



# **RAPPORT D'ACTIVITE**

## **2019**

### **COMMUNICATION**

#### **La commission**

- Maintien d'une activité soutenue
- Équipe étoffée par l'arrivée d'un nouveau bénévole

#### **Site Internet**

- Adresse : [aixenprovence.ufcquechoisir.fr](http://aixenprovence.ufcquechoisir.fr)
- Toujours alimenté par plusieurs articles chaque semaine
- Plus de 200 visiteurs par mois

#### **Outils de communication**

- Fonction Gestal d'envoi de mails en masse (mais limités par le RGPD)

#### **Trimestriel ProvenceConso (Aix - Marseille - Salon)**

- Environ 70 articles publiés en 2019 dont 19 proposés par l'AL d'Aix-en-Provence
- Version électronique depuis le numéro de mars envoyée gracieusement à tous les adhérents ayant une adresse mail et ayant accepté le RGPD
- Un nouveau rédacteur en chef prend les rênes en 2020

#### **Infolettre**

- Destinataires : adhérents en cours et anciens (environ 900 personnes)
- Premier numéro en janvier 2019
- Un numéro par mois (sauf en août)
- 5 à 6 articles par numéro, qui renvoient vers le site internet de l'AL

#### **Page Facebook**

- Ouverte le 1<sup>er</sup> avril
- Objet : rappel de nos événements et des articles publiés sur le site

#### **Presse et organismes locaux**

- 9 communiqués transmis aux rédactions, aux correspondants locaux et aux responsables d'organismes (mairies, CCAS...)
- Quelques articles publiés en 2019 dans La Provence et dans La Cerise (Apt)

#### **Opérations nationales et locales**

- Campagne Énergie moins chère ensemble
- Pétition pour le Nutriscore
- Pétition contre la TVA sur les taxes
- Pétition Grand Débat (proposition UFC Que Choisir de 9 millions de pouvoir d'achat en plus)
- Assogora
- Plusieurs « rendez-vous conso » (conférences sur des sujets variés : arnaques, tourisme et loisirs, banques...)

## COMMISSION " ENQUETES "

Pour répondre à la demande de la Fédération, une dizaine de bénévoles participent à la commission enquêtes dont la mission est d'informer les consommateurs. Ces bénévoles réalisent, chaque année, en toute discrétion, plusieurs enquêtes dont les résultats sont publiés dans la revue Provence conso et sur notre site : <http://aixenprovence.ufcquechoisir.fr>

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

- enquête accès aux soins médecins et dentistes : rendez-vous pour nouveau patient et patient CMU
- enquête prix du panier BIO
- enquête prix en magasins de hard discount
- enquête pompes funèbres.

## COMMISSION " SANTE "

### **I - Composition et fonctionnement :**

#### **1. Les membres :**

Actuellement, 12 membres sont actifs au sein de cette commission : Véronique BEAUCHENE, Nicolas BIAS, Agnès BON, Nicole CAMPANA, Chantal de GRAVELLE, Nicole KRAEMER, Grâce PLAU, Alain RAMBALDI, Marcelle ROCHER, Antoine RUDONI, Patrick SELLE, Andrée SIGUIER.

Les 12 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 14 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 LA JAUBERTE (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)
- La MAISON (GARDANNE)
- HOPITAL PRIVE DE PROVENCE (AIX-EN-PROVENCE)

### **II - Activité de la Commission Santé :**

#### **1. Activité principale :**

L'activité principale reste toujours la représentation dans les établissements aixois : CRUQ, CLIN, Certification, ainsi que la représentation à la Commission Conciliation et Indemnisation PACA.

#### **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 2019 :**

1 dossier a été ouvert en niveau 3, 7 en niveau 2. Ce dossier de niveau 3 est 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 6 membres très réguliers, 3 membres plus occasionnels ; 1 nouveau participant nous a rejoints ce mois de janvier, 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 » et France Nature Environnement
- Participation au Rendez-vous de **la rénovation énergétique dans l'habitat à Vitrolles** en présence des institutionnels
- 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 de la commission Com
- Participation active au programme de Réduction de Gaspillage Alimentaire « REGAL » avec l'installation du CRALIM (comité régional de l'alimentation) où participent les producteurs, les distributeurs et les consommateurs
- Participation à l'élaboration de la **Plateforme de la rénovation énergétique** à destination des particuliers et des copropriétés sous l'égide de l'ALEC de Marseille et du CPIE d'Aix
- Participation à la Journée mondiale de l'alimentation le 16 octobre : conférence de presse par la DRAAF, l'Ademe, et la Région

