



# RAPPORT D'ACTIVITE

## 2020

### COMMUNICATION

#### La commission

- Maintien d'une activité soutenue, avec une réunion par mois et lancement d'actions destinées à accroître notre visibilité.

#### Site Internet

- Adresse : [aixenprovence.ufcquechoisir.fr](http://aixenprovence.ufcquechoisir.fr)
- Toujours alimenté par plusieurs articles chaque semaine (une dizaine, voire plus)
- Environ 2200 visiteurs par mois, le nombre ayant été doublé par rapport à l'année dernière.

#### Outils de communication

- Fonction Gestal d'envoi de mails en masse
- Réseaux sociaux

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

- Plus de 70 articles publiés en 2020
- Dont 28 proposés par Aix
- L'ultime numéro est paru en décembre 2020, les AL impliquées ayant décidé de réorienter leur communication vers des moyens plus largement diffusés et plus pertinents pour informer largement les consommateurs et inciter à adhérer.

#### Infolettre

- Destinataires : adhérents en cours et anciens.
- Un numéro par mois (sauf en août).
- 5 à 6 articles par numéro, qui renvoient vers notre site.
- Outre des articles sur des sujets d'actualité importants pour l'information et la défense des consommateurs, nos infolettres peuvent aussi comporter des comptes-rendus d'affaires gagnées ou des appels à témoignage, lorsque l'AL est confrontée à plusieurs litiges avec une même entreprise.

#### Réseaux sociaux

- Notre page Facebook est de plus en plus vue. Grâce à l'intervention pertinente d'une journaliste devenue temporairement bénévole nous avons à ce jour plus de 600 abonnés à notre page. Nous y rappelons nos événements et les articles publiés sur le site.
- Nous avons créé également une page LinkedIn au nom de notre association.
- Un compte Instagram a été également créé. Mais en attendant de décider comment en étoffer le contenu, nous l'avons temporairement suspendu car sa messagerie était encombrée de trop nombreux spams.

#### Presse et organismes locaux

- Notre communication avec les media a été fortement ralentie en raison du contexte sanitaire mais nous informons chaque mois nos correspondants divers de la parution de notre infolettre en les incitant à la diffuser de leur côté.

## Opérations nationales et locales

- Peu d'opérations cette année en raison de la situation sanitaire.
- Pour la même raison, nous n'avons pas non plus participé à Assogora cette année.

## Projets 2021

- Augmenter notre visibilité locale en :
  - continuant l'infolettre et réfléchissant à des moyens de la diffuser plus largement encore,
  - améliorant le référencement du site afin d'en augmenter encore le nombre de visiteurs,
  - travaillant le contenu de notre page LinkedIn et de notre compte Instagram.
- Proposer des rendez-vous conso aux mairies, CCAS et lycées / facs, si les conditions sanitaires le permettent.

## COMMISSION " ENQUÊTES "

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. Pour cette année, celles-ci concernaient :

- la pêche durable,
- les conséquences du COVID sur les produits non autorisés à la vente dans les grandes surfaces,
- COVID 19 et les gestes barrières.

Les résultats de ces enquêtes sont publiés nationalement, sur le site national [quechoisir.org](http://quechoisir.org) et sur notre site local <http://aixenprovence.ufcquechoisir.fr>.

## COMMISSION " SANTÉ "

### I - Composition et fonctionnement :

#### 1. Les membres :

Actuellement, 13 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 RODUNI, Patrick SELLE, Andrée SIGUIER, Philippe GRIMALDI.

#### 2. Les représentations extérieures :

La Commission Santé est présente dans 12 Cliniques du Pays d'AIX :

- 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)
- 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 est la représentation des usagers 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 des consommateurs dans le domaine de santé et/ou liés à la santé (CPAM, invalidités, Assurances santé ou touchant le corporel, Complémentaires santé...

## **CONCLUSION**

A ce jour, cette commission fonctionne bien grâce aux bonnes volontés qui continuent à s'impliquer sans compter.

La Commission Santé reste très ouverte à d'autres postulants éventuels.

## **COMMISSION " ÉNERGIE-ENVIRONNEMENT "**

La Commission a fonctionné avec 8 membres (Françoise, Patrick, Olivier, Serge, Daniel, Jacques, Denis, Michel). La commission se réunit une fois par mois environ, en visio conférence cette année.

Elle exerce une double activité : actions et représentations, parfois intriquées. Ces actions sont d'incidence locale (Pays d'Aix), parfois départementale, voire interrégionale.

### **COMMUNICATION DE LA COMMISSION EE :**

- Rédaction et diffusion d'**articles d'information sur l'environnement** via la revue régionale Provence – Conso au premier semestre de l'année 2020, et vers le site informatique de l'AL : actions à renforcer et à élargir vers les sites des AL voisines qui le souhaitent.

### **TRANSPORTS COLLECTIFS**

- Soutien aux actions de **défense des Transports collectifs**, en bonne coordination avec l'association « NosTerPaca » et France Nature Environnement. L'adhésion à Nosterpaca se fait au niveau de l'UR Paca. (Denis)

- SNCF Région participation au Comité de suivi des dessertes ferroviaires de Provence Alpes Côte d'Azur : évolution de la tarification, fiabilité, fréquentation, substitutions routières, mesures mises en œuvre dans le cadre de la crise sanitaire en gare et à bord des trains, information sur les investissements infrastructures, matériel roulant à l'horizon 2025... (Françoise, Denis).

### **DÉBROUSSAILLEMENT / BIODIVERSITÉ / RETENUE DES TERRES : commission EE du 4 février 20**

En zones rurales ou boisées, le citoyen se trouve pris entre diverses contraintes réglementaires : les OLD (Obligations de débroussaillage), le maintien de la biodiversité, le confort thermique et hygrométrique, la retenue des terres, les exigences des zones Natura 2000, etc. La commission a débattu avec un spécialiste de la gestion des forêts de la hiérarchie des textes et des modalités concrètes à conseiller à nos adhérents. Article pour le site en préparation.

