



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir
Le Félibrige Bât B – 4 place Coïmbra - 13090 Aix-en-Provence
<http://aixenprovence.ufcquechoisir.fr> – contact@aixenprovence.ufcquechoisir.fr
Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

Rapport moral 2020

J'ai le plaisir et l'honneur de vous présenter le bilan de nos actions pour l'exercice écoulé par les membres de notre Association Locale UFC Que Choisir Aix-en-Provence.

Au 31 décembre 2020, le nombre d'adhérents de notre association locale, à jour de leur cotisation, s'élève à 1716 soit 1 % de plus qu'en 2019. Le taux de ré-adhésions est de 49,52 % soit 1,5 % de plus qu'en 2019. Chiffres particulièrement remarquables au regard des restrictions d'accueil des consommateurs imposées par la crise sanitaire.

Je profite de l'occasion qu'il m'est donnée pour remercier vivement l'ensemble de nos 58 bénévoles, toutes commissions confondues, nos secrétaires **Florence Duclerget** et **Chantal Nougrigat** (qui a quitté l'association en décembre), nos deux élèves avocats, **Mike Bornicat** jusqu'en mars 2020 et **Alexia Breton** par la suite, nos partenaires avocats de la Cour d'Appel d'Aix-en-Provence : **Me Malvezin, Me Kalai, Me Do Nascimento, Me Tarlet, Me Porteu de la Morandière**, de la Cour d'Appel de Nîmes : **Me Miot, Me Eraud, Me Lecointe, Me Borel**, de la Cour d'Appel de Toulouse : **Me Benezit**, de la Cour d'Appel de Bordeaux : **Me Bordenave**, mais aussi **le professeur Frédéric Rouvière** et **le professeur Lucien Maurin** de la faculté de droit d'Aix Marseille, nos partenaires architectes, Madame **Anne Vadon** et Monsieur **Jean Christophe Cordiez**, tous deux agréés auprès de la Cour d'Appel D'Aix, et enfin notre expert automobile Monsieur **Antoine Buttigieg**.

Un grand merci à toutes et tous pour votre remarquable engagement et votre réactivité face à la complexité de cette année bien surprenante.

Notre association peut également s'enorgueillir d'avoir comme trésorière **Michèle Vanel** que je remercie particulièrement pour la judicieuse gestion de notre trésorerie, son engagement sans faille associé à un esprit ouvert où prévalent la pérennité et l'évolution de notre association. Michèle Vanel qui outre sa charge de trésorière apporte son précieux concours à notre secrétariat lorsque nécessaire.

La crise qui nous a frappés de plein fouet a rendu l'année 2020 très particulière et singulièrement éprouvante.

Pour autant, notre association s'est montrée à la hauteur des nombreux défis et a contredit les pronostics pessimistes du premier confinement avec *in fine* **un nombre d'adhérents supérieur à 2019**, là où d'autres associations régionales ont subi 10% de perte d'adhésions voire même ont réduit drastiquement leur activité dès mars 2020. Indicateur difficilement contestable de la faculté d'adaptation doublée de la non moins incontestable efficacité de notre association à réagir face aux évènements.

Nous aurions pu adopter une attitude passive, bien sécurisante, mais cela aurait été au détriment des consommateurs. Bien au contraire, nous sommes allés de l'avant en multipliant nos axes d'information, en basculant la majeure partie de notre activité sur du traitement à distance et en optimisant nos ressources.

Certes, la pandémie n'est pas restée sans effet sur notre activité. Toutes les manifestations, que ce soit les ateliers conso, les conférences et autres moments prévus en présentiel ont été sacrifiés sur l'autel de la sécurité sanitaire.

D'autres, comme nos représentations dans les comités d'usagers, se sont vues pour quelques-unes annulées. Plusieurs projets de conventions se sont vus suspendus. Tous les forums ont été annulés.

Mais néanmoins le bilan annuel est positif.

