



ASSOCIATION UFC - QUE CHOISIR DE RENNES ET DE SA REGION RAPPORT D'ACTIVITE 2018

L'activité de l'association a continué à évoluer en 2018. Le développement de notre offre sur internet, le traitement des litiges en ligne (TLL) permet au public de nous soumettre ses questions sans avoir à se déplacer. Le projet lancé par la Fédération a pour objectif de toucher un public de plus en plus habitué à communiquer par mail, notamment les jeunes et se confirme être un succès; il concerne maintenant l'ensemble de nos associations.

LES ADHERENTS : NOTRE FORCE ET NOTRE INDEPENDANCE

Nous enregistrons 1731 adhérents soit une légère augmentation. Le taux de réadhésion de 67% est satisfaisant. On notera 60 adhésions en ligne, 18 adhésions solidaires et 8 co-adhésions.

LES BÉNÉVOLES

Notre équipe de bénévoles reste stable, **autour de 50** dont 17 à l'antenne de Fougères ; les arrivées compensent les départs. Nous tenons à insister sur notre **difficulté à recruter des bénévoles** ; ce sont souvent des retraités puisque nos activités sont prenantes (2 fois trois heures par semaine) mais sont très intéressantes. Elles relèvent de l'utilité sociale et permettent de rester en lien direct avec la société. Les 15216 heures de bénévolat valorisé sont révélatrices de toutes nos activités : accueil, travail administratif, technique et comptable jusqu'à l'aide aux consommateurs en passant par les enquêtes et les représentations dans des commissions.

LA FORMATION PERMANENTE : QUELQUES CHIFFRES

- 9 nouveaux bénévoles ont suivi les formations de base obligatoires pour les conseillers litiges.
- 2 personnes ont bénéficié d'un stage sur les thèmes suivants : travaux immobiliers et litiges "vente-services".
- 32 bénévoles ont été formés à l'utilisation du "nouveau parcours Gestal" et notre formateur, bénévole de l'association, a dispensé 2 sessions de formation pour les Associations Locales de Bretagne.
- 1 bénévole a suivi 3 formations concernant la représentation des usagers dans les établissements de santé.

L'AIDE AUX CONSOMMATEURS

C'est la principale activité de notre association qui mobilise la quasi-totalité de nos bénévoles. Elle consiste dans **l'aide et les conseils que nous donnons aux consommateurs** dans nos permanences afin de défendre leurs droits auprès des professionnels dans le domaine de la consommation.

En légère baisse, elle reste cependant très soutenue puisque nos 45 conseillers-litiges ont reçu **2060 visites** lors de nos permanences dont 690 à l'antenne de Fougères. Ce sont aussi presque **800 questions en ligne** qui nous sont parvenues par internet via nos sites internet **quechoisir.org** et **rennes.ufcquechoisir.fr**.

En 2018, nous avons ainsi ouvert **2108 dossiers dont 1004 nous ont été confiés par nos adhérents**.

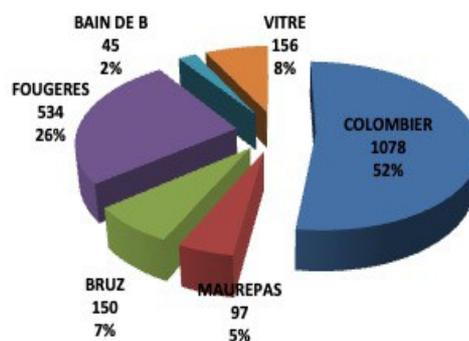
Ce sont ces derniers, appelés « dossiers de litiges », que nous prenons en charge en intervenant par écrit auprès des entreprises, artisans et professions libérales.

Les conseillers-litiges ont rédigé **2900 courriers et courriels** pour obtenir satisfaction et dédommagement pour nos adhérents ; ils ont aussi répondu à 450 demandes par téléphone. En moyenne, nous suivons chaque mois plus de 460 dossiers de litiges. Le nombre de succès est grandissant, **213 en 2018**, et ont représenté des enjeux financiers à hauteur d'environ 500 000 €.

Enfin, notre **application de gestion appelée GESTAL** qui gère nos activités (adhésions, litiges...) a beaucoup évolué en novembre et a nécessité un gros investissement de tous nos bénévoles pour se former et s'adapter aux nouvelles procédures ; ceci est en lien avec la volonté du **mouvement Que Choisir de rester performant** pour la prise en charge des litiges et de répondre au souhait des consommateurs d'avoir un service en ligne d'un niveau équivalent à celui rendu en présentiel.