### 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 **PLUI** autour d'Aix (Plan Local d'Urbanisme Intercommunal), au **SCOT** (Schéma de Cohérence Territoriale), aux instances de concertation de la Métropole.
- **Pollutions industrielles et qualité de l'air** : Participation aux réunions thématiques du SPPPI (Secrétariat Permanent pour la Prévention des Pollutions Industrielles) et du Cyprès (Centre d'Information et de Prévention des Risques majeurs sur l'Environnement).
- **Les transports** : participations aux réunions de concertation de la Région et/ou de la SNCF concernant l'amélioration des transports en commun, TER notamment. Coordination de notre action avec NosterPaca. Peu ou pas de résultat concret.
- 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. Une expression de notre représentant figure dans le journal « Clic Info » de janvier 2020.
- **CDAC 13** : participations aux commissions lorsque nous y sommes conviés. Les règles de fonctionnement ont évolué. Notre représentant a réclamé une approche plus cohérente et plus documentée des demandes d'autorisation d'aménagement commercial.
- **Union Régionale**  
Participation à l'animation du réseau régional Environnement, assez peu actif.
- **Réseau Environnement UFC National** :  
Un membre de notre commission est référent régional environnement pour la région PACA. Il participe au réseau environnement 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 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 5 personnes ; le Président de l'UFC-AIX participe en outre régulièrement aux réunions.

Voici le résumé des activités :

**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, Open Food Facts, 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 a rédigé un article « Acheter avec un mobile » sur l'alimentation et les cosmétiques. Cet article a été posté sur le site internet de l'UFC AIX, a été transmis à « Que Choisir » et un résumé en a été publié sur Provence Conso.

**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 a finalisé un article « Une nouvelle thérapie : le jeûne » au printemps 2019 qui évoque les résultats scientifiques acquis dans ce domaine et donne des conseils à ceux qui souhaiteraient l'expérimenter. Il a été posté sur le site de l'UFC AIX et a fait l'objet d'un triptyque.

En outre, un membre de la Commission a adressé son témoignage sur le jeûne à « Que Choisir Santé » qui l'a publié dans son N°141 de Septembre sous la rubrique « Courrier » suivi d'un commentaire élogieux.

**L'Aluminium dans l'alimentation :** Après étude du sujet la Commission a constaté la publication récente d'une interview du Dr Souvet de l'ASEF (Association Santé Environnement France), basée à Aix, avec laquelle l'UFC entretient des rapports amicaux. L'ASEF a bien voulu autoriser l'UFC à publier cet article sous le titre « Mieux vaut éviter l'Aluminium ».

De son côté l'ASEF a signalé l'article de notre Commission « Acheter avec un mobile » avec un lien sur une de ses lettres mensuelles.

**Aliments ultra transformés :** La Commission a entrepris en 2019 l'étude de ce sujet mais a décidé de ne pas produire l'article correspondant compte tenu que « Que Choisir » a récemment publié un article sur ce même sujet.

### Divers :

- La Commission a répondu à l'enquête de Que Choisir au printemps 2019 sur l'Europe.
- Les membres de la Commission ont signé l'Initiative Citoyenne Européenne Pro-Nutriscore destinée à imposer l'étiquetage « Nutriscore » sur tous les produits alimentaires en Europe (initiative valable jusqu'au 8 mai 2020).
- Le Président de l'UFC AIX a participé à la rencontre organisée par le Rotary Club de Marignane avec l'ASEF sur les atteintes de l'environnement sur la santé, en octobre 2019.
- Le journal « La Cerise », qui diffuse des annonces 2 fois par mois dans l'Est du Vaucluse et qui tire à 12.000 exemplaires, souhaite publier périodiquement des articles de notre Commission.
- Diffusion des articles de notre Commission. Depuis que la Fédération a demandé aux AL d'adopter le site internet national, on constate une dégradation drastique de la lisibilité des articles de notre Commission sur internet. Notre Commission souhaite que cette lisibilité soit rétablie de façon à valoriser son travail.
- Représentations extérieures : Administrateurs du CPIE du Pays d'Aix : Serge Diette et Dietrich Taussig.

# COMMISSION " LITIGES "

## 1<sup>ère</sup> PARTIE – LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION LITIGES

## 2<sup>ème</sup> PARTIE – L'ACTIVITE DE LA COMMISSION LITIGES

### CONCLUSION GENERALE

#### 1 - LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION LITIGES

##### 1. Notre équipe

NOS GENERALISTES au 31/12/2019

Léa ALESSSANDRI  
Jean Philippe ARLAUD  
Jacques BARBAUT  
Agnès BON  
Mike BORNICAT  
Etienne BOURDELET  
Jean Claude BOURREAU  
Bernard BURTIN  
Eliane CHARRETON  
Sophie CHEVALIER GUEGANO  
Chantal DE GRAVELLE  
Anaïs CONNART  
Denis DEMOLIN  
Binta DIOMANDE  
Simone DUPONT  
Georges FANTAZZINI  
Bastien GARCIA  
Patrick GORGONE  
Claude HARTER  
Loïse KAPIRISSI  
Gérard LAMBREY  
Olivier LAMOUREUX

Pierre LAVIE  
Paul LE MARCHANT  
Frédéric LIAUMON  
Paul MANFREDO  
José MANZANO  
Angélique MANZANO  
Jean NAVARRO  
Morgan OUHIDA  
Bernard PANTANACCE  
Aurélien PECHERE  
Gaël PIERRE  
Georges PLANELLES  
Sylvie PUJOL  
René SAURON  
Yves SPECHT  
Serge TARTAGLIA  
Henri UNGAR  
Ketty VANADIA  
Michèle VANEL  
Hervé VIGNEAU  
Jean Claude XAXA

