



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir
Le Félibrige Bât B – 4 place Coïmbra - 13090 Aix-en-Provence
Association loi 1901 ; numéro RNA : W751008564. Siren / Siret 312 913 478 00029
<http://aixenprovence.ufcquechoisir.fr> – contact@aixenprovence.ufcquechoisir.fr
Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

Rapport moral 2018

J'ai l'honneur de vous présenter le bilan de l'exercice écoulé pour notre association UFC Que Choisir Aix-en-Provence.

Au 31 décembre 2018, le nombre d'adhérents de notre association locale, à jour de leurs cotisations auprès de notre secrétariat, s'élève à 1.650. Le taux de ré-adhésions est de 48,6 %.

Comme chaque année, je salue le travail remarquable, l'engagement, le dévouement et les efforts au quotidien de l'ensemble des 64 bénévoles de nos six commissions, de nos deux secrétaires Florence Duclerget et Marie Samarco, de nos élèves-avocates Charlotte Gauchon et Claire Saib, et de nos cinq avocats partenaires (Maitre Malvezin, Maitre Kalai, Maitre Tarlet, Maitre Porteu de la Morandière et Maitre Do Nascimento).

Je tiens aussi à souligner le fantastique dévouement et l'engagement au quotidien de notre trésorière Michèle Vanel.

Concernant notre activité « litiges », le nombre de visites de consommateurs à notre local a été de 1.124, et de 406 dans nos permanences extérieures. Au total, nous avons ouvert 934 dossiers litiges dont 458 de niveau 3. Nous avons répondu à 401 demandes de conseils par internet (Courriers des Consommateurs) et reçu environ 8.500 appels téléphoniques.

Concernant les permanences extérieures existantes, nous avons renouvelé nos conventions de partenariat avec les municipalités 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. Je remercie chaleureusement les conseillers permanenciers (Simone Dupont, Eliane Charreton, Gérard Lambrey, Jean-Claude Bourreau, Frédéric Liaumon, Aurélie Van Gaver) de leur engagement et de leur grande motivation pour développer ces permanences.

Puis, nous avons ouvert 4 nouvelles permanences décentralisées : Apt (Maison des Associations), Venelles (CCAS) Eguilles (CCAS) et Simiane-Collongue (Mairie). Là aussi, je remercie nos conseillers permanenciers qui se sont investis fortement pour l'ouverture et la tenue de ces nouvelles permanences (Frédéric Liaumon, Georges Planelles, Daniel Martin et Simone Dupont). 4 ateliers « RV Conso » orientés prévention ont été organisés à Gardanne, à Bouc Bel Air (2) et à Simiane en partenariat avec la Gendarmerie Nationale, sur le thème des arnaques à éviter. A ce sujet, je remercie vivement Charlotte Gauchon et Claire Saib qui ont préparé et co-animé ces ateliers avec des présentations de grande qualité devant des auditoires nombreux, très intéressés et satisfaits.

En février 2018, nous avons signé une importante convention de partenariat, unique en France, avec l'Académie de Droit de l'Université d'Aix-Marseille, dirigée par M. le Professeur Rouvière. Ce partenariat gagnant-gagnant permet aux étudiants en Droit de se familiariser avec les problèmes et litiges liées à la consommation courante en leur adressant des courriels que nous recevons d'adhérents et de non adhérents et que nous leur faisons suivre. 72 heures après leur réception, ils nous adressent des réponses de grande qualité, très documentées et fiables que nous répercutons aux expéditeurs en les invitant à rejoindre notre association si besoin.

Grâce à l'excellent travail de l'équipe de la commission Communication, nous avons poursuivi notre communication avec les médias sous forme de communiqués de presse afin d'améliorer notre notoriété. Les détails sont dans le 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 intempêtes, Offre couplée ré-adhésion + abonnement à quechoisir.org national à tarif réduit Etc...

Nous avons à nouveau participé au forum des associations ASSOGORA d'Aix en Provence en 2018 où nous avons eu plus de 130 contacts, ainsi qu'à celui de Pertuis.

