

RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE 2017

L'année 2017 a été une année marquée par une activité très soutenue malgré le manque de bénévoles, une hausse de nos adhérents. Nous notons également une légère baisse des dossiers traités. Le manque de bénévoles nous oblige à limiter certaines de nos actions en particulier les enquêtes. Voyons plus en détail toutes nos activités :

Litiges :

Cette année, nos permanences ont vu un nombre important de visiteurs. Le répondeur a reçu plus d'appels : 1041 appels comptabilisés (soit une hausse de 28% par rapport à 2016) Notre boîte aux lettres Internet, a reçu 3279 messages (soit une hausse de 16,5% par rapport à 2016) concernant soit des renseignements, soit des demandes d'adhésion, soit l'envoi d'un dossier litige, soit des échanges entre les différents membres de l'association et les différents interlocuteurs de l'association. Nous avons en retour envoyés 2224 messages.

Entre la téléphone, les permanences, le courrier et Internet, nous avons ouvert 606 dossiers de litiges soit 21 dossiers de moins qu'en 2016 (3,35%)

Concernant la répartition par secteurs de consommation, la tendance est la même qu'en 2016. Les litiges concernant les secteurs de l'administration, du crédit, de l'énergie et des opérateurs télécoms sont en légère hausse, mais celle-ci n'est pas significative.

Concernant spécifiquement le secteur des Services Marchands, les litiges « tourisme et transport » ont explosé (34 dossiers en 2016, 67 en 2017) mais cela est dû au dossier qui a animé notre AL à la fin de l'été 2017, à savoir l'affaire KB VOYAGES –toujours en cours d'instruction au T.I. de Villejuif (après une conciliation où l'agence n'est pas venue)- qui représente 32 dossiers sur les 67 enregistrés (soit près de 48%)

Concernant les litiges « Opérateurs Telecom » sans surprise SFR est l'opérateur avec lequel nous avons eu le plus de litiges enregistrés mais il est à noter que les litiges avec SFR se résolvent plus rapidement depuis la nouvelle politique du groupe et leur partenariat avec les associations de consommateurs. Ce sont bien les 4 opérateurs historiques qui enregistrent le plus de litiges chez nous, mais cela est sans doute dû au fait que les consommateurs sont massivement clients chez eux.

Les types de litiges sont souvent les mêmes : non-respect du contrat, délais de raccordement très longs, hotline inefficace et coûteuse, facturation plus ou moins fantaisiste.

Adhérents :

Nous avons 526 adhérents ce qui représente une hausse de 4,15 % par rapport à 2016. Le taux de ré-adhésion est de 72,92% ce qui est un excellent taux lié aux 4 relances annuelles (un peu moins qu'en 2016). Nous avons eu 43 adhésions grâce à l'opération « offre couplée » proposée par la Fédération qui associe l'adhésion à un abonnement à Que Choisir en ligne » Nous avons eu 29 adhésions directement par le site Que Choisir.

Le Consommateur :

Le Consommateur paraît tous les trimestres. Ces articles sont souvent rédigés par les mêmes personnes. Un appel est adressé à tout volontaire pour enrichir notre journal.

Enquêtes :

Cette année, nous avons fait plusieurs enquêtes : relevés de prix dans les magasins bio, enquête dans les supermarchés et hypermarchés sur différents points dans le magasin (rayon bio, rayon réservé au produits dont la DLUC est courte, présence d'un parking, ou rayon de produits en vrac), enquête chez les magasins de producteurs et les primeurs, Certains membres de l'AL ont participé à une enquête sur les taxes d'ordures ménagères. Toutes ces enquêtes sont faites à la demande de la Fédération nationale. En qui concerne l'enquête prix nous avons moins de magasins à enquêter car une partie est faite directement par la Fédération. Ce sont les magasins qui ont un drive
Malheureusement, seule une partie des magasins situés sur notre secteur sont visités car nous manquons de temps et de bénévoles.

Action en justice :

Nous nous sommes portés partie civile au tribunal correctionnel de Paris contre la société ASSISTANCE ELM SASU qui a abusé plusieurs consommateurs sur des dépannages à domicile. Nous l'avons fait après que la DDPP 75 nous ait signalé qu'elle avait engagé une procédure.