1. INFORMATION

- La parution du dernier numéro de Provence Conso a eu lieu en décembre. En effet, les contraintes imposées par cette revue tant en coûts, en mobilisation pour la rédaction des articles, en logistique et de plus diffusée sous emballage plastique, au regard des avantages d'autres supports de

diffusion, nous ont poussé à mettre fin à ce partenariat avec les autres associations locales, qui nous ont d'ailleurs suivis dans cette décision.

Une nouvelle revue périodique est actuellement à l'étude sous une autre forme.

- La lettre mensuelle d'information aux consommateurs, « Infolettre », a été envoyée, en nombre croissant, à tous nos adhérents ayant donné leur accord dans le cadre du RGD
- La gestion remarquable de notre site internet et les heureuses initiatives apportées à celui-ci ont eu pour effet **le doublement de ses visites**. L'effet des confinements a eu certes une influence sur la consultation de nos médias mais sans pour cela qu'il soit prépondérant au regard de nos indicateurs.
- Notre participation à l'ASSOGORA en septembre (foire aux associations d'Aix en Provence) a été annulée en raison des contraintes imposées pour y participer.
- Nous avons créé deux comptes pour notre association sur les réseaux sociaux. Un sur INSTAGRAM et un sur LINKEDIN. Ce dernier est d'une indéniable efficacité dans la recherche de stagiaires juristes.

Globalement l'accent a été mis sur la diffusion numérique de nos actions sans au demeurant écarter totalement le format papier.

Les « Rendez-Vous Consommation » ont tous été annulés dans le respect des directives gouvernementales liées à la crise sanitaire.

Campagnes nationales :

Participation de l'AL à la campagne nationale Energie moins chère ensemble

Participation de l'AL aux enquêtes nationales

Courriers du président à notre préfet de région pour interpellation relative aux distances d'épandages de pesticides insuffisantes près des habitations, et à nos deux députés pour dénoncer le projet de loi autorisant de nouveau les insecticides à base de néonicotinoïdes, insecticides tueurs d'abeilles

2. REPRESENTATIONS UFC QUE CHOISIR AIX EN PROVENCE

Afin de représenter efficacement les consommateurs, notre association locale est activement présente dans de nombreuses institutions ou organismes locaux du Territoire d'Aix et des Bouches-du-Rhône :

- CDAC : Commission Départementale d'Attribution des Surfaces Commerciales des Bouches-du-Rhône
- CCSPL : Commission Consultative des Services Publics Locaux
- SABA : Syndicat d'Aménagement des Eaux du Bassin de l'Arc
- Représentation dans 12 Comités d'Usagers d'établissements de santé du Territoire du Pays d'Aix
- Commission d'Aide Juridictionnelle du Territoire du Pays d'Aix
- Commission Locale de l'Eau
- Comité Permanent d'Initiative pour l'Environnement (CPIE)
- Commission Locale d'Information et de Surveillance du Centre d'Enfouissement Technique de l'Arbois
- Direction Régionale de l'Industrie et de la Recherche de l'Environnement (CRIRE)
- Comité des usagers de la SNCF PACA, de LA POSTE et d'ORANGE
- Comité des usagers d'ENEDIS
- Commission Locale d'Information (CLI) de Cadarache
- Commission de surendettement de la Banque de France des Bouches-du-Rhône
- Membre du Conseil d'organisation du REGALIM (Réseau de Lutte contre le Gaspillage Alimentaire)
- Représentation au CRALIM (Conseil Régional de l'Alimentation)
- Participations du président au comité du réseau Démarches Administratives et Numériques, dans lequel notre participation a été souhaitée par la direction de la Maison de la Justice et du Droit d'Aix-en-Provence.
- **Françoise Colard** a récemment été élue au Conseil d'Administration de l'Agence de l'eau qui est l'instance régionale suprême en matière de gestion de l'eau.

Chaleureux remerciements à tous les bénévoles de ces commissions pour leurs actions militantes.