### **PROGRAMME DE RÉDUCTION DU GASPILLAGE ALIMENTAIRE « REGAL » (Patrick)**

- **CRALIM** (comité régional de l'alimentation) où participent les producteurs, les distributeurs et les consommateurs : aucune activité cette année en raison de la pandémie.

- **REGALIM** : Quelques réunions de suivi par zoom. Des échanges d'expérience intéressants lors des réunions et du coup des prises de contact entre membres qui ont des actions de même type. C'est bien l'amorce d'un réseau mais là aussi le covid a fortement limité l'activité.

**CCSPL** : Comité Consultatif des services publics locaux de la Métropole Aix Marseille : en 2020, Participation de Patrick comme suppléant de J. GUIRAUD de l'AL de Marseille. Plusieurs réunions pour solder les affaires de 2018 en début d'année, et à l'automne plusieurs réunions pour les rapports 2019. A noter l'important retard dans le traitement de ces rapports dont la pertinence pose, du coup, question.

### **CCSCPA Conseil Consultatif de la Société Civile du Pays d'Aix (Françoise)**

Participation au groupe « faire d'Aix en Provence une ville exemplaire en matière de traitement des déchets » auto saisine du Conseil.

Le CCSCPA se préoccupe de santé, consommation des terres agricoles, déchets, du coût pour les finances publiques d'une fusion Département / Métropole.

**PLATEFORME DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE (Denis):** Participation à son élaboration, à destination des particuliers et des copropriétés, sous l'égide de l'ALEC de Marseille, et du CPIE d'Aix. Cette action perdure depuis 4 ans.

**EAU Française**

**SDAGE Rhône Méditerranée :** Schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux du bassin Rhône-Méditerranée.

- Le **Comité de Bassin Rhône Med** comprend 165 membres répartis en 4 collèges. L'UFC interrégionale y est présente par Jacques Guiraud de Marseille et Françoise Colard d'Aix au **Collège des usagers non économiques** du **Comité de Bassin**. Françoise a été élue au CA de l'Agence de l'eau.
- Le SDAGE fixe les grandes orientations d'une bonne gestion de l'eau et des milieux aquatiques sur les bassins versants du Rhône, de ses affluents et des fleuves côtiers formant le grand bassin Rhône-Méditerranée. La stratégie nationale de l'UFC quant à la participation de nos représentants doit être éclaircie.

**Bassin de l'Arc (Françoise):** l'AL d'Aix participe 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). Aucune réunion depuis plus d'un an.

Notre agrément vient d'être renouvelé, Françoise est membre du CA.

**DECHETS ET POLLUTIONS : Françoise**

Centre d'enfouissement des déchets ultimes non dangereux de la Communauté du Pays d'Aix : participation à la CSS commission de suivi de site qui se réunit avec le Préfet une fois par an. La CSS ne s'est pas réunie en 2020, alors que le devenir du centre d'enfouissement après 2023 se pose.

- **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).
- Le projet **REPONSE** autour de l'Etang de Berre se poursuit avec succès et une démarche de territorialisation d'un autre bassin industriel : Enviro Fos-Gardanne.

**CPIE :** Centre Permanent d'initiative pour l'Environnement du Pays d'Aix

Participation active à la gouvernance et de son COPIL (Diette Taussig et Serge).

**CLI de Cadarache :** l'AL Aix en Provence participe aux travaux engagés pour améliorer l'information vers le grand public. Une expression de notre représentation figure dans le journal « Clic Info » de janvier 2020. Dans les prochains mois, Daniel Fiolek sera officiellement notre représentant titulaire.

**CDAC 13** Commission Départementale d'Aménagement Commercial : Olivier Macquart titulaire, Dominique Fraisse suppléant (AL Martigues). Nombreux dossiers présentés, dont systématiquement un projet Lidl. Constat : une amélioration très sensible de la qualité des dossiers présentés en termes de développement durable et d'économie d'énergie ; mais les problèmes de fond demeurent sur l'impact de ces nouvelles implantations sur le commerce de centre-ville, sur l'imperméabilisation des sols. Recours très fréquents à la Commission Nationale (CNAC) qui ne suit pas toujours la Commission départementale.

**RÉSEAU RÉGIONAL ENVIRONNEMENT :**

Peu d'activité en 2020 ; à noter une rencontre assez exhaustive avec JM Zulesi, député de Salon, sur les questions environnementales locales, avec l'UR et l'AL de Salon, à l'initiative de cette démarche.

**RESEAU NATIONAL « ENVIRONNEMENT »** Pas de réunion nationale « environnement » cette année en raison de la pandémie.

## **COMMISSION " SÉCURITÉ 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.

Les activités de la Commission ont été particulièrement ralenties en 2020 à cause des consignes sanitaires imposées par l'épidémie de Covid19.

La Commission, qui se réunit normalement tous les mois, n'a pu se réunir en 2020 que 5 fois (Janvier, Février, Mars, Septembre et Octobre), plus à effectif réduit lors d'une mini réunion vidéo en Décembre.

Voici néanmoins les sujets abordés.

### **Visibilité de nos articles sur le site internet.**

Malgré les interventions auprès des responsables de la Fédération du fait que le site de l'AL est inclus dans celui de la Fédération, La Commission constate que ses articles ne sont pas référencés utilement et donc qu'ils manquent de visibilité pour ceux qui consultent internet avec un moteur de recherche type « Google ».

