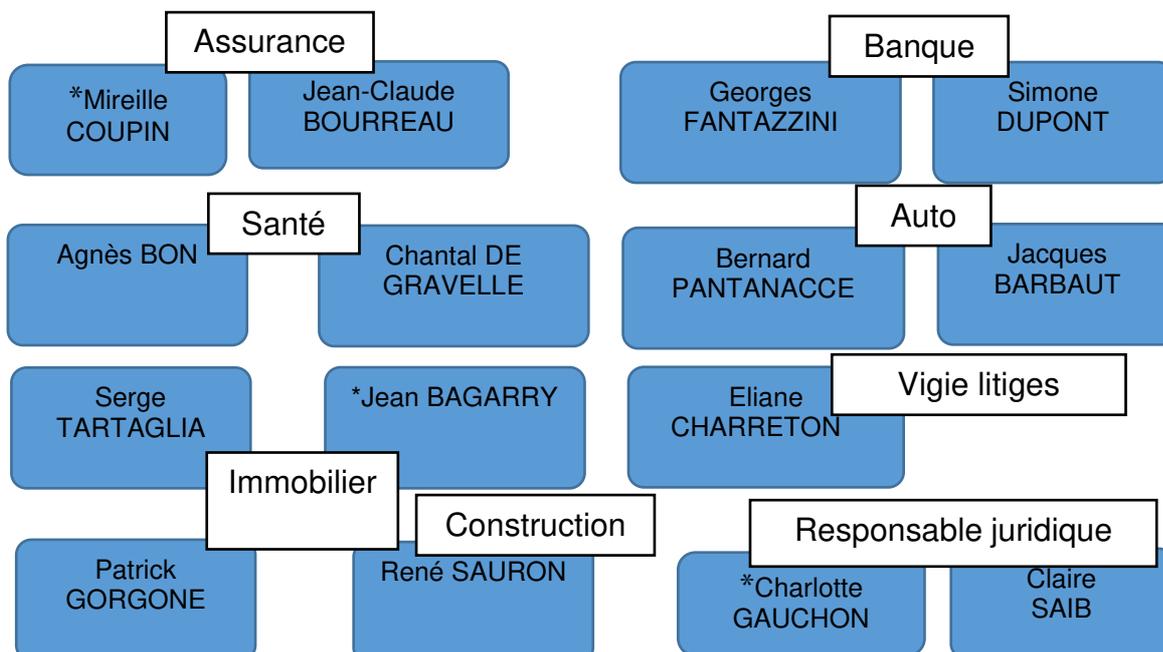
1^{ère} PARTIE - LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION LITIGES

1. Notre équipe

NOS GENERALISTES



NOS SPECIALISTES



* Au cours de l'année 2018, 6 conseillers généralistes et spécialistes ont quitté leur fonction.

A ce jour, nous fonctionnons avec vingt neuf bénévoles dans la Commission Litiges, dont quatre nouveaux conseillers bénévoles généralistes.

S'ajoute à cette équipe une élève-avocate, Madame Claire SAIB, en stage dans nos locaux depuis le 5 septembre 2018 et ce, jusqu'au 28 février 2019. Après son départ prochain, la Commission Litiges n'aura plus de juriste attiré, malgré la présence de cinq 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 15 heures par semaine, ce qui représente un total de **675** 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 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 :

Pôle de la solidarité la GRATIANE BOUC-BEL-AIR/ Hôtel de ville SIMIANE	Maison du Droit et du Citoyen de GARDANNE, TREST, FUVEAU	Maison de la citoyenneté et de l'égalité de PERTUIS	Maison de la Justice et du Droit à AIX-EN-PROVENCE	C.C.A.S d'Eguilles 8 visites	Maison des Associations à APT	C.C.A.S. de Venelles
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	1 ^{er} mardi de chaque mois sur rendez-vous de 14h à 17h	2 ^{ème} et 4 ^{ème} mercredi de chaque mois de 9h à 12h sur rendez-vous	1 ^{er} et 3 ^{ème} vendredi de chaque mois de 9h à 12h 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 et Aurélie VAN-GAVER	Assurée par Jean-Claude Bourreau	Assurée par Daniel MARTIN	Assurées par Frédéric LIAUMON	Assurées par Georges PLANELLES
→ Soit 19 permanences et 29 rendez-vous	→ Soit 22 permanences, 112 rendez-vous et 10 adhésions	→ Soit 22 permanences, 23 adhésions et 102 rendez-vous	→ Soit 22 permanences et 86 rendez-vous	→ Soit 6 permanences et 8 rendez-vous	→ Soit 10 permanences, 47 rendez-vous et 23 adhésions	→ Soit 9 permanences, 22 rendez-vous et 16 adhésions

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 en fonction de la nature des litiges.

