UFC-Que Choisir de Rennes

Rapport d'activité 2014

Introduction

En 2014, notre association locale a poursuivi son évolution afin de toujours mieux répondre aux besoins des consommateurs. La stabilité du nombre d'adhérents dans un contexte morose nous encourage à poursuivre dans cette voie.

Nos adhérents

Cette année, nous avons comptabilisé **1721 adhérents.**

L'association a besoin de ce soutien pour exister, se développer et assurer son équilibre financier. Il est parfois difficile de faire passer le message auprès de nos visiteurs et cependant c'est la condition *sine qua non* de notre indépendance et même de notre existence.

Six lieux d'accueil sont proposés aux consommateurs : **Colombier, Maurepas, Fougères, Vitré, Bruz et Bain de Bretagne.**

L'accueil au Colombier se maintient, légère baisse à Maurepas, Bruz, Bain de Bretagne et Vitré

Par contre, forte augmentation à Fougères. Ses 14 bénévoles ont accueilli en moyenne 13 consommateurs par permanence et après un fléchissement en 2013, a enregistré une augmentation des adhésions de 21% en 2014. Son activité s'appuie sur une très bonne communication dans les média locaux.

La permanence téléphonique du mardi matin est une réponse probablement insuffisante à la demande des consommateurs et une réflexion est menée actuellement dans notre association pour l'élargir. Cette année 481 consommateurs ont été renseignés par ce moyen.

Nos bénévoles

Les bénévoles de **l'UFC Que Choisir** sont toujours aussi investis et dynamiques.

En 2014, nous étions 67 dont plus de 50 sont conseillers-litiges à Rennes et à Fougères.

Il faut souligner que 70% d'entre eux consacrent au moins 3 demi-journées à notre association. Ils ont assuré 13 470 heures d'activité bénévole cette année.

Si, pour la plupart, nos bénévoles sont des retraités, 7 étudiants sont venus rejoindre notre groupe pendant toute l'année universitaire et cette année encore nous avons accueilli pendant 6 mois un élève avocat. Cette présence qui permet aux jeunes de se former est aussi un apport précieux et très bénéfique à notre association.

Une réunion de tous les bénévoles a eu lieu pour la 2ème année consécutive au mois d'octobre. Cette rencontre crée du lien, permet à chacun de s'exprimer, de confronter sa pratique à celle des autres et d'uniformiser nos pratiques. Cela engendre une meilleure cohésion dans des groupes qui parfois ont peu l'occasion de se rencontrer.

Pour que chacun se sente impliqué dans la vie de l'association, un compte-rendu de la réunion hebdomadaire du bureau qui se tient le mardi soir est envoyé par mail à chaque bénévole. Chacun est le bienvenu à cette réunion.

C'est grâce à tous ces bénévoles que l'association locale de Rennes conseille les consommateurs, les aide à résoudre leurs litiges et les représente dans de nombreuses commissions où la voix des consommateurs doit être entendue.

Notre association est prête à accueillir de nouveaux bénévoles désireux de s'engager plusieurs heures chaque semaine.

Nos activités

Les bénévoles de l'UFC Que Choisir de Rennes assurent des tâches et des fonctions différentes mais c'est cette complémentarité qui permet le fonctionnement d'un groupe aussi important.