La Commission Communication a proposé une nouvelle procédure de publication sur le site de Que Choisir ? qui devrait donner plus de visibilité à ses articles. Il reste à la tester et à en vérifier l'efficacité.

### **Les aliments ultra transformés**

Après avoir entrepris cette étude en 2019, la Commission a renoncé à poursuivre car ce sujet avait entre-temps été bien traité dans un article de « Que Choisir ? ».

### **Edition de 3 triptyques.**

Trois articles ont donné lieu à l'établissement d'un Triptyque chacun :

- Choisir des produits sains avec son mobile.
- Le jeûne, une nouvelle thérapie.
- Mieux vaut éviter l'aluminium. Reprise d'un interview du Dr Souvet (ASEF), cf rapport d'activité de 2019.

### **Recensement des expressions valorisantes dans les produits alimentaires.**

C'est un travail que la Commission a entrepris en 2020 et qui sera finalisé en 2021. Il s'agit d'expliquer et commenter à l'attention des consommateurs les nouveaux termes et qualitatifs devenus à la mode dans les domaines de l'agriculture et des modes de production de l'alimentation.

## Nouveaux sujets pour 2021

- Les probiotiques et les prébiotiques. Rôle du microbiote et comment en prendre soin.
- Les néocotinoïdes, dangers.

### Divers

- Le journal « La Cerise », qui diffuse des nouvelles locales et des annonces deux fois par mois dans l'Est du Vaucluse et qui tire à 12.000 exemplaires a souhaité publier périodiquement des articles de notre Commission.

Le lien a été établi par le président de l'AL d'Aix.

La Commission a repris des résumés d'anciens de ses articles pour alimenter cette rubrique : Les arômes alimentaires, décoder les étiquettes, aides à l'achat avec son mobile.

### - 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

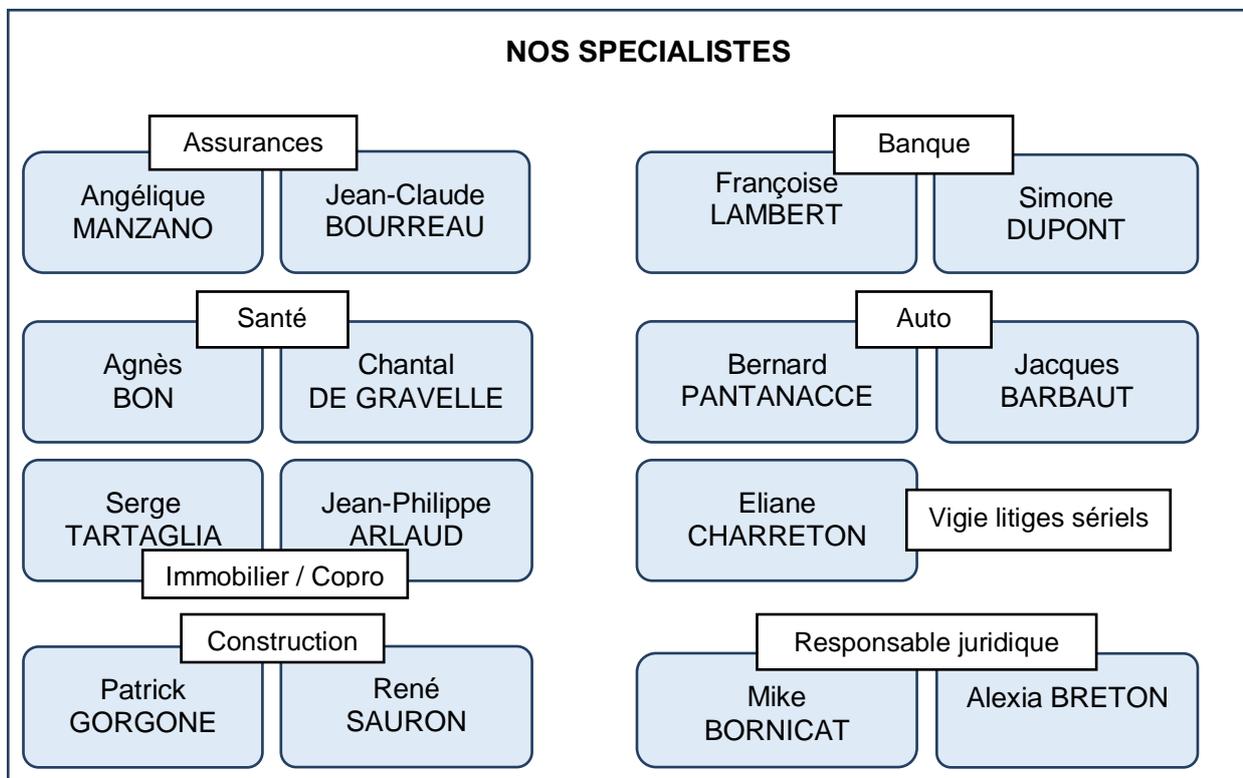
#### 1 - LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION LITIGES

##### 1. Notre équipe

NOS GENERALISTES au 31/12/2020

Mélissa ACHACHERA  
Léa ALESSANDRI  
Jean Philippe ARLAUD  
Jacques BARBAUT  
Raphaël BOISSON  
Agnès BON  
Etienne BOURDELET  
Jean Claude BOURREAU  
Bernard BURTIN  
Eliane CHARRETON  
Sophie CHEVALIER-GUEGANO  
Sylvie CHRISTOPHE  
Chantal DE GRAVELLE  
Denis DEMOLIN  
Simone DUPONT  
Patrick GORGONE  
Claude HARTER  
Françoise JOUGOUGNOUX  
Loïse KAPIRISSI  
Françoise LAMBERT  
Gérard LAMBREY

Pierre LAVIE  
Paul LE MARCHANT  
Paul MANFREDO  
José MANZANO  
Angélique MANZANO  
Jean NAVARRO  
Bernard PANTANACCE  
Georges PLANELLES  
Sylvie PUJOL  
René SAURON  
Serge TARTAGLIA  
Henri UNGAR  
Hervé VIGNEAU  
Jean Claude XAXA



S'ajoute à cette équipe **un avocat stagiaire** Mike BORNICAT. Jusqu'à mars 2020, Laura CHEVAILIER pendant 4 mois et depuis septembre Alexia BRETON. Des juristes stagiaires sont venus tout au long de l'année apporter leur soutien aux bénévoles.