Depuis le mois de juin 2018, nous avons quatre avocats partenaires supplémentaires sur le Vaucluse.

B. Les partenaires : développement de notre action

Nos conventions de partenariat avec les mairies d'Aix-en-Provence, de Bouc-Bel-Air, Gardanne, Pertuis, Venelles et Eguilles 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 (à deux reprises), de Simiane Collongue et Gardanne pour donner des conférences sur le thème des arnaques.

Notre mission est enfin une mission de représentation, ainsi nous représentons l'association à la Commission d'AideJuridictionnelle deux fois par mois. En 2017, nous avons été présents à 17 commissions. En 2018, nous avons assisté à :

- 8 commissions du BUREAU D'AIDE JURIDICTIONNELLE SECTION 1^{ère} INSTANCE
- 7 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. Ci-après, un récapitulatif des formations suivies par nos bénévoles :

TRAITER LES LITIGES ASSURANCES			
DATE	NOM	PRENOM	
30/05/2018	FANTAZZINI	GEORGES	
30/05/2018	PLANELLES	GEORGES	
30/05/2018	BOURREAU	JEAN-CLAUDE	
30/05/2018	LIAUMON	FREDERIC	
30/05/2018	VAN GAVER	AURELIE	
30/05/2018	ARPANTE	CAROLE	

TRAITER LES LITIGES VENTE / SERVICES	TRAITER LES LITIGES VENTE / SERVICES	TRAITER LES LITIGES VENTE / SERVICES
DATE	NOM	PRENOM
06/06/2018	FANTAZZINI	GEORGES
06/06/2018	PLANELLES	GEORGES
06/06/2018	ARPANTE	CAROLE

DECOUVERTE		
DATE	NOM	PRENOM
06/06/2018	ACHACHERA	MELISSA
	SAMARCO	MARIE

ANIMER UN GROUPE DE CONSOMMATEURS

DATE	NOM	PRENOM
19/06/2018	LIAUMON	FREDERIC
20/06/2018	ARPANTE	CAROLE
21/06/2018	PLANELLES	GEORGES

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

En 2018, nous avons enregistré 1651 adhésions dont :

- 568 premières adhésions individuelles
- 682 ré-adhésions individuelles
- 174 ré-adhésions « couples »

Le taux de ré-adhérent est de 49,67 %.

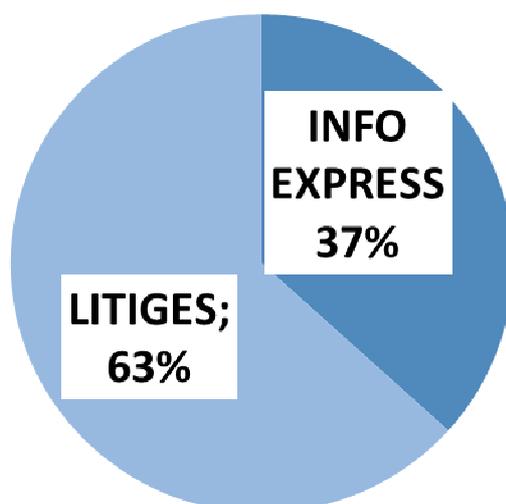
1. Les entretiens

En 2018, la Commission Litiges a reçu 1124 adhérents selon la répartition suivante :

- **276** 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 37 % des dossiers**
- **476** entretiens ont donné lieu à l'ouverture de dossiers enregistrés dans GESTAL sous l'intitulé **Litiges** représentant **63% des dossiers**

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

INFORMATION EXPRESS	276	37%
LITIGES	476	63%
TOTAL	752	100%



Le nombre de dossiers litiges ouverts en niveau 3 représente donc 63% des dossiers traités. En 2017, il était de 61% et en 2016, de 62%.

