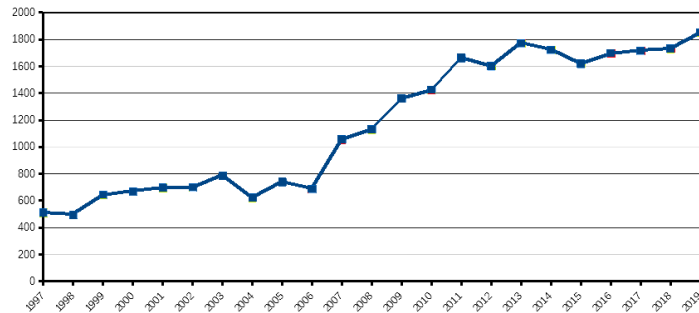


## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

L'exercice 2019 a été marqué par la fusion absorption de l'AL de REDON qui est devenue une deuxième antenne de l'AL rennais. Il n'y a donc plus que 2 associations UFC Que Choisir en Ille et Vilaine, celle de Saint Malo et celle de Rennes. L'activité de l'association est restée soutenue en 2019. Le développement des communications électroniques peut expliquer une diminution de la fréquentation de nos permanences locales.

### LES ADHÉRENTS : NOTRE FORCE ET NOTRE INDÉPENDANCE

Nous enregistrons **1835 adhérents** au 31 décembre 2019, soit une augmentation de 6,9 % avec un taux de ré-adhésion satisfaisant de 66,5 %. Les adhésions en ligne ont progressé. Notre budget est principalement alimenté par les sommes que nous versent nos adhérents. C'est dire que plus ils sont nombreux plus on a de moyens pour les défendre. Depuis 2000, nous constatons une progression remarquable du nombre de nos adhérents.



Plusieurs raisons l'expliquent. Après avoir partagé pendant des années les locaux de la MCE avec d'autres associations de consommateurs, l'**acquisition d'un local** qui nous est propre (en 2009) a démultiplié nos possibilités d'accueil. La création de nos **permanences décentralisées** sur le département ainsi que l'ouverture de **l'antenne de Fougères** ont permis d'offrir une proximité que les consommateurs ont appréciée. A tout cela s'ajoutent **nos actions pour fidéliser nos adhérents** et, on ose le croire, l'amélioration de notre **notoriété** et de notre **efficacité**.

### DES BÉNÉVOLES MOTIVÉS ET TRÈS ACTIFS

Notre équipe est forte de **54 bénévoles** ; nos collègues du Pays de Redon nous ont rejoints lors de notre dernière assemblée générale qui a entériné la fusion de leur association avec la nôtre.

Nos bénévoles, essentiellement retraités, ont toujours un intérêt fort pour l'aide individuelle aux consommateurs qui leur mobilisent 2 plages horaires de 3 heures. C'est un engagement passionnant, d'utilité sociale et qui permet de maintenir du lien social à l'arrêt de leur activité professionnelle.

Les **15 480 heures de bénévolat valorisé** sont révélatrices de toutes nos activités : travail administratif, technique et comptable, aide aux consommateurs, enquêtes, représentations dans des commissions.

### LA FORMATION PERMANENTE : UNE NÉCESSITÉ

Il est indispensable pour chacun de se former et d'actualiser ses connaissances. Cinq nouveaux bénévoles ont suivi des formations initiées par la fédération et organisées par l'Union régionale. Nous avons participé à deux stages sur le thème de l'assurance puis de la construction. Trois personnes ont bénéficié d'un séminaire concernant la gestion de l'eau et incluant la visite de l'usine de Rophémel. Nos échanges en commission litiges constituent aussi une formation continue. Nous la complétons par une documentation sûre et actualisée en permanence.

### L'AIDE AUX CONSOMMATEURS

#### Le traitement des litiges

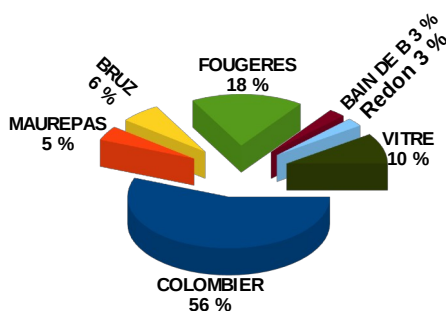
C'est la principale activité de notre association qui mobilise la quasi-totalité de nos bénévoles. Elle consiste, lors de nos permanences, à aider et conseiller les consommateurs afin qu'ils défendent leurs droits auprès des professionnels dans le domaine de la consommation. Elle reste soutenue, notamment au travers des questions et litiges qui nous sont soumis par nos sites internet **quechoisir.org** et **rennes.ufcquechoisir.fr** (1079 dossiers). Notre association reste exemplaire en France pour le traitement de ces messages.