3. DEFENSE DES CONSOMMATEURS

1188 courriers rédigés vers des professionnels, des organismes, des institutions, des parlementaires soit une augmentation de **42 %** par rapport à l'année précédente (835 en 2019).

533 dossiers litiges ouverts en 2020 soit une augmentation de **12 %** par rapport à 2019. 50 % d'affaires

gagnées.

791 Courriers Des Consommateurs reçus et traités en partenariat avec l'Académie de Droit Aix-Marseille soit une augmentation de **154 %** (311 en 2019).

1245 ALED soit une augmentation de **106 %**.

Partenariats :

- Nos partenariats seraient vides de sens sans la motivation, l'engagement, l'accueil et les judicieux conseils donnés aux consommateurs par nos conseillères et conseillers litiges : **Simone Dupont, Eliane Charreton** pour Bouc-Bel-Air et Simiane, **Gérard Lambrey** pour Gardanne, **Jean-Claude Bourreau** jusqu'en juin 2020 et par la suite **nos juristes stagiaires** pour la MJD d'Aix-en-Provence, **Georges Planelles** pour Venelles, **Henri Ungar** pour Pertuis, **Denis Demolin** pour Apt et **Jean Claude XAXA** pour Eguilles.

- Pour les permanences assurées, il est à noter que là où une baisse de fréquentation était envisageable, paradoxalement le nombre de consommateurs accompagnés est resté stable, ou avec une légère augmentation, comparativement à 2019. Preuve sans aucun doute de la qualité de l'accueil et de la pertinence des réponses apportées aux litiges des consommateurs par nos conseillers.

- La signature de la convention prévue avec la Gendarmerie a été suspendue et reportée à 2021 sitôt que la situation sanitaire permettra de donner à cet évènement toute l'importance médiatique qu'il mérite.

Formation :

Les formations des conseillers litiges organisées par l'Union Régionale PACA en présentiel ont été annulées.

De fait nous avons dû compenser cette absence par plusieurs formations dans nos locaux, en comité restreint, avec la participation du président, de **José Manzano**, juriste bénévole, et notre élève avocate **Alexia Breton**.

Les nouveaux bénévoles ont néanmoins suivi les formations de base sur l'application Campus (application de e-formation)

4. CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMMISSIONS

Le Conseil d'Administration s'est réuni 6 fois

La commission Litiges ne s'est pas réunie mais une lettre d'information a été diffusée mensuellement pour maintenir l'information juridique et organisationnelle de notre association.

La commission Energie-Environnement s'est réunie 11 fois en visio

La commission Sécurité alimentaire s'est réunie 6 fois (dont une en visio)

Paul Manfredo et **Éliane Charreton** ont assisté à 18 séances de la commission d'aide juridictionnelle.

La commission Santé ne s'est réunie mais ses membres ont représenté activement notre association.

La commission Enquêtes ne s'est pas réunie mais n'est pas restée inactive pour autant

Les Ressources Humaines

1. Les bénévoles

A l'instar de nombreuses associations, l'essence même de l'association UFC-QUE CHOISIR est le bénévolat.

Toutes nos actions, nos représentations sont basées sur l'engagement de nos bénévoles. Sans leur motivation, leur bonne volonté, leur expérience et leurs compétences rien ne serait possible.

L'année 2020 a vu une légère baisse du nombre de bénévoles, indéniablement due aux conditions sanitaires, impactant principalement la commission litiges dont l'activité, pour être optimale, réside dans l'accueil physique des consommateurs. Le traitement dématérialisé des dossiers a ses limites et aussi parfois raison des meilleures volontés par son absence de convivialité.

2. Les juristes :

Face à la crise sanitaire qui nous a imposé de fermer nos locaux au public, mais pour néanmoins apporter notre aide aux consommateurs, une nouvelle organisation s'est mise en place grâce au responsable de la commission litiges **José Manzano**, l'axe directeur étant essentiellement de basculer notre activité de traitement des litiges du présentiel vers une activité à distance pour le moins d'actualité.