2. Les questions traitées à distance

- CDC

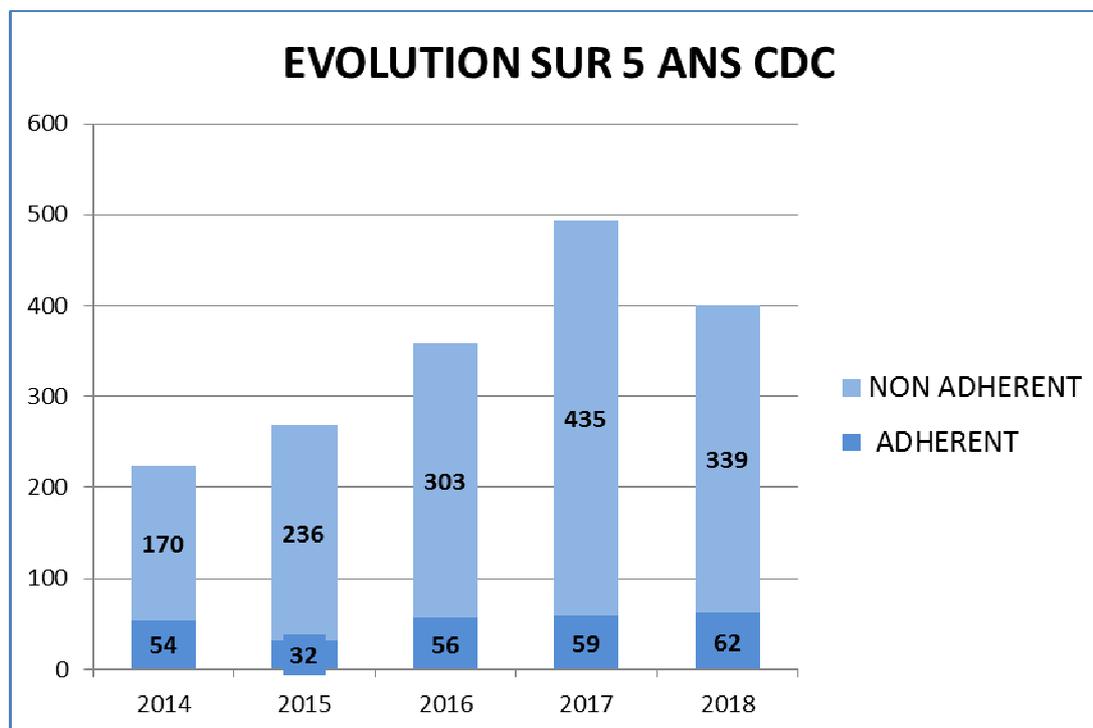
En 2018, nous avons traité 401 **courriers du consommateur** (CDC). Il s'agit de demandes d'informations adressées directement à l'antenne locale d'AIX par voie postale et par courriel.

EVOLUTION DES CDC SUR 5 ANS

ANNEE	TOTAL CDC	ADHERENT	NON ADHERENT	POURCENTAGE DE NON ADHERENT
2014	224	54	170	75,9%
2015	268	32	236	88,1%
2016	359	56	303	84,4%
2017	494	59	435	88,1%
2018	401	62	339	84,5%

Nous enregistrons en 2018 une baisse de courriers, de 93 demandes par rapport à 2017 ce qui est en rupture avec l'augmentation continue de courriers depuis 2013. En revanche, nos adhérents continuent de nous solliciter 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 étudiants de l'Académie de droit sont appelés à traiter une partie des courriers des consommateurs reçus à l'agence, sauf pendant les vacances scolaires. Notre élève-avocate Madame Claire SAIB traite également les courriers des consommateurs.