#### NOS SPECIALISTES

##### Assurances

Angélique  
MANZANO

Jean-Claude  
BOURREAU

##### Banque

Georges  
FANTAZZINI

Simone  
DUPONT

##### Santé

Agnès  
BON

Chantal  
DE GRAVELLE

##### Auto

Bernard  
PANTANACCE

Jacques  
BARBAUT

Serge  
TARTAGLIA

Jean-Philippe  
ARLAUD

Eliane  
CHARRETON

Vigie litiges sériels

##### Immobilier / Copro

Patrick  
GORGONE

René  
SAURON

##### Responsable juridique

Mike  
BORNICAT

Claire  
SAIB

S'ajoute à cette équipe **un avocat stagiaire** Mike BORNICAT depuis septembre 2019. Madame Claire SAIB nous a quittés en février 2019 son stage terminé. Elle est aujourd'hui Maître Claire SAIB.

Dans l'intervalle entre le départ et l'arrivée des avocats stagiaires, soit entre mars et septembre, l'assistance juridique est assurée par une équipe de juristes bénévoles et de stagiaires de l'Université Aix-Marseille (Master 1 ou 2).

**Cette reprise de l'activité par des juristes bénévoles et des stagiaires, depuis près de deux années maintenant, a permis d'économiser le coût non négligeable du salaire d'un juriste.**

## **2. Déroulement des permanences**

### **A. Le local d'AIX-EN-PROVENCE**

La Commission Litiges a tenu 5 permanences hebdomadaires, soit 16 heures par semaine, ce qui représente un total de 721 heures de permanences dans l'année. Outre les 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 :

<b>Pôle de la solidarité la GRATIANE BOUC-BEL-AIR/ Hôtel de ville SIMIANE</b>	<b>Maison du Droit et du Citoyen de GARDANNE, TRETS, FUYEAU</b>	<b>Maison de la citoyenneté et de l'égalité de PERTUIS</b>	<b>Maison de la Justice et du Droit à AIX-EN-PROVENCE</b>	<b>C.C.A.S d'EGUILLES 8 visites</b>	<b>Maison des Associations à APT</b>	<b>C.C.A.S. de VENELLES</b>
1 <sup>er</sup> et 3 <sup>ème</sup> jeudi de chaque mois de 9 h à 12 h sur rendez-vous	1 <sup>er</sup> et 3 <sup>ème</sup> jeudi de chaque mois de 9 h à 12 h sur rendez-vous	1 <sup>er</sup> et 3 <sup>ème</sup> mercredi de chaque mois de 9 h à 12 h	2 <sup>ème</sup> et 4 <sup>ème</sup> jeudi de chaque mois de 14 h à 17 h sur rendez-vous	1 <sup>er</sup> mardi de chaque mois sur rendez-vous de 14h à 17h	2 <sup>ème</sup> et 4 <sup>ème</sup> mercredi de chaque mois de 9h à 12h sur rendez-vous	1 <sup>er</sup> et 3 <sup>ème</sup> vendredi de chaque mois de 9h à 12h sur rendez-vous
Assurées par <b>Simone DUPONT</b> et <b>Eliane CHARRETON</b>	Assurées par <b>Gérard LAMBREY</b>	Assurées par <b>Henry UNGAR</b>	Assurées par <b>Jean-Claude BOURREAU</b>	Assurées par <b>Daniel MARTIN</b> et depuis janvier 2020 par <b>Jean Claude XAXA</b>	Assurées par <b>Frédéric LIAUMON</b> et <b>Denis DEMOLIN</b>	Assurées par <b>Georges PLANELLES</b>
→ Soit 12 permanences et 29 rendez-vous	→ Soit 22 permanences, 112 rendez-vous et 10 adhésions	→ Soit 19 permanences, et 83 rendez-vous	→ Soit 21 permanences et 78 rendez-vous	→ Soit 6 permanences et 11 rendez-vous	→ Soit 17 permanences, 59 rendez-vous et 28 adhésions	→ Soit 13 permanences, 22 rendez-vous et 7 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 des Conventions signées 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.

En 2018, cette collaboration s'était étendue à 4 avocats partenaires supplémentaires sur le Vaucluse inscrits au Barreau d'Avignon qui sont Me BORREL, Me LECOINTE, Me MIOT, Me ERAUD.

En 2019, 2 avocats inscrits au Barreau de Toulouse et de Bordeaux, respectivement Me BENEZIT et Me BORDENAVE, toutes deux anciennes juristes de notre association locale, sont venues rejoindre nos partenaires pour les affaires ALED.

Pour l'heure, et par ce service de proximité incontournable dans la continuité du traitement des litiges en ligne, nos adhérents peuvent ester en justice sans frais de postulation de Menton à Bordeaux.

## **B. Experts**

L'année 2019 a été riche en partenariat. A nos avocats sont venus se joindre :

Un cabinet d'architecte expert indépendant : Jean-Christophe CORDIEZ, Architecte DPLG, expert membre Collège des Architectes Experts PACA.

Un expert automobile indépendant : Antoine BUTTIGIEG.