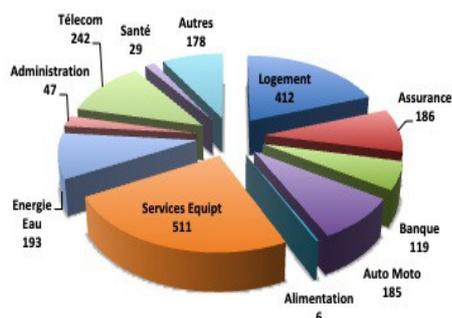
NOS PERMANENCES

La répartition du nombre de visites selon les lieux d'accueil montre la stabilité pour les permanences décentralisées. Bain confirme sa faible activité. En pourcentage, Rennes Colombier accuse une baisse. Par contre, l'antenne de Fougères, qui inclut aussi Vitré en expansion, est cette année encore en très nette progression et représente plus du 1/3 des visites de consommateurs. La permanence téléphonique en hausse confirme son utilité puisque 450 consommateurs l'ont utilisée.



DOSSIERS OUVERTS PAR DOMAINE

Le graphique ci-contre illustre notre activité de défense individuelle des consommateurs. Le point essentiel à noter est la baisse sensible des litiges du secteur bancaire, de 10% à 6% cette année. Le logement (20%) et les achats de biens et services (24%) sont toujours en tête des problèmes ; les assurances, l'énergie, les véhicules et les télécommunications se partagent en parts quasiment égales 40% des dossiers ouverts dans l'année.



LES ENQUETES

Initiées par la fédération selon un protocole précis, elles sont menées par les bénévoles de façon anonyme et donnent lieu à publication dans les revues Que Choisir.

Nous avons participé aux 5 enquêtes proposées :

- **relevés de prix dans les grandes surfaces.**
- **prix sur les marchés :** relever le prix d'un panier de produits frais.
- **tarifs des vétérinaires :** s'informer sur les prestations de base (vaccination, stérilisation, consultation).
- **foires et salons – Stand fenêtres :** demander un devis à des professionnels pour le changement de fenêtres.
- **vélos à assistance électrique :** évaluer les informations et conseils dispensés pour l'achat d'un vélo à assistance électrique.

REPRESENTATIONS ET CONTACTS EXTERIEURS

- **Commission consultative SMITCOM** (Syndicat Mixte Intercommunal de Collecte des ordures Ménagères du Pays de Fougères)

Le projet de Redevance Incitative a été discuté. Notre représentant est intervenu pour obtenir un projet plus réaliste et plus proche financièrement de la situation actuelle.

- **Schéma d'Aménagement et Gestion des Eaux du Bassin du Couesnon. (SAGE)**

5 réunions en 2018 portant sur l'aménagement et la qualité des eaux du bassin du Couesnon. Notre représentant a participé à une enquête sur les captages. Une visite de l'usine de traitement de Mézières/Couesnon a été organisée.

- **Représentations auprès d'établissements de santé**

Nos délégués ont assuré un grand nombre de prestations dans les établissements de santé et participé à des colloques sur le droit des patients.

- La CCI de Bretagne

La Commission de Conciliation et d'Indemnisation des Victimes d'Accidents Médicaux de Bretagne s'est réuni 8 fois cette année ; y siègent 3 représentants des usagers dont un au nom de l'UFC Que Choisir de Rennes et sa région. Ils défendent les victimes d'un accident médical grave qui peuvent ainsi être indemnisés sans saisir la justice et éviter un parcours long et coûteux. Le délai moyen d'un traitement de dossier est d'environ 9 mois.

COMMUNICATION

L'annonce de nos permanences dans Ouest-France (papier et électronique) assure une information continue satisfaisante.

Par ailleurs, notre site local représente une belle vitrine pour notre association. Avec plus de 27000 pages lues dans l'année, on peut considérer que la fréquentation est satisfaisante. Elle a plus que doublé en 2 ans. Il est régulièrement mis à jour par nos publications locales et nationales. Il s'enrichit maintenant d'articles conséquents mis à disposition par notre fédération. C'est aussi une tâche qui demande du temps, notamment la recherche d'images libres de droit pour illustrer nos publications.

Pour nos adhérents, nous avons publié 5 lettres électroniques en 2018 : en janvier, avril, juillet, octobre et décembre. Il faut y ajouter 2 autres envois en février : l'un pour la convocation à l'assemblée générale de l'association, l'autre pour la mise à disposition du guide funéraire. Le groupe rédacteur reste inchangé et un bénévole en assure la diffusion. Cependant, tous les bénévoles sont sollicités pour proposer des articles. Certains sont adressés à la revue pour une publication nationale. Les sujets abordés sont liés à l'actualité: succès pour les litiges traités, mises en garde, informations pratiques et juridiques. Le but est d'informer sur notre activité mais aussi de faire de la prévention afin d'éviter les pièges et arnaques en tous genres, d'informer sur la législation et son évolution.

Depuis un an, une page facebook a été créée, ce canal est plus fréquenté par les consommateurs jeunes. Celle-ci est surtout alimentée par la fédération qui y fait plusieurs publications par jour. Nous complétons chaque semaine par des annonces locales. Les photos et les vidéos sont les plus recherchées par nos visiteurs. Nous n'ouvrons pas de dialogue avec les internautes. La fréquentation est en progrès.