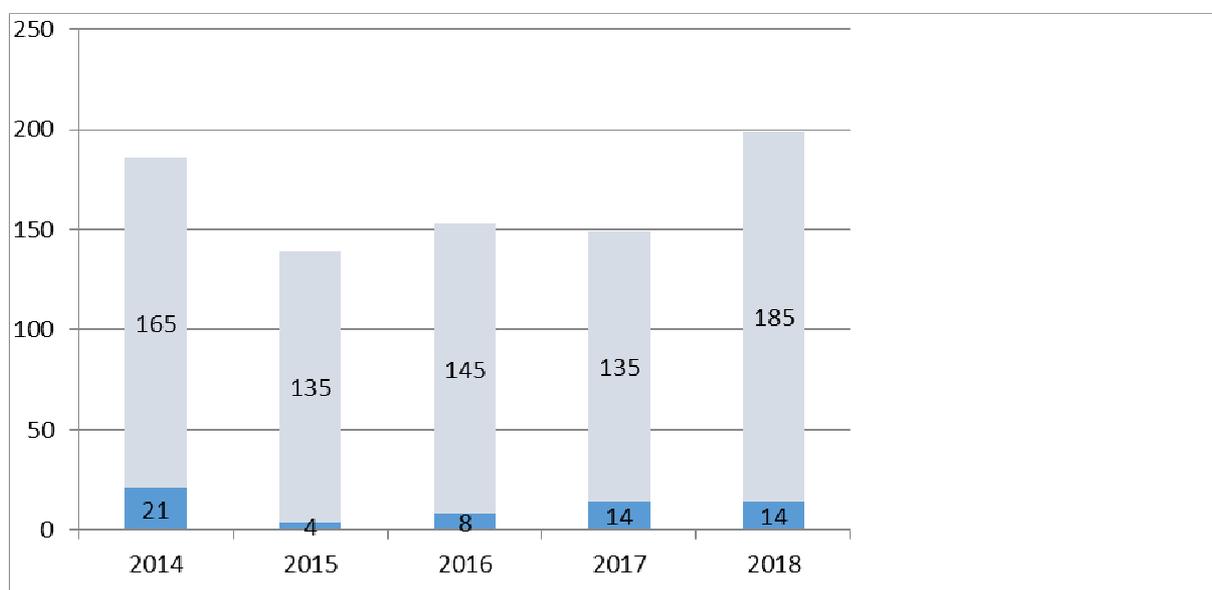


- ALED

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 2018, à 199 personnes de nous poser leur question dont 14 adhérents. A l'heure actuelle, ce sont les 5 juristes bénévoles qui en ont la charge.

Statistique sur 5 ans

ANNEE	TOTAL	ADHERENT	NON ADHERENT	POURCENTAGE NON ADHERENT
ANNEE	TOTAL	ADHERENT	NON ADHERENT	POURCENTAGE NON ADHERENT
2014	186	21	165	88,71%
2015	139	4	135	97,12%
2016	153	8	145	94,77%
2017	149	14	135	90,60%
2018	199	14	185	92,96%



