

ASSOCIATION LOCALE UFC QUE CHOISIR DE RENNES

RAPPORT D'ACTIVITE 2017

L'activité de l'association a continué à évoluer et à se développer tout au long de cette année. Nous allons toujours mieux et plus loin à la rencontre des consommateurs qui peuvent venir à nos nombreuses permanences « décentralisées », mais également le développement de notre offre sur Internet permet au public de nous soumettre ses questions sans avoir à se déplacer. Ainsi, une première expérimentation du traitement des Litiges en Ligne via Internet a été un des marqueurs de l'année 2017. Mis en place à titre expérimental, il a néanmoins permis de traiter plus de 730 courriels. Le projet lancé par la Fédération avec le soutien de 80 associations locales auprès d'un public de plus en plus habitué à communiquer par mail va devenir un nouvel outil de communication avec les consommateurs en 2018 ; il sera généralisé à l'ensemble de nos associations. Ce changement permettra de contacter un public plus jeune.

AUGMENTATION CROISSANTE DES ADHESIONS

Au 31 décembre 2017, nous enregistrons 1715 adhérents soit une légère augmentation par rapport à 2016. Cette stabilité est importante à noter puisque le montant des adhésions représente 82% de notre budget. C'est grâce à celles-ci que nous pouvons exercer mais aussi développer et améliorer notre offre de services. Il est donc indispensable de présenter cette réalité à nos visiteurs qui ignorent souvent qui nous sommes et comment nous exerçons notre activité.

DES BENEVOLES EN EVOLUTION PERMANENTE

Les 13 824 heures de *bénévolat valorisé* sont révélatrices de l'importance de l'ensemble de nos activités. Elles représentent 9 emplois à temps plein, soit 135 000 € comptabilisés sur la base d'un « SMIC horaire ». Notre équipe de bénévoles est restée stable, autour de 50.

Il faut souligner que l'aide aux consommateurs à travers le traitement des litiges reste l'activité principale de nos bénévoles mais il ne faut pas oublier notre participation à de nombreuses commissions où nous représentons les usagers, les différentes enquêtes, le travail administratif et la gestion comptable de l'association.

Nous demandons deux demi-journées de présence par semaine aux bénévoles qui, par ailleurs, doivent suivre des sessions de formation afin de parfaire leurs connaissances juridiques. Pour ces différentes raisons, nous avons parfois quelques difficultés à recruter des bénévoles qui acceptent de consacrer autant de temps et d'énergie à une activité qui peut paraître proche d'une activité professionnelle !

La fédération développe de façon continue un outil informatique qui, à terme, nous permettra d'avoir une gestion entièrement informatisée, donc dématérialisée, de l'ensemble de nos activités liées au traitement des litiges. Ce logiciel dont la complexité ne fait que croître oblige les bénévoles à se former à son usage de manière permanente.

LE TRAITEMENT DES LITIGES

La réception des consommateurs dans nos permanences et le traitement des dossiers de litiges de nos adhérents mobilisent 80% de nos bénévoles.

Nous avons reçu environ 2200 visites dans nos permanences, écrit 3300 courriers et courriels et répondu à 400 demandes par téléphone. C'est une activité en légère baisse mais qui reste quand même très soutenue.

Il nous faudra encore insister auprès de nos consommateurs pour expliquer que ce sont nos adhérents qui nous permettent de recevoir ceux qui ne le sont pas ; ce sont eux qui font la force et l'indépendance de notre association.