Autres Activités :

Nous avons participé aux Forums des Associations d'Arcueil mais pas à celui de Cachan qui était le même jour et nous manquons de bénévoles.

Nous avons représenté l'UFC QUE CHOISIR dans certaines commissions locales ou départementales : commission consultative des services publics locaux (CCSPL) du Val de Bièvre et du SIEVD, CODERST (Conseil départemental de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques),

Nous sommes également le représentant de l'UFC QUE CHOISIR ILE DE France au sein de la Commission Locale de l'Eau (CLE) pour le bassin de la Bièvre.

Nous avons également fait des interventions auprès du centre social de la Plaine à Cachan sur le thème des mutuelles, des complémentaires retraite, des consommateurs face à la santé. Et nous avons également présenté la mallette pédagogique sur l'alimentation au même centre de la Plaine.

Nous avons aussi participé à une réunion de la DDCCRF et à des réunions avec ENEDIS (ex EDF)

Nous avons également participé à l'Assemblée Générale de l'UFC QUE CHOISIR et à la journée du mouvement.

Nous avons participé à une action initiée par la Maison de la Justice et du Droit sur le thème : l'accès au droit des seniors (+60 ans) et plus particulièrement sur le démarchage à domicile et de la prévention des arnaques. Nous avons animé cette intervention avec 2 représentants du commissariat du Kremlin-Bicêtre.

Nous avons également organisé une réunion avec des représentants de la Poste du Val de Marne. Nous avons évoqué les problèmes de distribution du courrier, des colis en particulier avec Colissimo et Chronopost, et la fermeture de certains bureaux de poste.

Maison de la Justice et du droit:

En partenariat avec la communauté d'agglomération du Val de Bièvre, le Tribunal de Grande Instance, par l'intermédiaire du Conseil Départemental d'Accès au Droit (CDAD), une Maison de Justice et du Droit (MJD) a été ouverte à Villejuif, Nous y participons à côté d'autres associations : CDIF, ADIL, SAJIR et des professionnels tels que les huissiers, les avocats, les notaires. Notre permanence a eu lieu le mercredi matin de 9h à 12h. Nous avons tenu 47 permanences et reçu 367 personnes, soit 2 personnes de plus qu'en 2016. Vous trouverez en annexe le rapport d'activité de la MJD.

VIE INTERNE DE L'ASSOCIATION :

Nos réunions mensuelles du conseil d'administration (9 en 2017) voient la présence en moyenne de 9 personnes. La tenue des permanences est faite par 4 personnes, qui assurent également le traitement des litiges qui transitent par téléphone et par Internet. Nous pouvons remercier Marie-Odile PIASSALE et Ginette POLIMENE pour le temps passé à écouter les messages téléphoniques et nous les répercuter. Certains des bénévoles ont suivi des formations organisées par la Fédération en relation avec l'union régionale.

Nous avons des bénévoles qui nous représentent au sein du réseau santé créé au niveau de l'UFC Ile de France mais aussi dans les RU existants dans les cliniques et hôpitaux.

Nous siégeons au Conseil d'Administration de l'Union Régionale.

L'activité de notre assistante nous a permis de saisir l'ensemble de nos dossiers dans GESTAL, d'envoyer des courriers à l'ensemble des consommateurs pour lesquels nous avons traité un litige et qui n'était pas encore adhérent, organiser les réunions autour de la mallette pédagogique, de créer une page FACEBOOK et à mettre des articles sur notre site.

SITE INTERNET :

Notre site <http://ouest94.ufcquechoisir.fr> a été consulté 2106 fois par 1612 personnes. Et se sont 3973 pages qui ont ouvertes.

Sur ce site nous faisons paraître les résultats des enquêtes mais aussi des documents ou informations venant de Que Choisir. Les consommateurs peuvent y retrouver les adresses de nos permanences ou adhérer. Il est consulté très régulièrement. Vous trouverez aussi des articles de fond rédigés par notre salariée.

Conclusion :

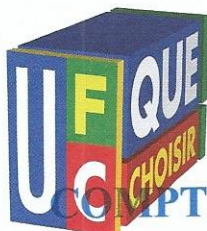
Comme tous les ans notre principale activité est liée à la résolution des litiges. Même si notre équipe de bénévoles est très active, nous avons toujours besoin de personnes supplémentaires, en particulier pour les enquêtes qui prennent du temps et qui ne nous permettent pas de visiter beaucoup de magasins.