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 2018, leur nombre était de 64. Ils se répartissent dans les différentes commissions de l'Association, mais c'est dans la commission « Litiges » qu'ils sont les plus nombreux (35). Certains(e)s bénévoles participent aussi activement à plusieurs commissions.

2 Les salariés

Juriste :

La suppression des contrats aidés nous a amené à revoir notre organisation. Le poste de juriste salarié a été supprimé. Nous avons mis en place une organisation en pool basée sur plusieurs juristes bénévoles volontaires (Angélique Manzano Siredey, Mélissa Achachera, Dévina Vaz, Loïse Kapissiri, Frédéric Liaumon, José Manzano), afin de couvrir les demandes de soutien aux conseillers bénévoles ainsi qu'aux demandes (ALED) venant du site de la fédération.

Nous nous sommes appuyés aussi sur la grande compétence de nos deux stagiaires élèves-avocates (Charlotte Gauchon et Claire Saib) pour continuer d'offrir un service maximum de qualité à nos adhérents.

La convention passée avec l'Académie de Droit a par ailleurs grandement soulagé les charges de nos juristes en offrant des réponses de grande qualité aux consommateurs, adhérents et surtout non-adhérents, nous interrogeant par courriel pour des conseils ou pour des litiges.

Secrétariat :

Conséquence de la suppression des contrats aidés, nous avons décidé de recruter une secrétaire à mi-temps en CDD normal. Cette décision nous a paru très importante afin de permettre de répondre aux très nombreux appels téléphoniques et d'accueillir nos adhérents et nouveaux adhérents dans de bonnes conditions.

Nous avons donc deux secrétaires à mi-temps (Florence Duclerget qui est en CDI, et Marie Samarco en CDD). Elles assument avec professionnalisme et dynamisme les fonctions vitales que sont : accueil téléphonique et présentiel, courriers, adhésions, ré-adhésions, relances, mailing de masse, etc...Ce poste de secrétariat nous paraît indispensable car stratégique.

En effet, en 2018, elles ont répondu à 8.500 appels téléphoniques, reçu 1.124 visites, et envoyé 775 courriers répartis en courriers dans le cadre du traitement des dossiers litiges avec les professionnels et en courriers administratifs, sans compter les multiples demandes du président.

Nos secrétaires accueillent aussi des visiteurs en dehors des heures de permanences, répondent avec calme et sourire aux appels téléphoniques, et participent aux travaux des commissions pour faire progresser les différents projets à réaliser.

Le fonctionnement

1 Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration s'est réuni quatre fois au cours de l'année 2018.

L'ordre du jour des réunions a essentiellement porté sur des décisions stratégiques : fonctionnement de l'association, investissements, participation ou non de l'AL à des opérations nationales fédérales ou des manifestations locales. Chaque compte-rendu du Conseil d'Administration est archivé dans un dossier à la disposition de chacun.

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 de notre Territoire 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 douze 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 (CRIRE)
- au Comité des usagers de la SNCF PACA et de La Poste,
- au Comité des usagers d'ENEDIS notamment pour le compteur Linky,
- 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 2018 des six commissions (Enquêtes, Litiges, Santé, Energie-Environnement, Sécurité Alimentaire et Communication) dressent le panorama détaillé de nos actions dans chaque domaine.

PROJETS D'ACTIVITE POUR 2019

Au cours de l'exercice 2019, les six 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 les territoires du Pays d'Aix et du Pays d'Apt.

Commission Litiges :

Forte de sa trentaine de juristes et de conseillers bénévoles (35 au total) 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 avec les professionnels qui nous sont soumis. 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.

Le traitement des litiges en ligne (TTL) devrait se développer afin de permettre aux personnes éloignées ou ne pouvant se déplacer dans nos permanences de bénéficier de l'aide de notre équipe de juristes et de nos conseillers bénévoles dans la résolution de leurs litiges.

