

PROJET D'ACTIVITES 2021

En cette fin décembre et fin d'année 2020, le contexte sanitaire nous impose une grande réserve quant à la réalisation de nos projets pour 2021. En tout état de cause et en adéquation avec les directives gouvernementales du moment, nous allons dans un premier temps nous attacher à mener à termes plusieurs conventions de partenariat qui ont été suspendues jusqu'à ce jour.

En effet, les conventions de partenariat avec la Gendarmerie des Bouches-du-Rhône et celle de l'arrondissement de Pertuis/ Apt dans le Vaucluse ont pour un temps été mises en attente.

Ces partenariats, de par l'esprit de complémentarité qui va les animer, vont permettre d'apporter aux consommateurs une réponse à leur litige, que ce dernier relève du pénal, du ressort de la Gendarmerie, ou du civil, de notre ressort en vue d'une résolution amiable.

Toujours dans la mesure du possible, les réunions d'information et de prévention vont faire partie de nos priorités d'action.

Par ailleurs, au regard de nombreuses zones où notre association n'est pas représentée, une réflexion est en cours sur la création de permanences dans certaines communes des Bouches-du-Rhône et du Vaucluse pour se rapprocher au plus près du consommateur.

Il est indéniable que les difficultés grandissantes d'accès aux grands centres urbains et les possibilités de parking dans ces derniers sont devenues une entrave à l'information, de même que l'accès aux nouvelles technologies pour un certain nombre de consommateurs non rompus à celles-ci. Les permanences satellites montrent dès lors toute leur importance.

Dans ces dernières, outre de s'affranchir de certaines contraintes de déplacement, le consommateur peut alors avoir un contact humain, une écoute attentive, compréhensive et, selon les impératifs propres à chaque instance d'accueil, un suivi non dématérialisé de son litige.

Ces permanences sont tenues principalement par des bénévoles ayant reçu une formation spécifique dans le règlement des litiges à l'amiable, par des juristes diplômés, ou encore par d'anciens magistrats. Le dossier du consommateur, s'il se révèle soutenable, sera alors tenté d'être résolu à l'amiable auprès du professionnel. Et si ces tentatives échouent et dans le cas où le consommateur le souhaiterait, une aide, des conseils lui seront apportés pour saisir le tribunal compétent, ou encore nos avocats partenaires, dont la première consultation est gratuite, seront également à leur écoute et pourront faire valoir leurs droits auprès des tribunaux compétents.

Sur un autre registre, les participations aux Forums des associations, au regard du nombre de bénévoles disponibles pour ces manifestations, vont être réétudiées et redistribuées en vue d'optimiser la diffusion de notre présence auprès des consommateurs.

La mise en place au cours de cette année de la présence dans nos locaux de deux ou trois juristes stagiaires en permanence, pour répondre aux questions des internautes ou à nos bénévoles sur des cas de droit complexes, a montré toute son efficacité et va donc se poursuivre en 2021. Le traitement à distance des litiges est désormais un élément incontournable dans l'essor et la pérennité de notre association, de ce fait nous allons poursuivre nos efforts dans ce sens en veillant également à diversifier ses sources.

Nos représentations dans les instances publiques, que celles-ci soient dans les établissements hospitaliers, différentes organisations du département ou de la région, ou encore nos enquêtes de terrain vont être mises en valeur médiatiquement pour que les consommateurs sachent que nos actions ne se résument pas à la résolution des litiges.

Enfin, la communication, reflet indispensable du fonctionnement de l'association, et qui a cette année dépassé les objectifs les plus optimistes, va voir son rôle accentué.

Frédéric LIAUMON
Président UFC Que Choisir Aix-en-Provence