**Cette reprise de l'activité par des juristes bénévoles et des stagiaires, depuis près de trois 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 commencé l'année en tenant ses permanences selon le schéma normalement prévu, mais a vu son activité assez perturbée en raison de la crise sanitaire. 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**

Malgré la situation sanitaire, nos bénévoles ont fait preuve d'un salubre investissement en poursuivant leurs permanences délocalisées, afin d'être au plus proche des consommateurs.

Ainsi, 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, TRETS, 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	Maison des Associations à APT	C.C.A.S de Venelles
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 sur rendez-vous	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
Assurée par <b>Simone Dupont</b> et <b>Eliane Charreton</b>	Assurée par <b>Gérard Lambrey</b>	Assurée par <b>Henri UNGAR</b>	Assurée par <b>Jean Claude BOURREAU</b> , remplacé depuis juillet par <b>Alexia BRETON</b>	Assurée par <b>Jean Claude XAXA</b>	Assurées par <b>Denis DEMOLIN</b>	Assurées par <b>Georges PLANELLES</b>
→ Soit 19 permanences et 19 rendez-vous	→ Soit 17 permanences, et 103 personnes reçues	→ Soit 19 permanences (4 physiques et 15 téléphoniques), et 88 rendez-vous pour 79 reçues	→ Soit 9 permanences et 23 rendez-vous	→ En raison de la situation sanitaire, aucune permanence n'a pu être tenue	→ Soit 13 permanences (5 physiques et 8 téléphoniques), et 50 rendez-vous honorés	→ Soit 16 permanences (13 physiques et 3 téléphoniques), 33 rendez-vous dont 31 honorés pour 12 adhésions et 9 conseils

### 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

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 Eguilles 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.

Ces rendez-vous conso, conférences et autres ont été mise entre parenthèses au cours de l'année 2020 pour raisons sanitaires. Nous sommes néanmoins intervenus par deux fois à l'émission radiophonique des Experts sur FRANCE BLEU PROVENCE.

#### Représentation commission aide juridictionnelle

Notre mission est enfin une mission de représentation. Ainsi, nous représentons l'association à la commission d'aide juridictionnelle deux fois par mois. En 2020, nous avons assisté à 18 commissions.

### **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. Pour l'année 2020 ces dernières ont toutes été annulées. La formation a eu lieu par petits groupes au sein de nos locaux.

## **2 - L'ACTIVITE DE LA COMMISSION LITIGES EN 2020**

En 2020, nous avons enregistré 1716 adhésions soit 1% de plus qu'en 2019.

Le taux de ré-adhésion 49.5 % soit 1 % de plus qu'en 2019.

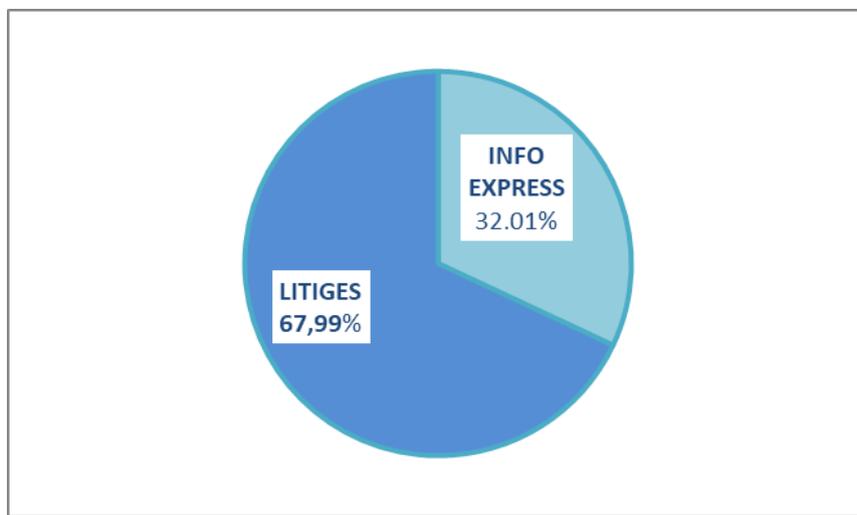
### **1. Les entretiens**

En 2020, l'ensemble de la Commission Litiges a accompagné les adhérents selon la répartition suivante :

- **249** 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**
- **529** entretiens ont donné lieu à l'ouverture de dossiers enregistrés dans GESTAL sous l'intitulé **Litiges**