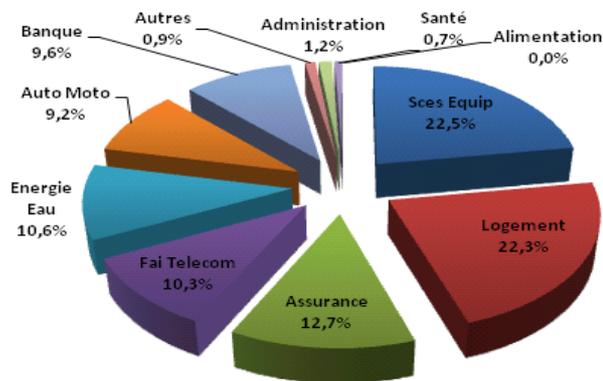
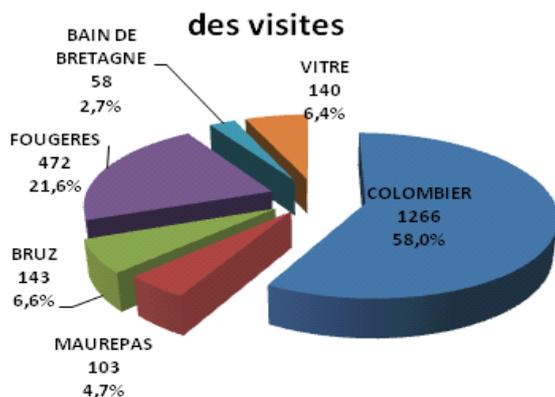
Dans nos permanences, nous œuvrons pour que les consommateurs connaissent leurs droits et obtiennent gain de cause dans nos nombreux domaines d'intervention.

Le nombre de succès est grandissant mais nous avons toujours trop de litiges dont les adhérents ne nous indiquent pas la conclusion.

Le logement et les achats de biens et services concernent chacun 22% de nos litiges ; les assurances, l'énergie, les banques, les véhicules et les télécommunications en représentent aux alentours de 10% par secteur.

Les graphiques ci-dessous illustrent notre activité de défense individuelle des consommateurs.

Permanences 2017 Répartition



Répartition des litiges au 31-12-2017

DE NOMBREUX SUCCES VALORISES

En 2017, pour la première fois, nous avons tenté de chiffrer les montants financiers en jeu dans les seuls litiges *gagnés*, c'est-à-dire ceux qui ont abouti à la satisfaction de l'adhérent, ce qui représente plus de 200 litiges. Dans la plupart des autres cas, notre action n'a pas abouti à cause de la faiblesse juridique du dossier, notamment en raison de l'absence de documents écrits, seuls éléments qui peuvent être utilisés comme preuve du préjudice subi.

Le résultat de ce travail s'élève à plus de 500 000 € entre nos deux pôles Rennes et Fougères, ce qui est un indicateur de l'efficacité du travail réalisé par les bénévoles.

NOS REPRESENTATIONS

L'association a été représentée dans plusieurs domaines où nous pensons avoir un impact particulier : Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux, (CCI) Commissions consultatives des services publics locaux de Rennes et de sa Métropole (CCSPL), Eau du bassin Rennais, commissions des usagers dans les structures hospitalières (CDU) etc. Pour les bénévoles, ces représentations viennent s'ajouter au temps consacré au traitement des litiges.

A Fougères, l'association intervient auprès de plusieurs instances : le Sage du Couesnon, la CDU à l'hôpital de Chantepie, le Clin sur les maladies nosocomiales, le SMITCOM, la Vidéosurveillance, Fougères Habitat...

La CCI de Bretagne s'est réunie 10 fois ; y siègent 3 représentants des usagers qui sont actuellement en cours de renouvellement.

Les CCI de Bretagne et des Pays de Loire ont reçu 618 demandes d'indemnisation (chiffres 2016) dont 56% ont fait l'objet d'expertises, 36% ont reçu un avis positif ; 57 conciliations ont été demandées, 9 seulement ont abouti. Le délai moyen d'un traitement de dossier est d'environ 9 mois, donc beaucoup plus rapide que celui constaté pour les tribunaux civils.

ENQUETES

En 2017, nos bénévoles ont participé à 3 enquêtes à la demande de la Fédération.

- Enquête conseil dans les Grandes surfaces.
- Enquête circuits courts et magasins de producteur
- Enquête relevés de prix dans les magasins bios.