## **C. 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 Guigles se sont poursuivies avec succès.

### **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 divers organismes pour donner des conférences sur le thème de Lanceurs d'Alerte, Loi ELAN, Isolation à 1 €.

En Vaucluse, à la demande des mairies de Pertuis et Apt, nous avons assuré en urgence 2 conférences sur les assurances suite aux inondations qui ont frappé la région en décembre dernier.

A la demande du lycée St ELOI d'Aix-en-Provence, une conférence sur les arnaques, dont peuvent être victimes les jeunes consommateurs, a été dispensée en début 2019 avec la participation efficace de Claire SAIB et José MANZANO.

Notre mission est enfin une mission de représentation. Ainsi, nous représentons l'association à la commission d'aide juridictionnelle deux fois par mois. En 2019, nous avons assisté à :

- 8 commissions du BUREAU D'AIDE JURIDICTIONNELLE section 1<sup>ère</sup> 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. L'association prend en charge le coût de ces formations. Certaines formations sont accessibles en ligne (application CAMPUS), d'autres ont lieu en présentiel, dans les locaux de la Maison des associations à Marseille. 21 conseillers litiges ont ainsi suivi les formations en présentiel en 2019.

## **2 - L'ACTIVITE DE LA COMMISSION LITIGES EN 2019**

En 2019, nous avons enregistré 1665 adhésions dont :

- 535 premières adhésions individuelles
- 659 ré-adhésions individuelles
- 164 ré-adhésions « couples »

Le taux de ré-adhérent est de 48,21 %.

### **1. Les entretiens**

En 2019, l'ensemble de la Commission Litiges a reçu 1378 adhérents selon la répartition suivante :

- **367** 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 44% des dossiers**
- **471** entretiens ont donné lieu à l'ouverture de dossiers enregistrés dans GESTAL sous l'intitulé **Litiges** représentant **56% des dossiers**

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

<b>INFORMATION EXPRESS</b>	367	44
<b>LITIGES</b>	471	56
<b>TOTAL</b>	838	100%

## 2. Les questions, conseils et litiges traitées à distance

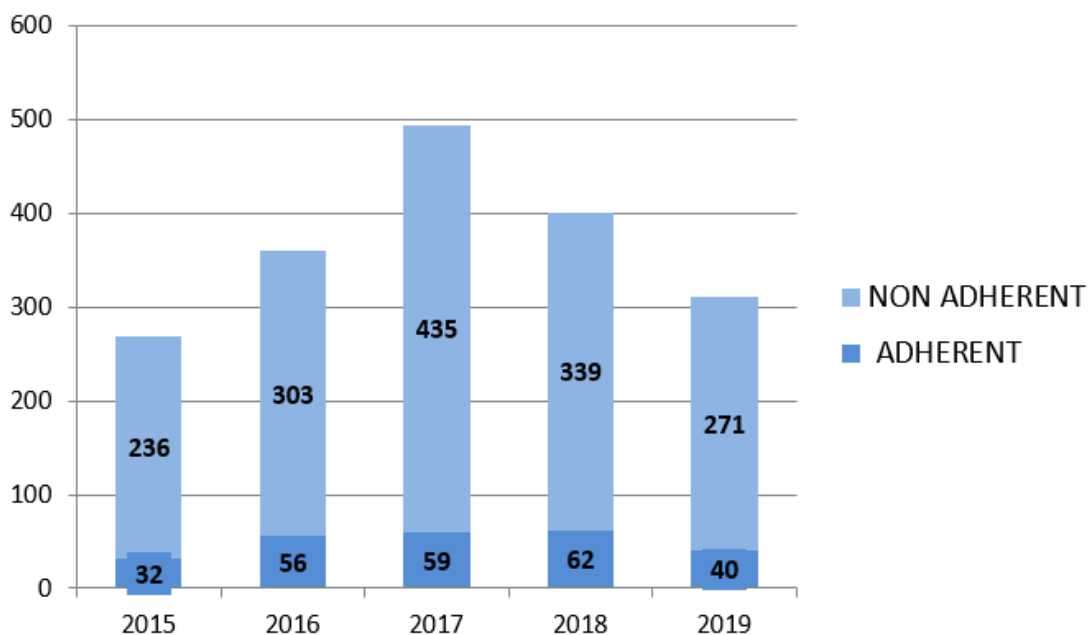
- CDC

En 2019, nous avons traité **311 Courriers Des Consommateurs (CDC)**. Il s'agit de demandes d'informations et de conseils adressés directement à l'antenne locale d'AIX par voie postale et 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 Avocat stagiaire Monsieur Mike BORNICAT traite également les courriers des consommateurs.