Il faut dès lors remercier les nombreux bénévoles qui ont adhéré à ce principe. En outre, et pour soutenir ces derniers, traiter les demandes en ligne des consommateurs et/ou encore les dossiers qui en sont issus, une stagiaire juriste, **Laura Chevalier** nous a apporté son soutien pendant 4 mois, suivi en cela par notre élève avocate **Alexia Breton** à partir du mois de septembre. Un pool de stagiaires juristes, chacun sous convention de deux mois, a également été constitué autour de ces dernières (**Léa**

Thiercelin, Justine Trevidic, Marc Maugain, Thecle Hounkpe, Chloe Trombettoni).

Parallèlement à cela, un groupe de juristes bénévoles est venu épauler cette équipe pour traiter essentiellement les demandes en ligne des consommateurs qui se font au niveau du site fédéral (ALEDs). **Angélique Siredey, Mélissa Achachera, Loïse Kapissiri, Dévina Vaz, Léa Alessandri, Jean Navarro, José Manzano** y ont activement participé.

Le résultat est que **pour 598 demandes en ligne traitées en 2019, 1245 l'ont été en 2020.**

Résultat remarquable qui est le fruit des efforts de toutes et tous et représentatif de la qualité de l'aide que nous pouvons apporter aux consommateurs.

La convention passée avec l'Académie de Droit a permis de soulager, en début d'année 2020, la charge de nos juristes mais a été par la suite perturbée par les confinements et déconfinements qui ont bouleversé le planning des étudiants.

3. Le secrétariat :

En 2020, deux secrétaires salariées à mi-temps en CDI (Florence Duclerget et Chantal Nougrigat -qui a quitté l'association début décembre), ont assuré avec un grand professionnalisme l'énorme charge de travail du secrétariat qui est le point focal et vital de notre association : l'accueil téléphonique et présentiel, les courriers, les adhésions, les ré-adhésions, les relances, les mailings de masse, etc...

Pour pallier l'absence de la deuxième secrétaire, dès début décembre, les bases d'une nouvelle organisation ont été posées avec pour objectif une participation accrue du bénévolat dans les tâches du secrétariat.

Le fonctionnement

1. Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration s'est réuni 6 fois au cours de l'année 2020, sans compter le fait d'avoir statué à plusieurs reprises par voies dématérialisées.

L'ordre du jour des réunions a essentiellement porté sur des décisions stratégiques : trésorerie de l'association, fonctionnement des 6 commissions, investissements nécessaires à une meilleure efficacité, désignation de délégués à l'AG nationale, etc...

Chaque compte-rendu du Conseil d'Administration est archivé dans un dossier que chacun peut consulter.

2. Représentations extérieures

Nous nous sommes efforcés, comme les années précédentes mais dans le respect des directives gouvernementales relatives à la situation sanitaire, 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.

3. Relations Fédération

Les sollicitations de la fédération ont reçu un écho favorable de notre part dans la mesure où elles étaient réalisables dans le contexte sanitaire. Dans ce sens nous avons participé à plusieurs enquêtes nationales ou encore proposé notre candidature de soutien dans un moment critique du traitement en ligne des litiges au niveau national.

Le président désigné comme représentant de l'association a participé, en visioconférence, à l'assemblée générale fédérale du mois de décembre 2020.

CONCLUSION

Ce rapport moral résume l'importance de l'engagement de notre Association Locale dans toutes ces activités et de la grande qualité de ses bénévoles qui ont su, malgré la pandémie, poursuivre sans faillir leurs actions dans la défense des consommateurs.

Les rapports d'activité 2020 des 6 commissions (Enquêtes, Litiges, Santé, Energie-Environnement, Sécurité Alimentaire et Communication) dressent le panorama détaillé de nos actions dans chaque domaine.

Le Président,
Frédéric LIAUMON

Handwritten signature or mark