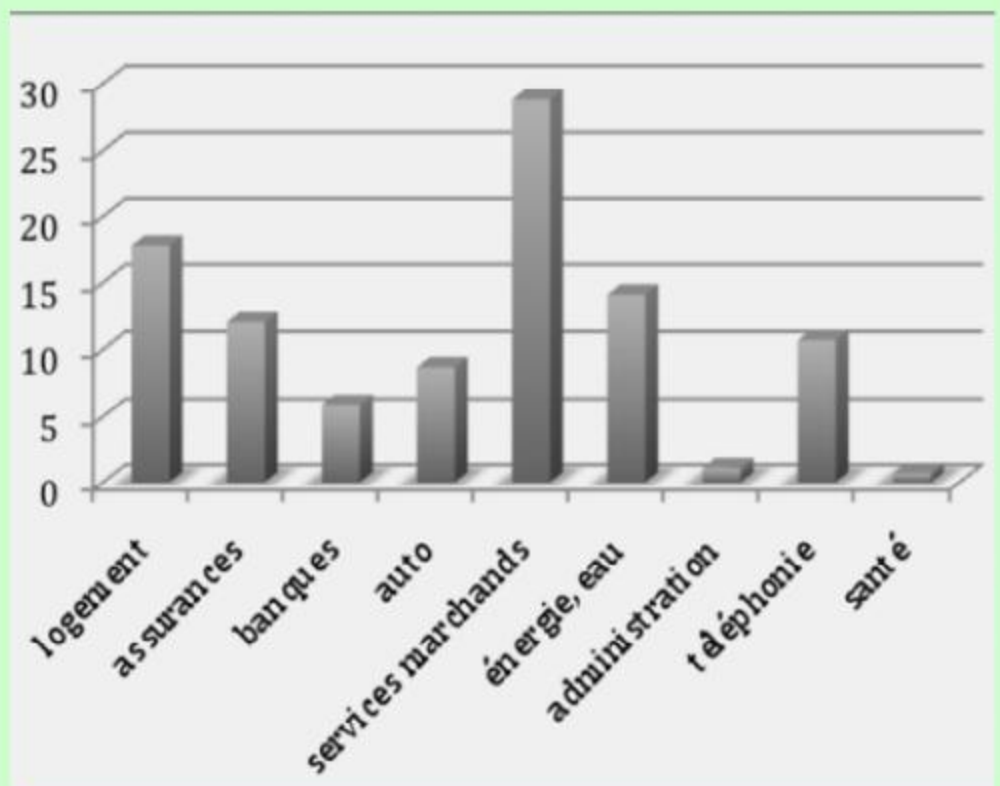
Les litiges

L'aide apportée aux consommateurs se fait au travers de trois canaux : les permanences dans nos locaux, la permanence téléphonique et ALED (site sur lequel les consommateurs reçoivent une aide en ligne).

En 2014 les bénévoles de l'association locale de l'UFC Que Choisir de Rennes et de son antenne de Fougères ont :

- reçu **2579 consommateurs** dans leurs permanences,
- répondu à **481 appels téléphoniques**,
- envoyé **1495 courriers** et **1803 courriels** (dont 894 réponses à des questions posées sur ALED).
- ouvert **562 nouveaux dossiers litiges**.

La répartition de ces dossiers suivant le domaine est donnée dans le graphique ci-dessous.



Enquêtes

EPHAD : en tant que visiteur mystère, l'enquêteur devait prendre contact avec des établissements dans le but de rechercher une place en maison de retraite pour un proche parent.

Publicité déposée dans les boîtes aux lettres : quantités suivant le secteur commercial, respect du « Stop pub ».

Services funéraires : les bénévoles devaient se renseigner sur l'organisation d'obsèques simples (inhumation et crémation) pour un proche.

Relevés de prix dans les grandes surfaces.

Téléviseurs Ultra HD: Il s'agissait de s'informer sur les conseils donnés et les arguments avancés pour justifier l'achat de ce nouveau type d'appareil.

Les résultats de ces enquêtes, au niveau local, sont diffusés dans notre bulletin et au niveau national dans la revue « ***Que Choisir*** ».

Les représentations et interventions auprès du public

Nous assurons des représentations auprès de diverses instances en ce qui concerne la gestion des déchets, l'eau, la santé, l'utilisation des produits phytosanitaires, l'organisation des marchés, l'aide juridique d'urgence, la sécurité routière, les services publics.

Des actions phares

Panneaux photovoltaïques

Ces litiges s'étaient multipliés en 2013 et en 2014. Nous avions proposé à nos adhérents de regrouper ces dossiers chez nos avocats afin d'avoir plus de poids face à la justice.

Suite à une action engagée contre SOFEMO pour 14 dossiers, le tribunal de Strasbourg a rendu son jugement. Pour 9 dossiers il a donné entièrement tort à la banque et nos adhérents sont libérés de leur dette. Pour les 5 autres, ce n'est pas perdu mais il faut étayer les dossiers. Cependant SOFEMO a fait appel de ce jugement.

D'autres jugements n'ont pas encore été rendus, nous ne manquerons pas de communiquer à ce sujet dès que nous aurons connaissance des décisions du tribunal.

Santé

Dans le domaine de la santé, deux bénévoles sont représentants des usagers devant la Commission Régionale d'Indemnisation et de Conciliation. Elle permet aux victimes d'accidents médicaux graves d'être indemnisées sans avoir recours aux tribunaux, donc à moindre frais et plus rapidement. La CRCI de Bretagne examine chaque année plus de 250 dossiers.

Surendettement

Cette commission a pour mission d'aider les particuliers qui ont contracté un endettement excessif.

Cette commission est composée de sept membres dont un représentant de notre association. Elle se réunit deux fois par mois.

En 2014 notre association a décidé d'apporter une aide technique à ses adhérents : remise de documents, aide à la constitution du dossier de surendettement. Cette aide complémentaire nécessite une disponibilité importante des bénévoles qui suivent ces dossiers.

Nous évoluons

Afin d'assurer au mieux les réponses apportées aux consommateurs, nos pratiques évoluent.