### STATISTIQUES CDC 2019 SUR 5 ANS

<b>ANNEES</b>	<b>TOTAL CDC</b>	<b>ADHERENTS</b>	<b>NON ADHERENTS</b>	<b>POURCENTAGE DE NON ADHERENTS</b>
<b>2015</b>	268	32	236	88,1%
<b>2016</b>	359	56	303	84,4%
<b>2017</b>	494	59	435	88,1%
<b>2018</b>	402	61	341	84,8%
<b>2019</b>	311	40	271	87,1%



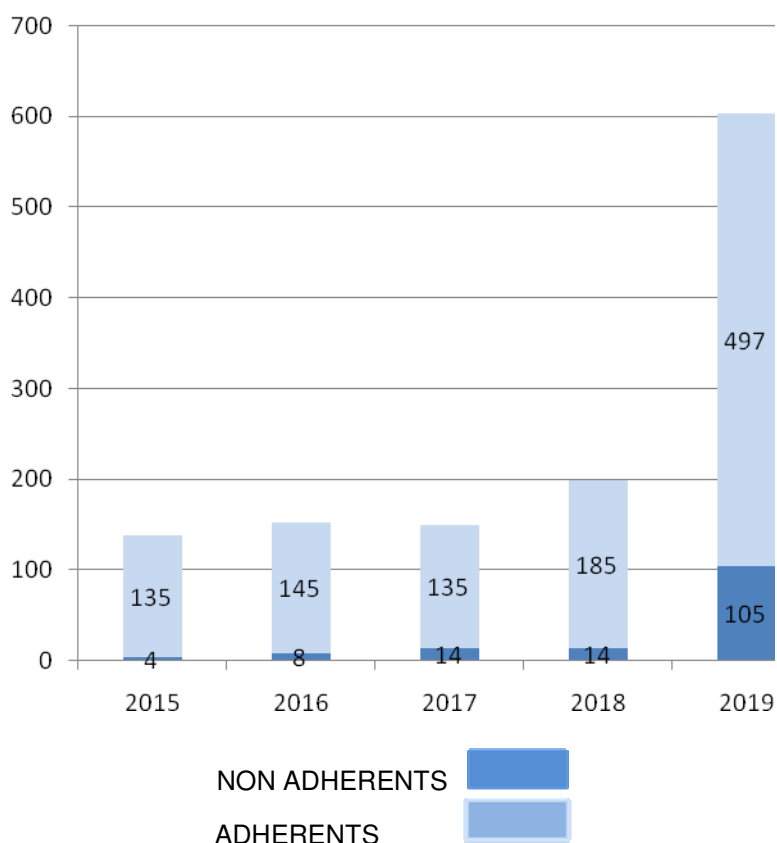


- **ALED**

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 doit obtenir une réponse en 72 heures. Ce système a permis en 2019 à **600 personnes de nous poser leurs questions dont les réponses ont généré 75 adhésions soit 5 fois plus par rapport à l'année précédente**. Au 31/12/2019, ce sont **5 juristes bénévoles** qui en ont eu la charge.

### **STATISTIQUES ALED 2019 SUR 5 ANS**

<b>ANNEES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>ADHERENTS</b>	<b>NON ADHERENTS</b>	<b>POURCENTAGE NON ADHERENTS</b>
<b>2015</b>	139	4	135	97,12%
<b>2016</b>	153	8	145	94,77%
<b>2017</b>	149	14	135	90,60%
<b>2018</b>	199	14	185	92,96%
<b>2019</b>	602	105	497	82,56%



### **ANALYSE**

Nous avons répondu à 602 dossiers ALED, forte augmentation malgré notre participation à 167 réponses hors secteur. Nous constatons que 435 dossiers sont de notre secteur comparé à 2018 où nous avons 199 dossiers, soit une augmentation de 236 dossiers étant attendu que nous ne répondions pas au hors secteur les années précédentes.

D'autre part, nous constatons que sur 602 réponses :

- 51 dossiers correspondent à nos adhérents,
- 55 dossiers ont engendré une adhésion ALED dont 17 hors secteur.

## COMMENTAIRES SUR LES CHIFFRES

603 dossiers ont été enregistrés mais nous avons répondu à 602, une autre AL a apporté une réponse à 1 dossier ;

6 dossiers ont été récupérés par une autre AL ;

2 dossiers ont été transformés en litige ;

Donc  $603 - 8 = 595$  chiffre Gestal (qui comprend le dossier réponse d'une autre AL).

## COMMISSION AIDE JURIDICTIONNELLE 2019

Nous avons assisté à :

- 10 commissions du BUREAU D'AIDE JURIDICTIONNELLE section 1<sup>ère</sup> Instance
- 7 commissions du BUREAU BAJ APPEL.

## COMPARATIF INFORMATIONS EXPRESS/LITIGES 2019

INFORMATION EXPRESS	287	<b>38%</b>
LITIGES	465	<b>62%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>752</b>	

Chiffres tenant compte des 8 dossiers litiges passés en INFO EXPRESS car plus adhérent.