LES CAMPAGNES DE L'UFC

L'association de Rennes a participé à deux campagnes nationales de la Fédération :

Elections législatives 2017

Cette campagne a été réalisée au mois de juin.

L'UFC Que Choisir a décidé lors de ces élections de faire entrer les enjeux de la consommation dans les débats de campagne électorale, notamment en émettant des propositions pour une société de consommation plus juste et plus responsable.

Nous avons contacté par mail et par courrier plus de 60 candidats de différents partis en leur adressant les 50 propositions de l'UFC ainsi qu'un questionnaire en espérant sensibiliser le plus grand nombre de futurs députés à la cause consumériste. Seulement 5 candidats nous ont répondu soit par écrit ou par mail.

Campagne «S .EAU .S» 2017

Cette campagne s'est déroulée en novembre 2017.

Initiée par la Fédération, elle avait pour objectif principal de défendre le principe "Pollueurs-Payeurs" pour la préservation de l'eau à la source, et donc de remettre en cause la situation actuelle qui reste dans le schéma "Pollués-Payeurs" subi par les consommateurs. Un courrier adressé aux élus les invitait à prendre connaissance de notre pétition.

Toutes les A.L. ont été sollicitées pour cette action.

Pour ce qui concerne notre A.L, notre participation à cette campagne s'est concrétisée par les actions suivantes :

- **Emails aux adhérents de l'AL** avec lien vers pétition : 1386 courriels
- **Lettres aux Maires** avec lien vers la pétition : 180 courriels
- **Lettres aux députés** : 7 courriels
- **Lettres aux Sénatrices et Sénateurs**, circonscriptions de Rennes : 4 courriels

Le communiqué de presse proposé par la fédération UFC a été transmis aux associations présentes à l'ACE (Assemblée Citoyenne de l'Eau) et a ainsi, par leur intermédiaire, fait l'objet d'une large diffusion dans le réseau des associations rennaises.

COMMUNICATION

Interventions et communication avec la presse.

Intervention à la Maison de Quartier de la Touche à Rennes sur le thème de l'énergie (celle-ci a été perturbée par de violents opposants au compteur LINKY).

Participation à de nombreux forums d'associations.

Les relations avec la presse sont particulièrement importantes à Fougères où nous avons eu plusieurs articles dans Ouest-France et la Chronique Républicaine concernant les démarchages abusifs et l'information sur les travaux d'économie d'énergie.

Site et lettre électronique.

Par ailleurs nous avons continué à développer notre lettre électronique destinée à nos adhérents disposant d'un accès à Internet. Elle a pour objectif d'informer sur notre activité, nos succès mais aussi sur l'évolution des lois et règlements. Nous alertons également nos lecteurs afin de les prévenir des arnaques et démarchages abusifs.

En 2017, nous avons envoyé 6 lettres électroniques à nos adhérents, soit environ un rythme bimestriel. Entre 2 lettres, des informations pratiques leur sont également communiquées. Elles sont réalisées par 5 bénévoles qui rédigent, collectent les articles, les mettent en forme et les adressent à nos adhérents qui disposent d'une adresse électronique. Pour les autres, un bulletin papier leur est envoyé annuellement.

D'autre part, nous disposons d'un site internet où les consommateurs peuvent retrouver des informations de la Fédération ainsi que des publications que nous assurons localement sur des conseils pratiques, sur l'actualité consumériste et sur nos succès.

PERSPECTIVES

L'expérimentation du Traitement des Litiges en Ligne (TLL) va déboucher, au cours de cette année, sur une véritable offre de service faite, à l'échelon national, par la fédération à destination de tous les internautes qui ont un litige avec un professionnel. Une très large publicité sera faite et nous allons ainsi nous positionner sur la Toile en concurrence avec cette multitude de sites qui proposent leurs services aux consommateurs pour les aider à résoudre leurs problèmes de consommation. Bien entendu notre expérience et notre professionnalisme nous permettront de développer un véritable outil d'aide à l'internaute, contrairement à de nombreuses officines dont le but est essentiellement lucratif. Il s'agit d'un véritable challenge dans la mesure où la précision et, surtout, la diligence de nos réponses sont des éléments importants pour les internautes qui sont souvent des gens pressés !