Dans un but de proximité avec les citoyens et en accord avec les des mairies des communes de Gardanne, de Pertuis, de Bouc-Bel-Air, de Simiane-Collongue, de Venelles, d'Equilles et d'Apt, nous poursuivrons nos permanences sur rendez-vous à raison de deux demi-journées mensuelles sous réserve du renouvellement des Conventions de Partenariat avec ces communes.

Nous poursuivrons également nos permanences bimensuelles à la Maison de la Justice et du Droit d'Aix-en-Provence pour les quartiers prioritaires.

Nous poursuivrons notre fructueuse et cordiale collaboration avec la Gendarmerie Nationale, et tenterons de la débiter avec la Police Nationale d'Aix en Provence.

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

Nous poursuivrons le partenariat exemplaire avec l'Académie de Droit nous permettant de répondre rapidement et avec qualité aux sujets qui nous sont adressés par courriel par les adhérents et les non adhérents.

Nous proposerons de nouveaux services tels que l'aide à la constitution et à l'instruction de dossiers permettant à nos adhérents de défendre seuls leurs litiges devant les tribunaux d'instance.

Enfin, nous organiserons des RV Conso, si possible facturables, orientées prévention avec des collectivités locales ou avec des établissements d'enseignement (collèges, lycées) qui nous en feront la demande.

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, et de la DRIRE (Direction Régionale de l'Industrie et de la Recherche de l'Environnement). Nous continuerons également de participer aux réunions et aux travaux de la CLI de Cadarache.

Elle représentera et participera à des conférences sur des thèmes tels que la défense de l'environnement, les économies d'énergie, le traitement des déchets et la rénovation énergétique en liaison avec nos partenaires. Elle continuera 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 dans les comités des usagers de douze établissements de santé d'Aix en Provence et du Territoire du Pays d'Aix. Elle continuera de défendre nos adhérents lors de nos permanences 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 revue trimestrielle « Provence Conso ». Nos collègues des dix associations locales de la région PACA seront destinataires de ces articles afin qu'ils puissent, s'ils le souhaitent, les mettre en ligne sur leurs sites respectifs et en faire bénéficier leurs visiteurs.

Commission Enquêtes :

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

Commission Communication :

Avec l'arrivée de Georges Planelles à la tête de la commission Communication, celle-ci poursuivra et amplifiera sa mission d'information afin de mieux faire connaître notre présence sur les Territoires du Pays d'Aix et d'Apt, mais également pour resserrer les liens avec nos adhérents et anciens adhérents avec notamment :

- la diffusion gracieuse de la revue Provence Conso par internet à tous les adhérents qui le souhaitent,
- l'envoi régulier d'une « lettre d'actualité » par messagerie à tous nos adhérents ainsi qu'à nos correspondants média et communication des collectivités locales.
- le fonctionnement dynamique de notre site internet,
- l'envoi régulier d'une lettre d'information interne réservée aux seuls bénévoles,
- une participation active aux campagnes nationales de l'UFC- Que Choisir par la diffusion des communiqués de presse à destination des média locaux et des villes partenaires,
- la participation de notre AL à certaines opérations nationales organisée par la Fédération en fonction de nos moyens et des disponibilités des bénévoles,
- l'élaboration de documents promotionnels présentant nos activités destinés aux adhérents et futurs adhérents,
- la présentation de notre association aux étudiants (Université, Lycées) et aux citoyens (CIQ),
- l'organisation d'actions médiatiques ponctuelles à définir en fonction des événements,
- la participation de notre association à l'Assogora d'Aix en Provence du mois de septembre 2019,
- toutes actions qui seront nécessaires à la notoriété et au développement de notre association locale en liaison avec les actions nationales de la Fédération.

Ces projets seront nécessaires à l'augmentation de la notoriété et au développement de notre association locale. Elles se feront avec les moyens financiers dont nous disposerons et surtout avec l'enthousiasme et le dévouement de nos bénévoles.

Le Président
Bernard BRUHAT