PERSPECTIVES

L'année 2019 va être essentiellement marquée par la fusion-absorption de l'Association Locale de l'UFC – Que Choisir du Pays de Redon. Il ne s'agit absolument pas, de la part de Rennes, d'une tentative d'hégémonie sur le département de l'Ille-et-Vilaine mais de la volonté de nos collègues de Redon de rejoindre une association plus importante qui a déjà l'expérience de la gestion d'une *antenne*, celle de Fougères en l'occurrence. La création de cette nouvelle antenne va apporter des forces vives à l'ensemble puisque les nombreuses tâches (permanences téléphoniques, traitement des litige en ligne, interventions auprès du public etc.) qui étaient assurées par les bénévoles de Redon vont, à l'avenir, bénéficier à l'ensemble du groupe constituant l'AL de Rennes et de sa région.

Bien entendu la présence de l'UFC – Que Choisir à Redon et ses alentours n'est absolument pas affectée par cette fusion car, bien au contraire, les bénévoles de Redon seront déchargés de nombreuses tâches de gestion ce qui leur permettra d'être encore plus présents *localement* au service des consommateurs.

Dans la continuité de ce qui vient d'être évoqué, le traitement des litiges en ligne est amené à se développer car l'UFC-Que Choisir, au plan national, va agir pour mieux positionner ce service dans le paysage assez confus des sites qui, sur Internet, proposent des services analogues mais dont la qualité et l'honnêteté sont souvent douteuses.

De même nous avons comme objectif de développer nos interventions auprès du public, par exemple en renouvelant des opérations, comme celle du « Printemps des Consommateurs », qui ont du succès auprès du public et nous permettent ainsi d'être mieux connus localement.

Compte de résultat 2018

Charges	2018	2017	Produits	2018	2017
Achats	12 727	6 154	Ventes	759	463
Eau - gaz - électricité	438	502	Photocopies	38	46
Fournit entretien, petit équipem	101	91	Prestations de services	0	0
Fournit administ et de bureau	12188	5561	Abonnement commissions	721	417
Services externes	15 950	19 410	Subventions d'exploit.	18 437	15 838
Locations+ charges locatives	13918	16408	D.G.C.C.R.F	3 148	3 145
Entret réparations maintenance	1566	1646	Emplois aidés (ASP et autres) DT equip 1369	8 904	7 777
Primes d'assurance	274	269	Fédération UFC-Que AV		1 905
Documentation colloqu, séminaires, conférenc.	192	1087	SUBV ALED	3 443	
Autres services extern.	10 667	14 565	Collectivités territoriales	2 942	3 011
Honoraires			Prod gestion courante	49 740	50 872
Publicité - publications -	258	45	Cotis. nettes des adhérents	39 890	40 920
Frais Déplacement	3284	4551	Parts fédérales	9 850	9 952
Réceptions	874	1610	Produits financiers	614	602
Frais postaux - Télécomm	5845	8006			
Services bancaires	175	267	Produits exceptionnels	3 607	4 149
Divers cotis div	231	86	Dons et libéralités	3 501	3 950
			Produits sur exercices antérieurs	106	199
Frais de personnels	13 775	19 003	Actions en justice		
Rémunération nette sal.	8353	8 175			
Charg soc sal et patron cpl santé indem transp	4607	4089			
cot ast uniformat div form	815	197			
Autres charges de personnel rempu stag		6542			
Aut charg gest courantes	9 850	9 952	Reprises amort prov	0	94
Parts fédérales	9850	9952	Amortissement subventions		94
Parts régionales		0			
Charg, exceptionnelles	27	0	Transfert de charges	1 138	2 664
Dotations prov fin de contrat	2493	1647	Remboursement de frais Déplacement	1 138	2 664
TOTAL DES CHARGES	65 489	70 731	TOTAL DES PRODUITS	74 295	74 682
RESULT EXERC EXCED	8 806	3951	RESULT EXERC PERTE		
	74 295	74 682		74 295	74 682

BILAN 2018

ACTIF	2018	2017	PASSIF	2018	2017
Actif immobilisé	636	616	Fonds propres	101 588	92 782
Immocorporelles nettes	0	0	Fonds associatifs	60158	60158
Immo fi (parts sociales)	76	56	Réserves cumulées	32 624	28 673
Dépôt de garantie	560	560	Résultat de l'exercice	8 806	3 951
			Subventions investissement	0	0
Actif circulant	112 864	101 704	Dettes	11 912	9 538
Créances et charges avance	33	0	Provisions pour charges	4 500	6 900
Comptes livrets	110614	98 601	Dettes et charges à payer	6 467	1 882
Fonds disponibles	2217	3 103	Produits constatés d'avance	945	756
TOTAL ACTIF	113 500	102 320	TOTAL PASSIF	113 500	102 320