ADHERENT

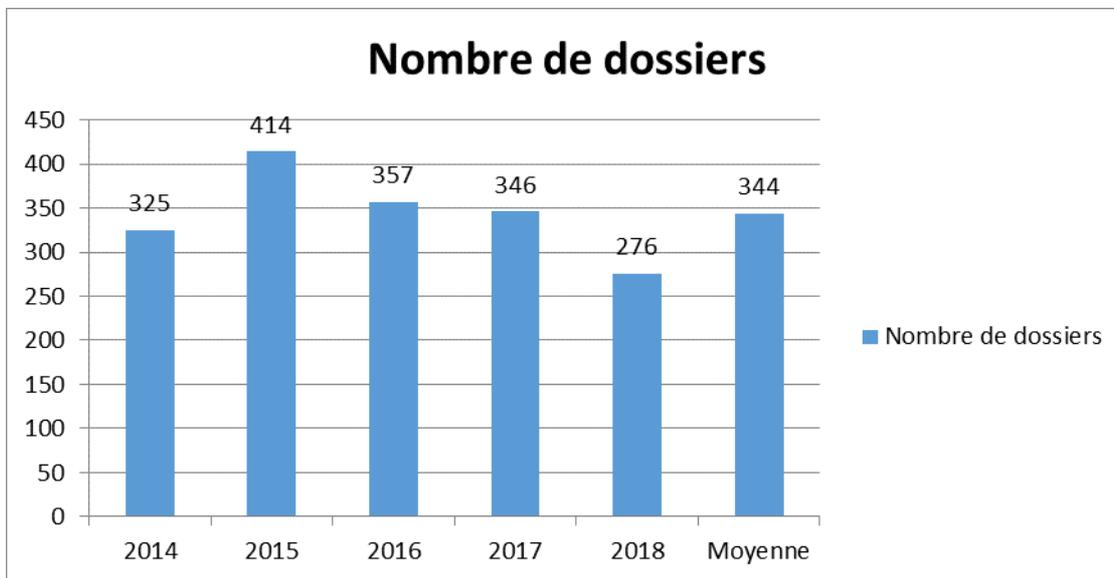
NON ADHERENT

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	2014	2015	2016	2017	2018	Moyenne
Nombre de dossiers	325	414	357	346	276	344

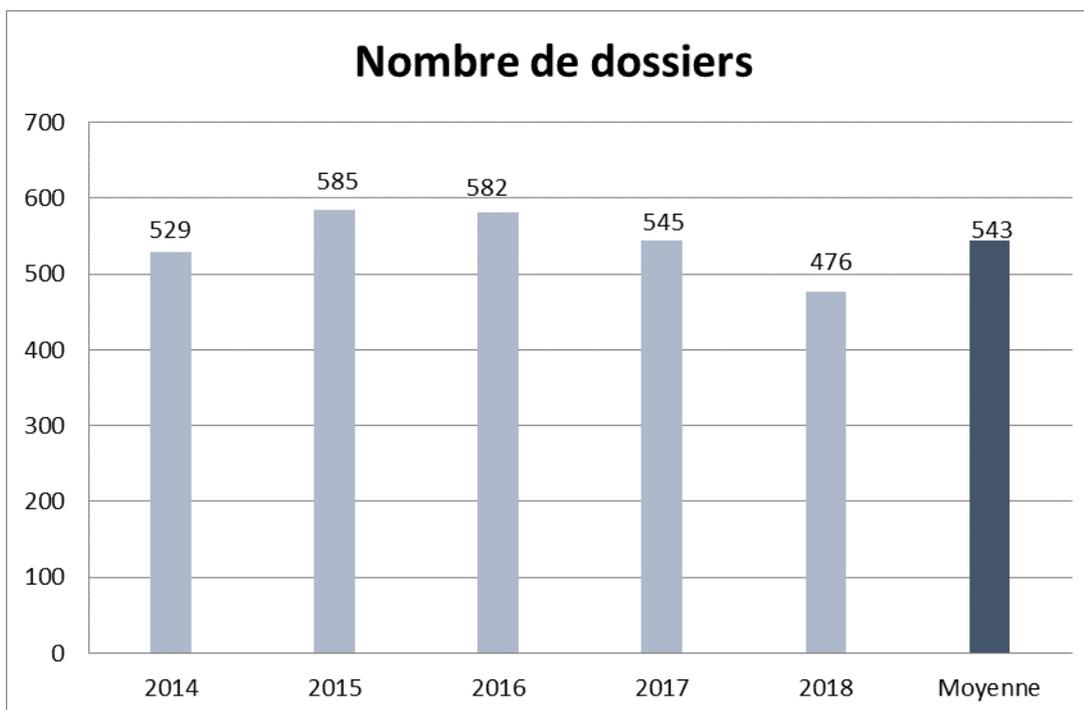


Nous notons une diminution régulière des dossiers INFO EXPRESS depuis 2015. Cela s'explique principalement par les autres moyens de communication mis à la disposition des adhérents et non adhérents.