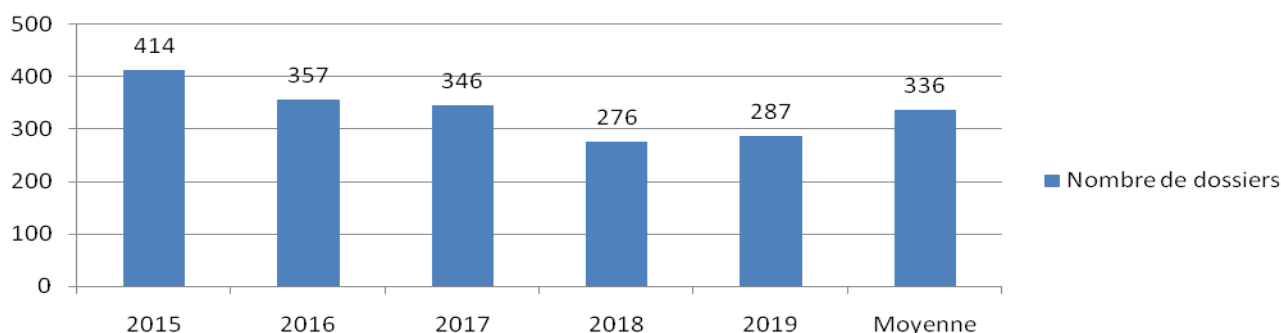
INFOS EXPRESS  $295 - 8 = 287$

Litiges  $457 + 8 = 465$

## EVOLUTION INFOS EXPRESS SUR 5 ANS

Années	2015	2016	2017	2018	2019	Moyenne
Nombre de dossiers	414	357	346	276	287	<b>336</b>

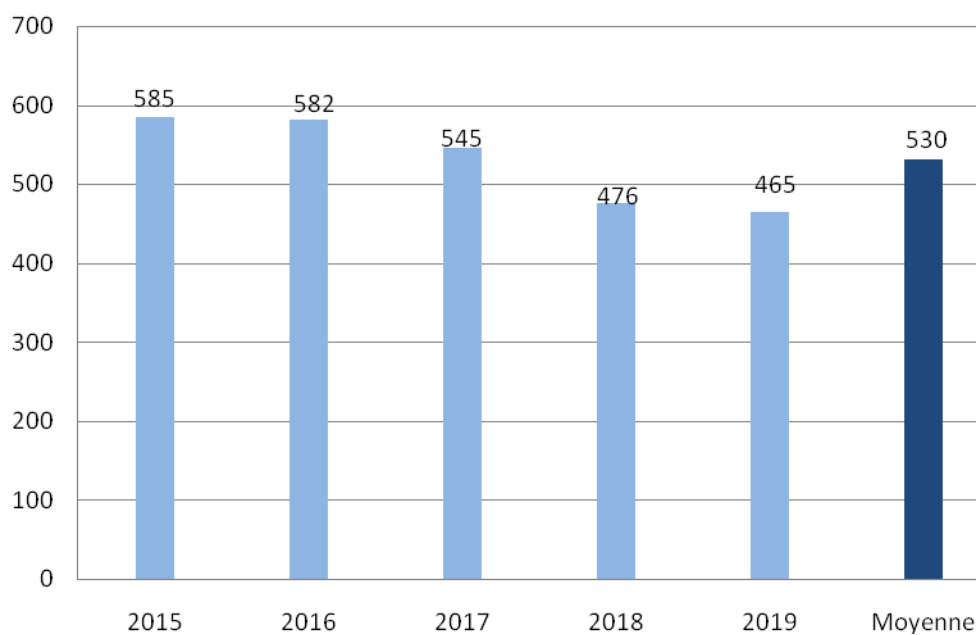
### Nombre de dossiers



## EVOLUTION DES LITIGES SUR 5 ANS

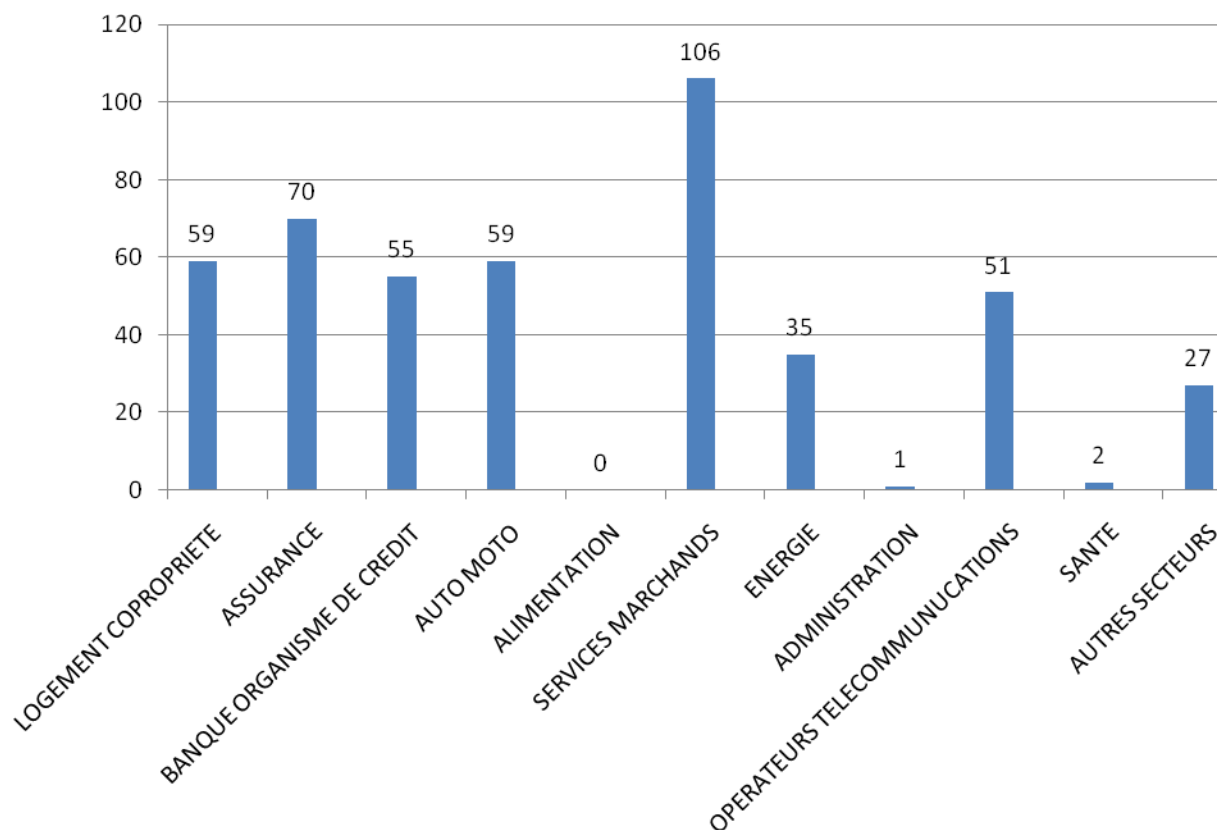
Années	2015	2016	2017	2018	2019	Moyenne
Nombre de dossiers	585	582	545	476	465	<b>530</b>