Des formations

- 21 bénévoles ont bénéficié de formations.
- 17 stagiaires ont participé à des formations de type institutionnel organisées par l'Union Régionale, (considérées comme obligatoires par la fédération pour progresser dans l'échelle de compétences de conseiller litiges).
- 4 stagiaires ont suivi des formations thématiques : litiges bancaires et assurances.

On peut noter - et déplorer- la baisse du nombre de stages proposés : 27 en 2011, 18 en 2012, 15 en 2013 et 12 en 2014 !

Le rôle de la fédération

- Offre couplée

Il a été proposé pendant trois mois, aux personnes dont l'adhésion arrive à son terme et qui souhaitent réadhérer, de bénéficier d'une offre d'abonnement à la version électronique de la revue Que Choisir au tarif préférentiel de 9,90€.

- Gaz moins cher ensemble

Nous avions évoqué l'an dernier notre souci de répondre aux préoccupations des consommateurs, en élargissant notre offre.

L'opération « gaz moins cher ensemble » avait rencontré un grand succès en 2014. Elle a été reconduite cette année, 174 000 personnes se sont pré-inscrites. Après désistement de GDF Suez, c'est Lampiris qui remporte à nouveau l'enchère. Il garantit une économie de 13% sur un an par rapport au tarif réglementé. Les consommateurs vont recevoir une proposition de contrat très prochainement.

- Litiges sériels

Il s'agit d'optimiser le repérage, sur la France entière, des litiges similaires de manière à assurer une meilleure remontée des informations, puis d'alerter les consommateurs en amont afin de prévenir toute « épidémie ».

Un bénévole s'est porté volontaire pour servir de « vigie » et signaler à la fédération les litiges récurrents afin d'apporter une réponse nationale collective à ces litiges.

- Des outils

La fédération a mis à notre disposition un nouvel outil pour la gestion de nos fichiers : **Gestal V2**. Cette mise en place n'a pu se faire que grâce à l'investissement de deux bénévoles qui, ensuite, ont assuré la formation au niveau local et régional.

Le site ALED (aide en ligne), rencontre un vif succès auprès des consommateurs : 894 nous ont interrogés par ce biais en 2014. Grâce au nouveau logiciel mis en place « Gestal V2 », les demandes adressées à ALED sont intégrées directement dans notre fichier, la procédure est simplifiée.

Nos succès

Notre action a produit ses effets : nous avons enregistré **168 dossiers clos favorablement** dont **161 «succès amiables»**, c'est-à-dire 161 dossiers pour lesquels l'adhérent concerné a obtenu satisfaction totale (ou partielle) après notre intervention auprès du professionnel.

Les 7 autres dossiers ont fait l'objet d'une procédure judiciaire favorable à nos adhérents.

Parmi ces 168 dossiers, 124 avaient été ouverts en 2014, 29 en 2013 et 5 en 2012.

Nous communiquons

Adhérents et non adhérents peuvent consulter **le site** de notre association locale de Rennes :

www.ufcquechoisir-rennes.org

Nous avons comptabilisé 39 557 visites cette année.

Beaucoup d'informations y figurent : infos juridiques, infos consommateurs, nos interventions à radio laser, nos succès, nos bulletins, les communiqués de la fédération.

Le Consommateur d'Ille et Vilaine assure le lien entre l'association et les adhérents. Quatre bulletins électroniques et un bulletin « papier » pour les adhérents qui ne possèdent pas internet.

Nous avons développé notre visibilité auprès du grand public :

- des **annonces** hebdomadaires sur les lieux et horaires de nos permanences dans Ouest-France.

- des **articles** dans ***la Chronique républicaine.***

- des **émissions** sur ***Radio Laser :*** nous avons abordé 9 thèmes différents dans 10 émissions, sur **FR3**, une courte interview sur **France 2** (à propos des litiges panneaux photovoltaïques).

- des **interventions** pour le public sur les achats sur Internet à l'OPAR et à l'Epi Condorcet.

C'est donc une activité très importante qui mobilise beaucoup de bénévoles.

Perspectives pour 2015

Axer notre action sur la prévention, le conseil en amont.

Donc :

- **continuer** à augmenter notre visibilité par le biais des médias. Les propositions que nous avons eues en ce début d'année vont dans ce sens : FR3 et Radio Bleu Armorique, ainsi que des interventions déjà programmées au premier trimestre,

- **améliorer** et intensifier le service apporté aux adhérents : accueil téléphonique, fiches pratiques,

- **mobiliser** tous nos bénévoles pour que chacun s'investisse en fonction de ses compétences notamment dans la gestion de l'association et la communication,

Nous ressentons l'intérêt (et nous y sommes encouragés par la fédération) d'organiser des actions de communication « directe » auprès du public : salons, stands sur les marchés et centres commerciaux etc. Il faudra examiner comment nous pourrions renforcer cette présence déjà existante (notamment à Fougères).