4. Les dossiers litiges

Evolution sur 5 ans

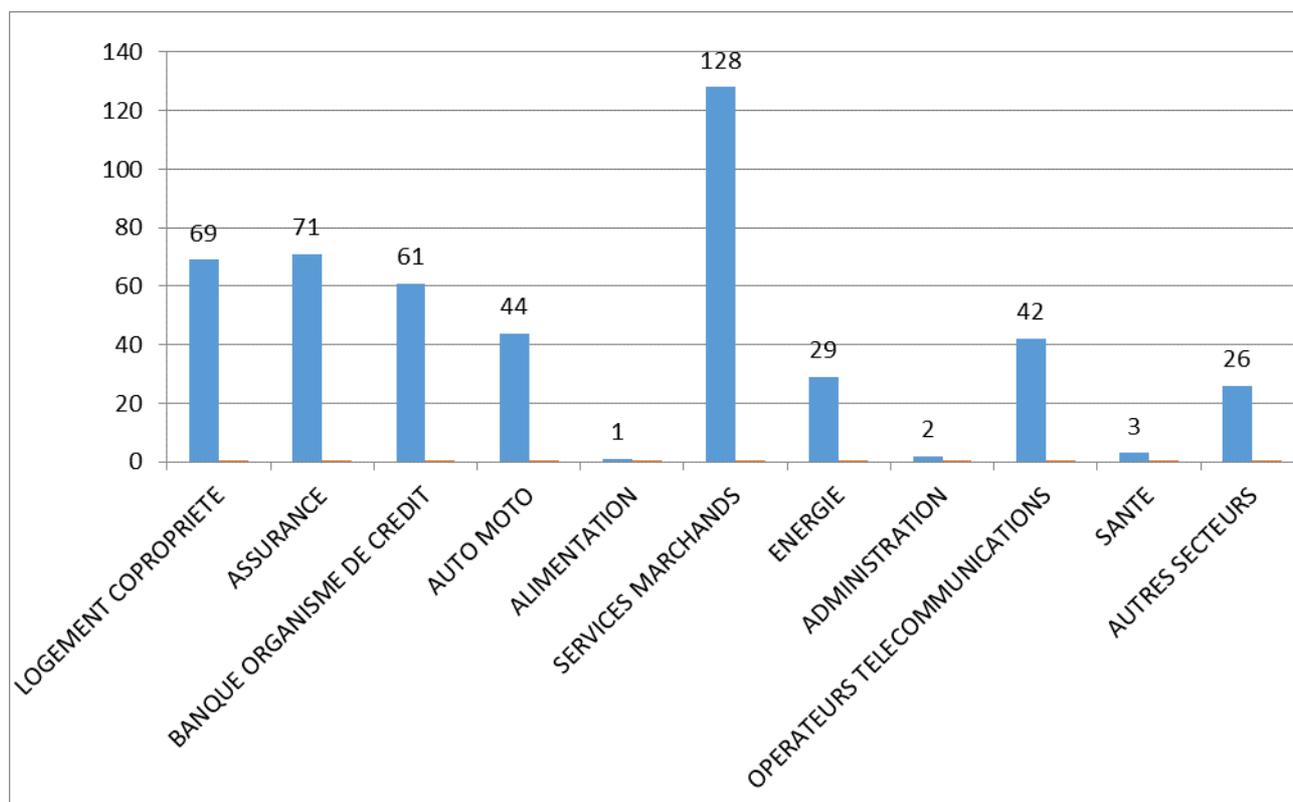
Années	2014	2015	2016	2017	2018	Moyenne
Nombre de dossiers	529	585	582	545	476	543



En 2018, le nombre de dossiers litiges est en baisse sans que nous puissions l'expliquer. Nous sommes en deçà de la moyenne des 5 dernières années.

A. Analyse des dossiers litiges par nature

ANALYSE DES DOSSIERS LITIGES PAR NATURE AU 31/12/2018		
SECTEUR DE CONSOMMATION	LITIGES	POURCENTAGE
LOGEMENT COPROPRIETE	69	14,50%
ASSURANCE	71	14,92%
BANQUE ORGANISME DE CREDIT	61	12,82%
AUTO MOTO	44	9,24%
ALIMENTATION	1	0,21%
SERVICES MARCHANDS	128	26,89%
ENERGIE	29	6,09%
ADMINISTRATION	2	0,42%
OPERATEURS TELECOMMUNICATIONS	42	8,82%
SANTE	3	0,63%
AUTRES SECTEURS	26	5,46%
TOTAUX	476	100,00%



En analysant ce tableau, nous constatons que :