## Nombre de dossiers



### ANALYSE PAR NATURE DE LITIGES

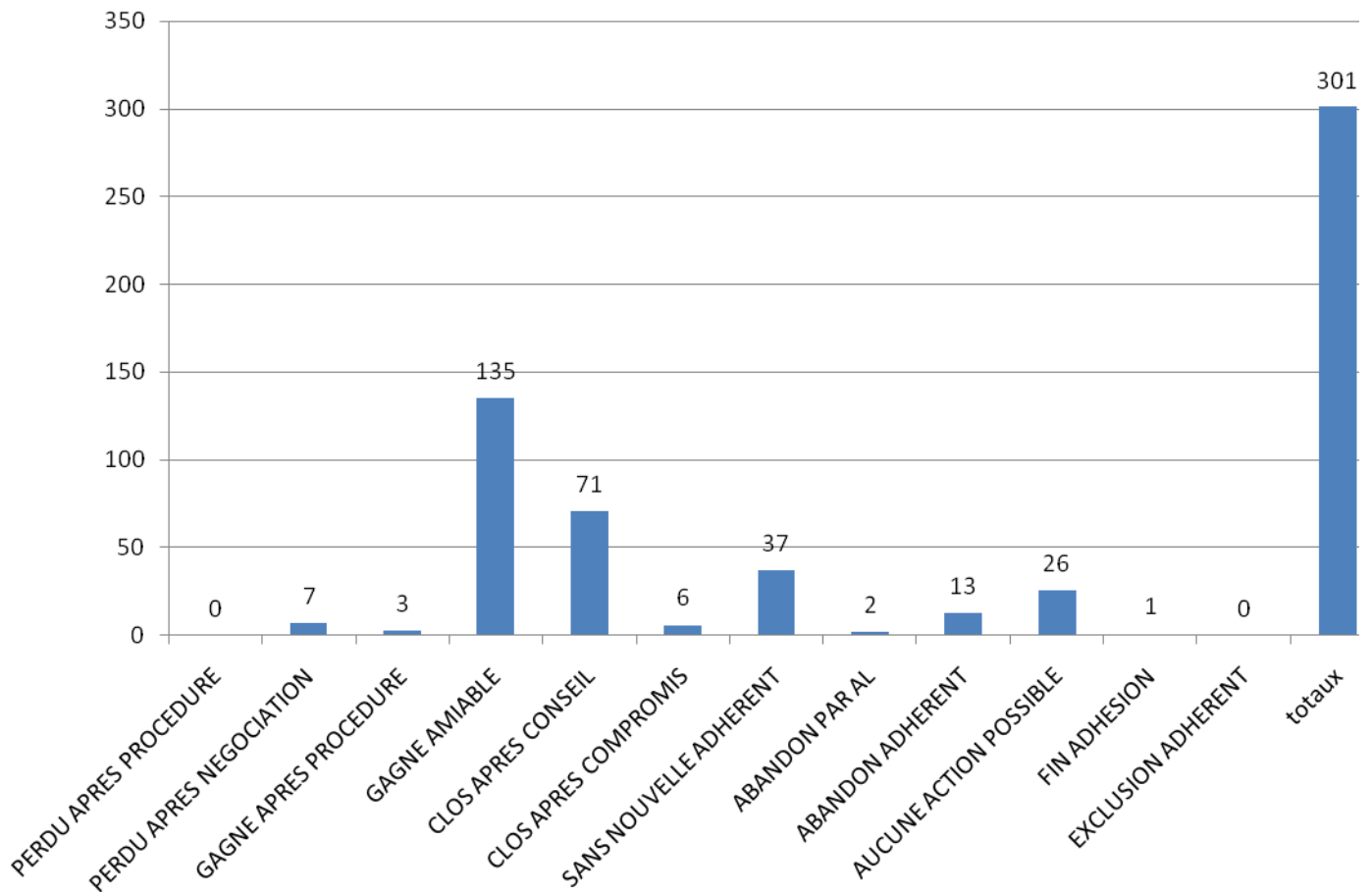
SECTEUR DE CONSOMMATION	LITIGES	POURCENTAGE
LOGEMENT COPROPRIETE	59	12,72 %
ASSURANCE	70	15,09 %
BANQUE ORGANISME DE CREDIT	55	11,85 %
AUTO MOTO	59	12,72 %
ALIMENTATION	0	0,00 %
SERVICES MARCHANDS	106	22,63 %
ENERGIE	35	7,54 %
ADMINISTRATION	1	0,22 %
OPERATEURS TELECOMMUNICATIONS	51	10,99 %
SANTE	2	0,43 %
AUTRES SECTEURS	27	5,82 %
<b>TOTAUX</b>	<b>465</b>	<b>100,00 %</b>