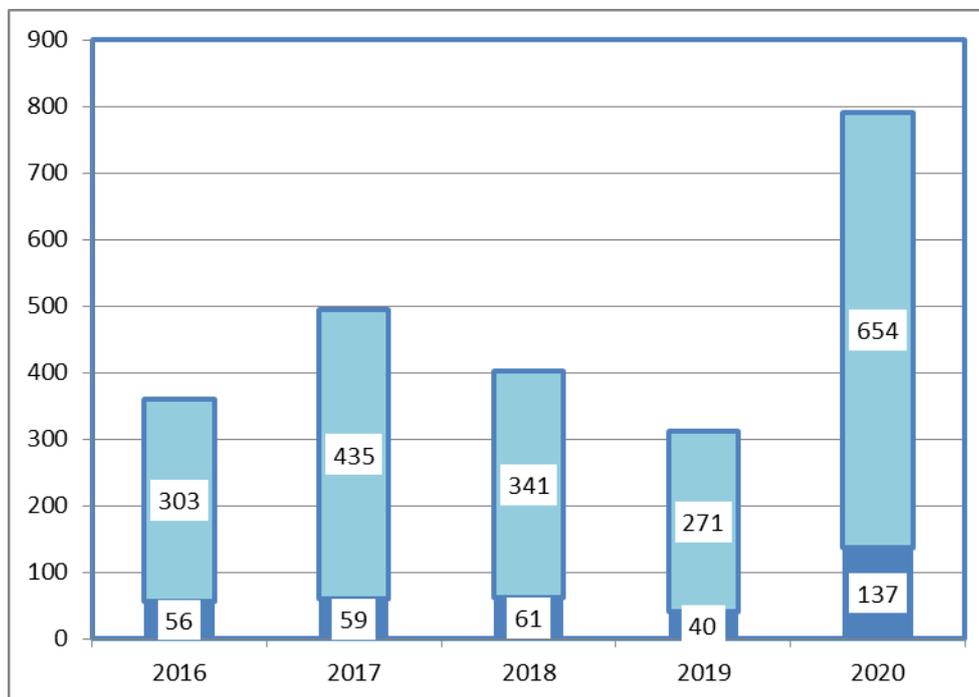
## **● COMPARATIF INFO EXPRESS / LITIGES 2020**

<b>INFO EXPRESS</b>	<b>249</b>	<b>32,01%</b>
<b>LITIGES</b>	<b>529</b>	<b>67,99%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>778</b>	<b>100%</b>



## • STATISTIQUES CDC 2020 SUR 5 ANS

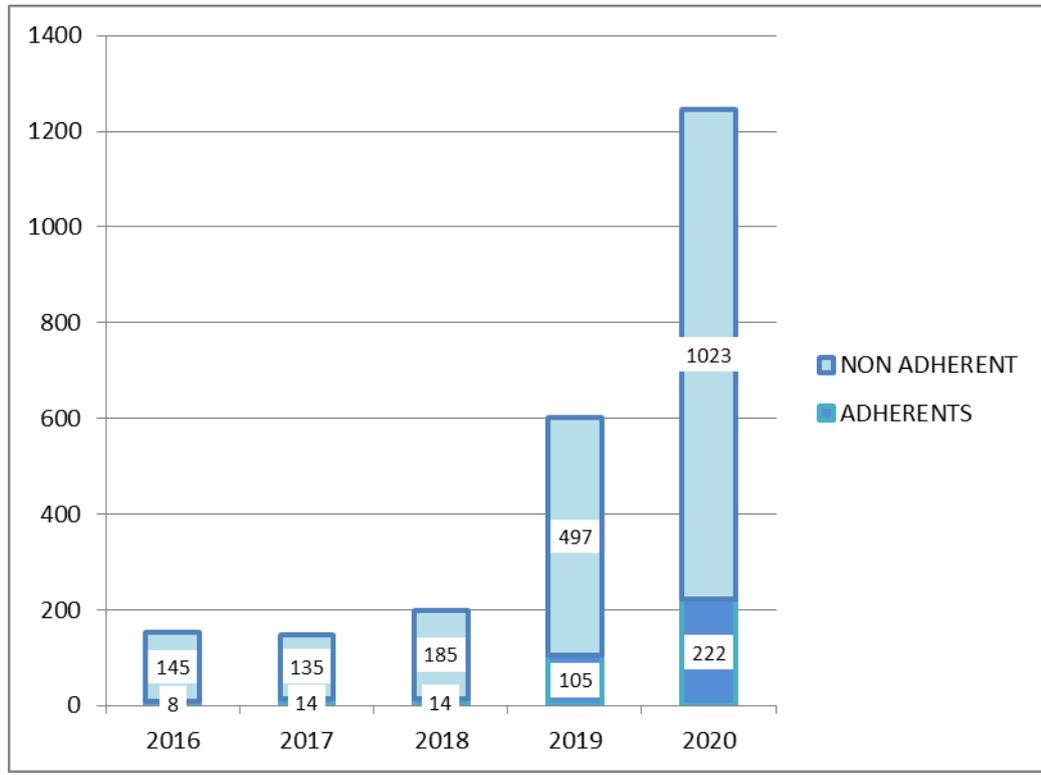
NNEES	TOTAL CDC	ADHERENTS	NON ADHERENT	POURCENTAGE DE NON ADHERENT
2016	359	56	303	84,40%
2017	494	59	435	88,06%
2018	402	61	341	84,83%
2019	311	40	271	87,14%
2020	791	137	654	82,68%



## • ANALYSE ALED SUR 5 ANS

ANNEES	TOTAL	ADHERENTS	NON ADHERENT	POURCENTAGE NON ADHERENT
2016	153	8	145	94,77%
2017	149	14	135	90,60%
2018	199	14	185	92,96%
2019	602	105	497	82,56%
2020	1245	222	1023	82,17%

- **Nombre de dossiers**



- **ANALYSE ALED 2020**

TYPE DE SECTEUR	ADHERENT	ADHERENT ALED	TOTAL ADHERENT	NON ADHERENT	TOTAL
SECTEUR	69	91	160	573	733
HORS SECTEUR		62	62	450	512
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>153</b>	<b>222</b>	<b>1023</b>	<b>1245</b>
POURCENTAGE	5,54%	14,96%	17,83%	82,17%	