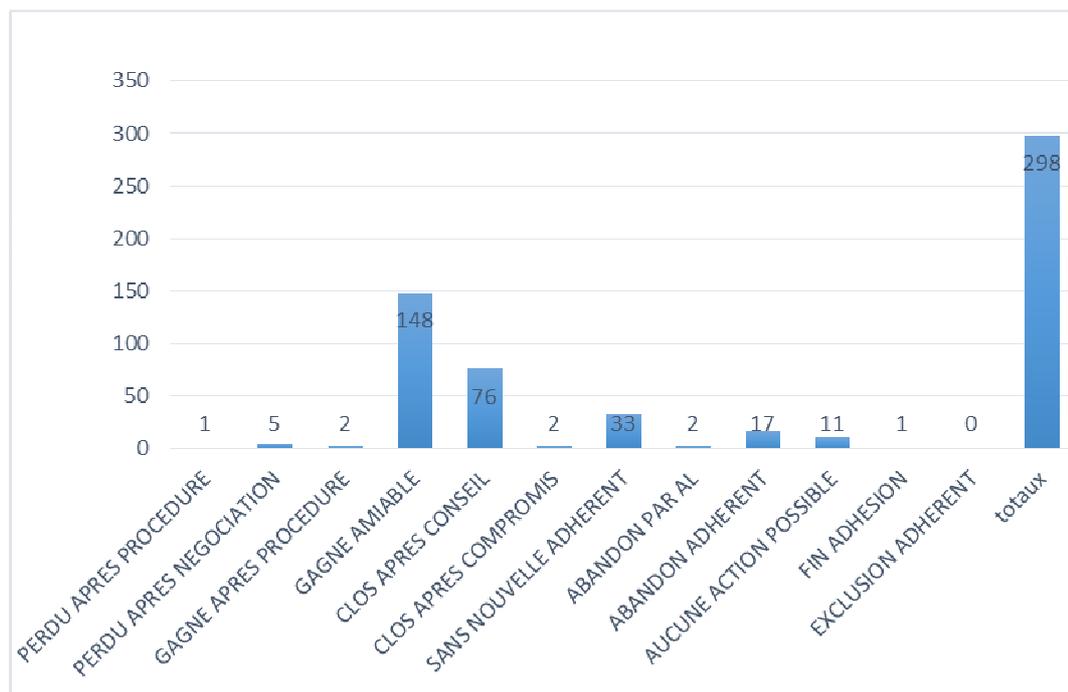
- à l'instar de l'an dernier, les litiges du secteur des services marchands représentent la plus forte proportion des dossiers, à savoir 26,89 %
- les litiges du secteur d'assurance représentent la deuxième plus forte proportion : 14,92 %
- le troisième secteur le plus concerné cette année est celui du logement et de la copropriété avec un pourcentage de 14,50 %,

- le quatrième secteur cette année est celui de la banque et des organismes de crédit avec un pourcentage de 12,82 %.

Nous notons que les litiges du secteur des télécommunications connaissent une diminution, ils ne constituent plus le troisième pôle de litiges mais le sixième secteur de litiges avec un pourcentage de 8,82 %.

B. Analyse des dossiers clos classés par motif

DOSSIERS CLOS AU 31/12/2018		
TYPE DE CLOTURE	LITIGES	POURCENTAGE
PERDU APRES PROCEDURE	1	0,34%
PERDU APRES NEGOCIATION	5	1,68%
GAGNE APRES PROCEDURE	2	0,67%
GAGNE AMIABLE	148	49,66%
CLOS APRES CONSEIL	76	25,50%
CLOS APRES COMPROMIS	2	0,67%
SANS NOUVELLE ADHERENT	33	11,07%
ABANDON PAR AL	2	0,67%
ABANDON ADHERENT	17	5,70%
AUCUNE ACTION POSSIBLE	11	3,69%
FIN ADHESION	1	0,34%
EXCLUSION ADHERENT	0	0,00%
total	298	100%



En 2018, sur 341 dossiers clôturés, nous enregistrons :

- 148 dossiers gagnés amiable soit 49,66 % (contre 51,61 % en 2016)
- 2 dossiers gagnés après procédure 0,67 %.