Mais pour 2018 le contrat de notre salariée arrivant à échéance et qu'il est plus compliqué de recruter des emplois aidés nous ne savons pas si nous pourrions en recruter un ou une.

Nous allons continuer à faire des interventions auprès de diverses structures car la fédération a mis à notre disposition une mallette pédagogique sur le thème ; Déjouer les pièges et arnaques.

Nous allons poursuivre le développement de notre site Internet.

Nous espérons aussi accroître le nombre d'adhérents.



COMPTE RENDU D'ACTIVITE A LA MJD DE VILLEJUIF ANNEE 2017

L'UFC QUE CHOISIR OUEST 94 a tenu 47 permanences d'une durées de 3 heures chacune le mercredi matin de 9h à 12h à la MJD par 5 bénévoles

Au cours de ces permanences nous avons reçu 367 personnes dont certaines sont revenues deux ou plusieurs fois ce qui représentent à 2 personnes près le même nombre par rapport à 2016. Cela représente en moyenne 8 personnes par permanence. Et certaines permanences voient le passage de 10 à 11 personnes et certaines personnes ne peuvent pas être reçues car il y a trop de monde et renvoyées vers nos permanences

L'objet de leur visite est très varié. Nous avons regroupé les sujets abordés en 11 catégories en reprenant la classification nationale de l'UFC QUE CHOISIR et nous avons indiqué le nombre de fois où ce sujet a été abordé. Ces statistiques portent sur l'ensemble des dossiers qui peuvent être répertoriés deux fois si le consommateur est revenu pour le même dossier.

Sujets abordés :

1- Logement, Copropriété, Immobilier :	18	(4,90%)
2- Assurance	47	(12,81%)
3- Banque, Crédit	66	(17,98%)
4- Auto, Moto	15	(4,09%)
5- Alimentation	0	(0%)
6- Services Marchands**	116	(31,61%)
7- Energie, Eau, Environnement	19	(5,18%)
8- Administration, Justice	24	(6,54%)
9- Opérateurs Télécommunication	49	(13,35%) dont 47% Pour SFR
10- Santé, Médecine	6	(1,63%)
11- Autres secteurs	7	(1,91%)

** Les services marchands comprennent les artisans, le commerce, les activités de loisirs, tourisme et transport, vente par correspondance, etc...

Les personnes qui sont venus à notre permanence sont principalement des habitants de Villejuif ou de Cachan. Mais il y a de plus en plus d'habitants d'autres villes du Territoire Grand Orly Seine Bièvre. Ils ont eu connaissance de la MJD par la mairie, le tribunal et les commissariats ou par le voisinage. Ce sont souvent des personnes défavorisées.

Dans de nombreux cas nous ne savons pas si nos conseils ont permis de résoudre le litige mais certains sont par la suite venus à nos permanences pour que nous continuions à suivre leur dossier.

La nature des litiges est le reflet des litiges que nous traitons dans nos associations locales tant au plan local qu'au plan national et en particulier les litiges liés aux assurances et aux banques/crédits et aux problèmes de téléphonie et d'Internet qui représentent à eux trois 44% des litiges. Nous notons une baisse des litiges liés aux problèmes de location et de syndic mais aussi des litiges liés aux opérateurs téléphoniques. Enfin les litiges ne concernent pas trop de magasins ou entreprises de notre territoire.

En dehors de nos permanences, dans le cadre de l'action « l'Accès au Droit des Seniors » nous sommes intervenus avec le commissariat du Kremlin-Bicêtre sur le thème du **démarchage à domicile et la prévention des escroqueries**. Une quinzaine de personnes ont assisté à cette matinée d'information.

Nous avons également eu à traiter avec la Maison de la Justice et du Droit et la conciliatrice un dossier concernant une agence de voyages du Kremlin-Bicêtre : KB VOYAGES. Nous avons regroupés 31 victimes et nous avons organisé une matinée avec la conciliatrice mais malheureusement qui n'a pas abouti et toutes les victimes ont été renvoyées vers le tribunal d'instance de Villejuif.


Guy BACHELEY