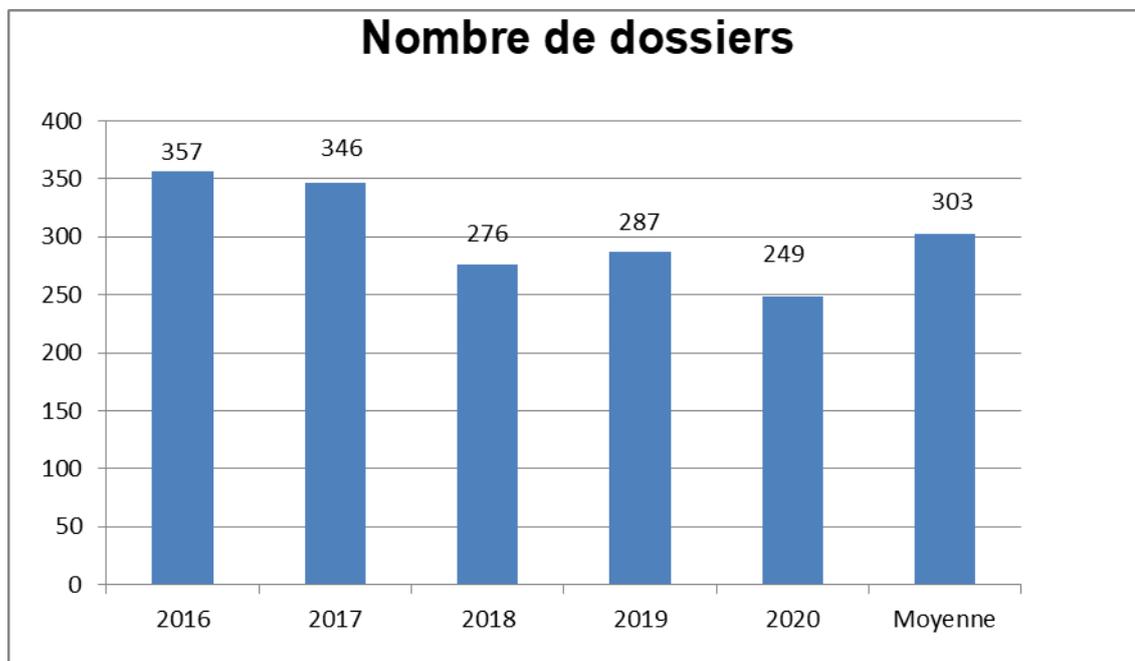
- **ETAT DE RAPPROCHEMENT ALED**

- **GESTAL / DOSSIERS**

	REPONSES	1245
TRANSFERT	INFO EXPRESS	3
	LITIGES	12
	AUTRE AL	4
<b>GESTAL</b>	<b>ALED</b>	<b>1226</b>

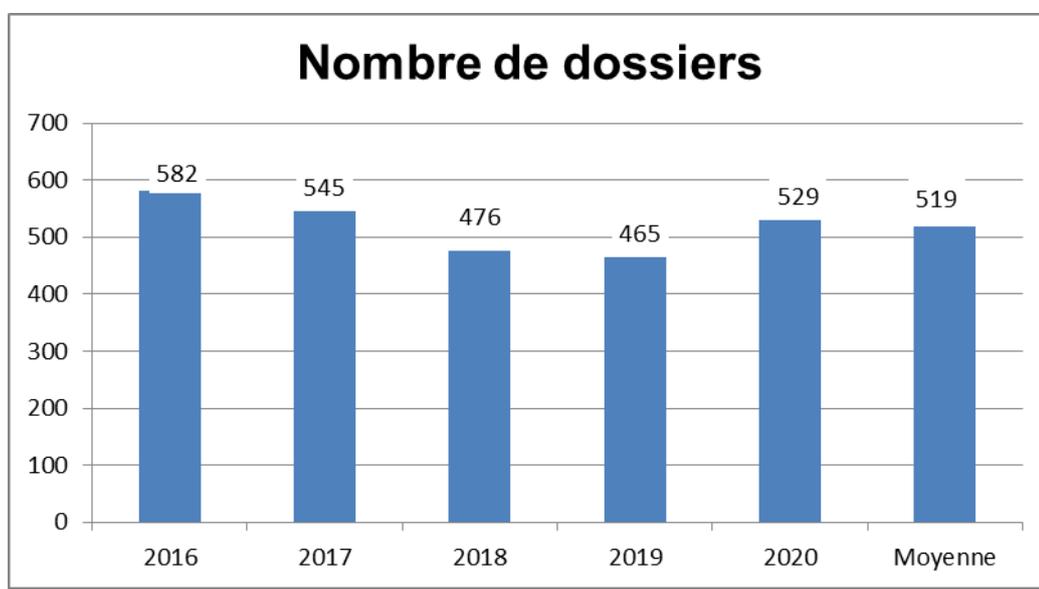
- **EVOLUTION INFOS EXPRESS SUR 5 ANS**

Années	2016	2017	2018	2019	2020	Moyenne
Nombre de dossiers	357	346	276	287	249	303