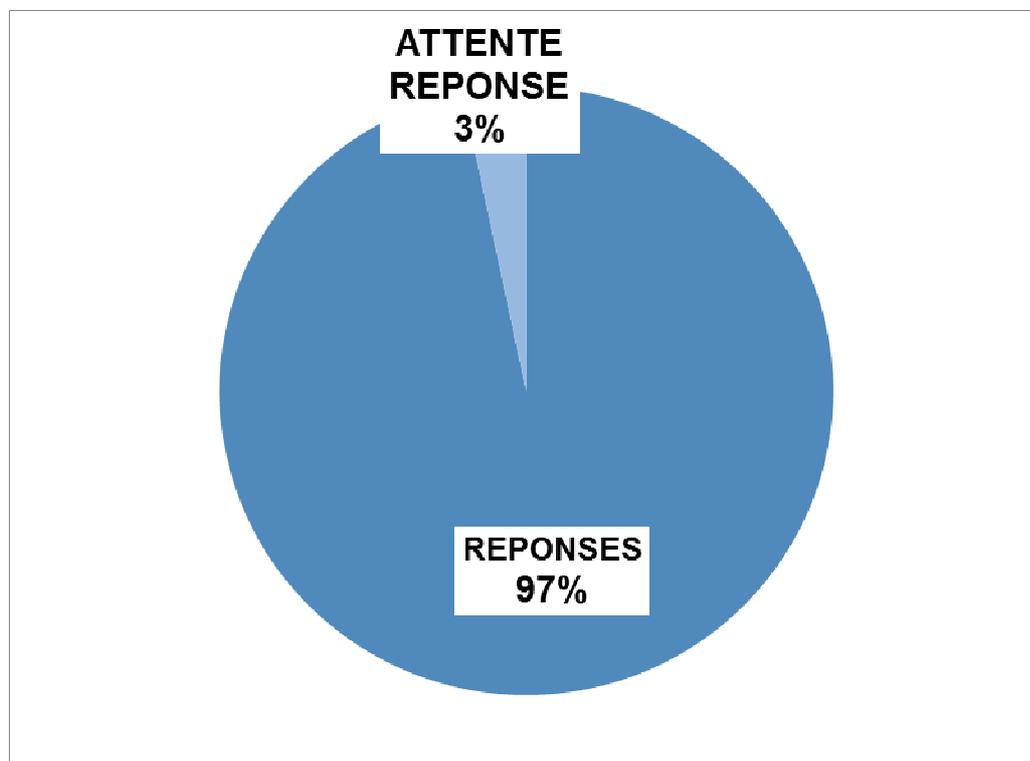
Concernant la rubrique sans nouvelle du consommateur, qui représente un pourcentage de 11,07 %, nous intervenons systématiquement auprès de nos adhérents pour sonder leurs intentions ; sans réponse de leur part sous un mois après deux relances, nous clôturons le dossier.

5. Actions judiciaires de nos adhérents

Nous avons conseillé à 69 adhérents pour rencontrer l'un de nos avocats partenaires. 9 adhérents n'ont pas donné suite. A ce jour, 60 dossiers ont été adressés à nos avocats partenaires.

Sur les 58 visites effectives rendues à nos avocats partenaires, 13 dossiers ont été enregistrés par ces derniers : cela représente 22 % des dossiers.

NOM AVOCAT	NOMBRE DOSSIERS ADRESSES	NOMBRE REPONSES RECUES	POURCENTAGE	ATTENTE REPONSES
			REPONSES	REPONSE
MAITRE DO NASCIMENTO	5	5	100%	
MAITRE PORTEU	6	6	100%	
MAITRE MALVEZIN	32	31	97%	
MAITRE TARLET	11	11	100%	
MAITRE MIOT	2	2	100%	
MAITRE BOREL	1		0%	
MAITRE ERAUD	2	2	100%	
MAITRE LECOINTE	1	1	100%	
TOTAUX	60	58	97%	3%



CONCLUSION GENERALE

L'activité de la Commission Litiges s'est révélée très dense cette année 2018. L'examen des statistiques renseigne sur la diversité des contentieux soumis à notre association et il montre un taux de réussite favorable aux adhérents consommateurs, néanmoins en très légère baisse.

Grâce au sérieux, à la disponibilité et l'efficacité de notre équipe de bénévoles, nous avons pu résoudre près de 49,66% 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 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.