Cette opération va nécessiter une réorganisation partielle de nos équipes de traitement de litige et nos bénévoles vont devoir ainsi traiter des litiges « à distance ».

Pour conclure, nous avons également l'ambition de développer notre communication (sous toutes ses formes) et nous réfléchissons à de nouvelles formes de bénévolat qui ne soient pas uniquement tournées vers le traitement des litiges, même si notre efficacité dans ce domaine est indiscutable.

ASSOCIATION LOCALE UFC QUE CHOISIR DE RENNES

RAPPORT FINANCIER 2017

Compte de résultat 2017

Charges	2017	2016	Produits	2017	2016
Achats	6 154	3 222	Ventes	463	550
Eau - gaz - électricité	502	434	Photocopies	46	66
Fournit. entretien, petit équipement	91	133	Prestations de services	0	0
Fournit. administratives et de bureau	5561	2655	Abonnement commissions	417	484
Services externes	21 020	16 231	Subventions d'exploitation	15 838	6 054
Locations+ charges locatives	16408	13648	D.G.C.C.R.F	3 145	3 035
Entretien réparations maintenance	1646	2316	Emplois aidés (ASP et autres)	7 777	
Primes d'assurance	269	267	Fédération UFC-Que Choisir stagiaire	1 905	
Documentation	1087				
colloques, séminaires, conférences.	1610		Collectivités territoriales	3 011	3 019
Autres services externes	12 955	10 983	Produits gestion courante	50 872	49 398
Honoraires			Cotisations nettes des adhérents	40 920	39 018
Publicité - publications -	45	968	Parts fédérales	9 952	10 380
Voyages et déplacements	4551	4642			
Réceptions		702	Produits financiers	602	606
Frais postaux - Télécommunications	8006	4356			
Services bancaires	267	195	Produits exceptionnels	4 149	3 460
Divers cotis div	86	120	Dons et libéralités	3 950	3 302
			Produits sur exercices antérieurs	199	158
Frais de personnels	19 003	17 720	Actions en justice		
Rémunération (brute)	8175	6861			
Sécurité sociale et prévoyance	4089	5181			
Autres charges sociales	197	138			
Autres charges de personnel	6542	5540			
Autres charges gestion courantes	9 952	10 380	Reprises amortissement provision	94	47
Parts fédérales	9952	10380	Amortissement subventions	94	47
Parts régionales		0			
Charges exceptionnelles		12	Transfert de charges	2 664	1 472
Dotations amortissement provision	1647	1911	Remboursement frais déplacements	2 664	1 472
TOTAL DES CHARGES	70 731	60 459	TOTAL DES PRODUITS	74 682	61 587
RESULTAT EXERCICE EXCEDENT	3951	1128	RESULTAT EXERCICE PERTE		
	74 682	61 587		74 682	61 587

Bilan au 31/12/2017

ACTIF	2017	2016	PASSIF	2017	2016
Actif immobilisé	616	2 263	Fonds propres	92 782	88 924
Immobilisations corporelles nettes	0	1647	Fonds associatifs	60158	60158
Fournit entretien, petit équipement	56	56	Réserves cumulées	28 673	27 544
Dépôt de garantie	560	560	Résultat de l'exercice	3 951	1 128
			Subventions investissement	0	94
Actif circulant	101 704	100 062	Dettes	9 538	13 401
Créances et charges avance		1384	Provisions pour charges	6 900	6 900
Valeur mobilières placement	98601	91 682	Dettes et charges à payer	1 882	3 817
Fonds disponibles	3103	6 996	Produits constatés d'avance	756	2 684
TOTAL ACTIF	102 320	102 325	TOTAL PASSIF	102 320	102 325