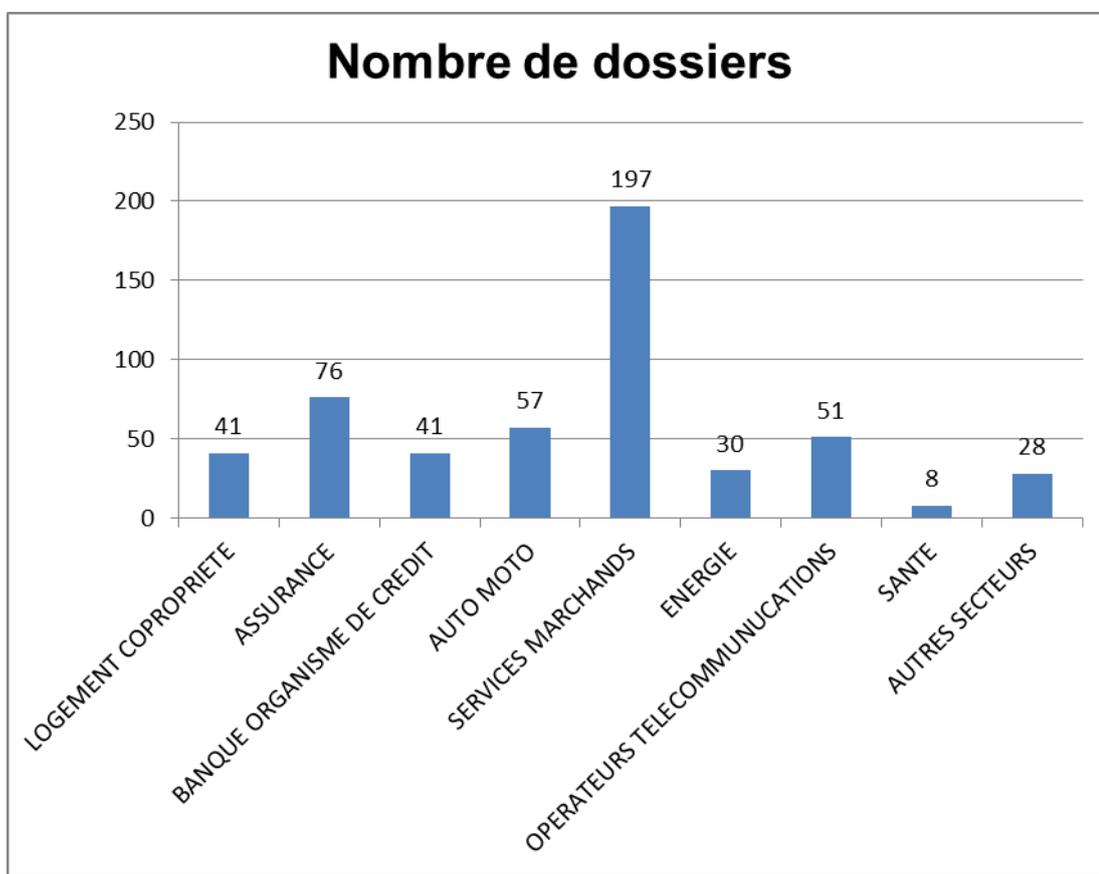
- **EVOLUTION DES LITIGES SUR 5 ANS**

Années	2016	2017	2018	2019	2020	Moyenne
Nombre de dossiers	582	545	476	465	529	519



## ● ANALYSE PAR NATURE DE LITIGES

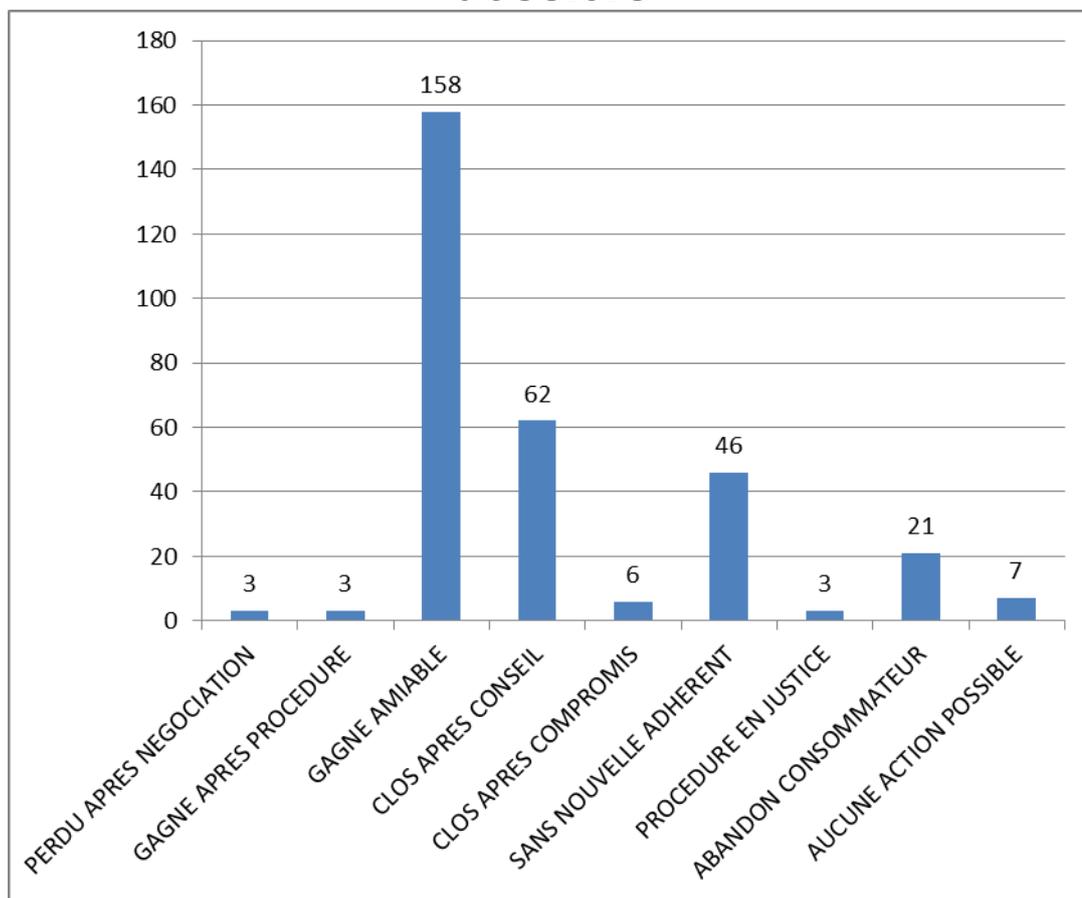
SECTEUR DE CONSOMMATION	LITIGES	POURCENTAGE
LOGEMENT COPROPRIETE	41	7,75%
ASSURANCE	76	14,37%
BANQUE ORGANISME DE CREDIT	41	7,75%
AUTO MOTO	57	10,78%
SERVICES MARCHANDS	197	37,24%
ENERGIE	30	5,67%
OPERATEURS TELECOMMUNUCATIONS	51	9,64%
SANTE	8	1,51%
AUTRES SECTEURS	28	5,29%
TOTAUX	529	100,00%