Commentaire Gestal 457 + 8 (IE)=465

### **DOSSIERS CLOS AU 31/12/2019**

<b>TYPE DE CLOTURE</b>	<b>LITIGES</b>	<b>POURCENTAGE</b>
PERDU APRES PROCEDURE	0	0,00 %
PERDU APRES NEGOCIATION	7	2,33 %
GAGNE APRES PROCEDURE	3	1,00 %
GAGNE AMIABLE	135	44,85 %
CLOS APRES CONSEIL	71	23,59 %
CLOS APRES COMPROMIS	6	1,99 %
SANS NOUVELLE ADHERENT	37	12,29 %
ABANDON PAR AL	2	0,66 %
ABANDON ADHERENT	13	4,32 %
AUCUNE ACTION POSSIBLE	26	8,64 %
FIN ADHESION	1	0,33 %
EXCLUSION ADHERENT	0	0,00 %
<b>TOTAUX</b>	<b>301</b>	<b>100 %</b>



Le pourcentage de clôture est de 65 %. Les chiffres tiennent compte des 8 dossiers en IE plus adhérents.

### **STATISTIQUES AVOCATS 2019**

Nous avons orienté 50 adhérents vers nos avocats partenaires.  
5 adhérents n'ont pas donné suite. 45 visites ont donc été programmées.

NOM AVOCAT	NOMBRE DOSSIERS ADRESSES	NOMBRE REPONSES RECUES	POURCENTAGE REPONSES	ATTENTE REPONSES
<b>MAITRE DO NASCIMENTO</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>33 %</b>	
<b>MAITRE BENEZIT</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		
<b>MAITRE MALVEZIN</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>92 %</b>	
<b>MAITRE TARLET</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>95 %</b>	
<b>MAITRE MIOT</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>100 %</b>	
<b>MAITRE BOREL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
<b>MAITRE ERAUD</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
<b>MAITRE LECOINTE</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100 %</b>	
<b>TOTAUX</b>	<b>45</b>	<b>38</b>	<b>84%</b>	<b>16%</b>



Sur 38 visites, 11 dossiers sont pris en charge par les avocats, soit 29% des dossiers.

### **ARCHITECTES-EXPERTS**

Depuis juin 2019 nous avons signé un partenariat avec 2 architectes-experts.  
Nous avons conseillé 2 adhérents mais 1 seul a donné suite.

<b>NOM ARCHITECTES</b>	<b>NOMBRE DOSSIERS ADRESSES</b>	<b>NOMBRE REPONSES RECUES</b>	<b>POURCENTAGE REPONSES</b>	<b>EN ATTENTE</b>
<b>MONSIEUR CORDIEZ</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	
<b>MADAME VADON</b>		<b>0</b>		
<b>TOTAUX</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

### **LES POINTS REMARQUABLES EN 2019**

- **Mise à disposition de chaque conseiller d'une messagerie personnalisée et sécurisée, permettant des échanges plus fluides avec les adhérents.**
- **Mise en place des « avis internet ». Les conseillers litiges ont la possibilité de poster des avis sur les professionnels dans le moteur de recherche GOOGLE. La forme et le fond des avis ont été définis par une équipe de juristes épaulée par Me MALVEZIN.**
- **Partenariat avec un architecte expert et un expert automobile.**
- **Développement du traitement en ligne des litiges. Au mois d'octobre 2019, les adhésions issues des réponses en ligne ont représenté 30% des primo adhésions de l'ensemble de l'AL.**
- **Projet, en cours : extension de notre partenariat avec l'Académie de droit**
- **Un accent particulier a été mis sur le recrutement de juristes bénévoles, visant à assurer une continuité dans la partie juridique de notre association pendant la période de mars à septembre.**

### **CONCLUSION GENERALE**

L'activité de la Commission Litiges s'est révélée très dense cette année 2019. 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.

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 et leur soutien à notre mouvement 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.