## • DOSSIERS CLOS

TYPE DE CLOTURE	LITIGES	POURCENTAGE
PERDU APRES NEGOCIATION	3	0,97%
GAGNE APRES PROCEDURE	3	0,97%
GAGNE AMIABLE	158	51,13%
CLOS APRES CONSEIL	62	20,06%
CLOS APRES COMPROMIS	6	1,94%
SANS NOUVELLE ADHERENT	46	14,89%
PROCEDURE EN JUSTICE	3	0,97%
ABANDON CONSOMMATEUR	21	6,80%
AUCUNE ACTION POSSIBLE	7	2,27%
TOTAUX	309	100%

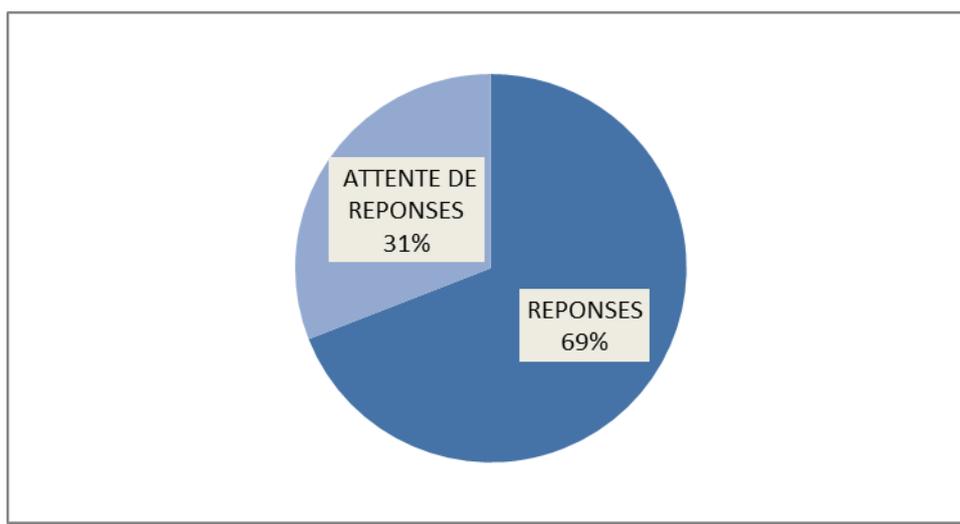
## • Nombre de dossiers



## • Pourcentage de dossiers clos 58.41%

## • STATISTIQUE AVOCAT

NOM AVOCAT	NOMBRE DOSSIERS ADRESSES	NOMBRE REPONSES RECUES	POURCENTAGE REPONSES	ATTENTE REPONSES
MAITRE DO NASCIMENTO	5	4	80%	1
MAITRE PORTEUR	1	1	100%	0
MAITRE MALVEZIN	21	10	48%	11
MAITRE TARLET	13	12	92%	1
MAITRE MIOT	1	1	100%	0
MAITRE BOREL	1	1	100%	0
MAITRE ERAUD	0			0
MAITRE LECOINTE	0			0
TOTAUX	42	29		13
			69%	31%



## • STATISTIQUE ARCHITECTES

NOM ARCHITECTES	NOMBRE DOSSIERS ADRESSES	NOMBRE REPONSES RECUES	POURCENTAGE REPONSES	EN ATTENTE
MONSIEUR CORDIEZ	5	0		5
MADAME VADON	0			0
TOTAUX	5	0		

## • STATISTIQUE EXPERT

EXPERT	NOMBRE DOSSIERS ADRESSES	NOMBRE REPONSES RECUES	POURCENTAGE REPONSES	EN ATTENTE
MONSIEUR BUTTIGIEG	3	0		3
TOTAUX				

## **LES POINTS REMARQUABLES EN 2020**

- Développement du traitement en ligne des litiges. Avec pour résultat une augmentation de 106 % des litiges traités à distance.
- Un accent particulier a été mis sur le recrutement de juristes stagiaires et bénévoles, visant à assurer une continuité dans la partie juridique de notre association.
- Le pourcentage du nombre de dossier gagné amiable est en augmentation avec un taux de 51,13 %.
- Malgré une fermeture physique de notre agence de plusieurs mois, le nombre de dossiers litiges traités est en augmentation avec 529 dossiers contre 465 l'année précédente.

## **CONCLUSION GENERALE**

Malgré une année 2020 fortement troublée par la situation sanitaire, l'activité de la Commission Litiges s'est révélée très dense. En effet, les consommateurs se sont montrés toujours aussi nombreux à recourir à nos services. Conséquence, ce sont les litiges dans le domaine des voyages qui ont fortement augmentés.

Grâce au sérieux, à la disponibilité et l'efficacité de notre équipe de bénévoles, nous avons su nous adapter, et continuer notre activité par voie dématérialisée.

Tel a été le cas, avec la collaboration de la commission communication, de la diffusion de clips vidéos visant à informer les consommateurs, et qui ont pallié à l'annulation des conférences habituellement tenues.

Nul doute que cette période difficile nous a conduits à nous renouveler et mettre en place des initiatives qui seront autant d'atouts à conserver lorsque la situation sanitaire sera de nouveau au rendez-vous.