En 2019, nous avons ouvert **2454 dossiers, en hausse de 16,5%, dont 1044 confiés par nos adhérents**. Ceux-ci sont appelés « dossiers de litiges », que nous prenons en charge en intervenant par écrit auprès des entreprises, artisans et professions libérales.

Les **337 succès recensés en 2019** (en hausse) représentent un enjeu financier à hauteur de **586 682 euros**.

Notre application informatique GESTAL qui gère nos activités (adhésions, litiges ...) a été modifiée pour améliorer le traitement et le suivi des litiges ; il faut saluer l'investissement, tout au long de cette année, de nos conseillers-litiges, qui se sont beaucoup impliqués pour la prise en main de cet outil. Il permet au mouvement Que Choisir de rester performant pour avoir une vision globale des problèmes de consommation au niveau national et œuvrer pour défendre collectivement les consommateurs.

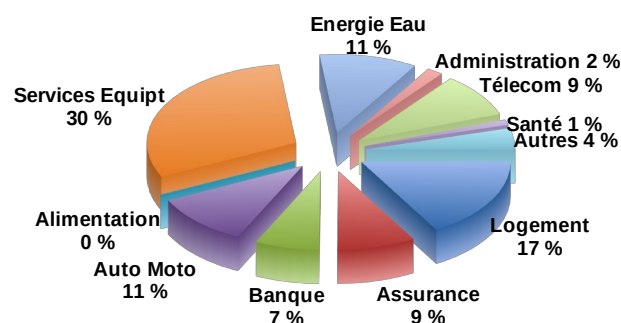
### *Nos permanences*



Les personnes reçues dans nos permanences à Rennes représentent les 2/3 de nos visiteurs. L'antenne de Fougères avec Vitre totalise environ le 1/4 des consommateurs qui nous ont consultés. Les fréquentations sont assez imprévisibles mais on peut dire que globalement, nous sommes dans la stabilité. Nous avons totalisé près de 2000 visites en 2019.

### *Dossiers ouverts par domaine en 2019*

Les services marchands totalisent presque 1/3 de nos dossiers tandis que le logement arrive en deuxième position avec 17 % ; l'énergie et les problèmes liés aux véhicules et aux communications restent des domaines où les litiges sont nombreux.



### *LES ENQUÊTES*

Initiées par la fédération, elles sont réalisées par les bénévoles de façon anonyme selon un protocole précis et donnent lieu à publication dans la revue Que Choisir. Nous avons participé aux 4 enquêtes proposées :

- relevés de prix dans les magasins bios,
- les contrats obsèques,
- l'accès aux soins chez les médecins traitants
- les dentistes
- les prix dans les magasins Hard Discount.

### *REPRÉSENTATIONS ET CONTACTS EXTÉRIEURS*

**Commission consultative SMITCOM** (Syndicat mixte intercommunal de collecte des ordures ménagères du Pays de Fougères)

2 réunions ont permis de faire le point des réalisations, d'initier des projets, des objectifs, de discuter les tarifs.

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

Notre représentant fait partie du bureau du SAGE. Six réunions (et même une visite sur site) ont permis de réfléchir à la préservation des ressources en eau, aux actions nécessaires notamment en terme d'aménagement du territoire et pour faire face aux conséquences des fortes pluies et aussi de faire un bilan des cours d'eau et des zones humides.

**Représentations auprès d'établissements de santé**

Nos délégués ont 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 réunie **8 fois en 2019**. 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 indemnisées sans saisir la justice et éviter un parcours long et coûteux. Le délai moyen pour un traitement de dossier est d'environ 9 mois.

**L'ACEau** (Assemblée citoyenne de l'eau)

Collectif des associations de défense des consommateurs pour fédérer les actions devant les organismes et collectivités locales.

Notre représentant a fortement contribué à sa mise en place et à son développement au fil des années.

## **Les CCSPL (Commission Consultative des Services Publics Locaux) :**

Nos représentants y défendent les intérêts des citoyens pour qu'ils puissent bénéficier des services publics dans les meilleures conditions.

**La CCSPL de la CEBR** (collectivité Eau du Bassin Rennais)

**La CCSPL de Rennes métropole** : 4 séances en 2019 qui ont concerné le mode de gestion et les rapports d'activité des services.

**La CCSPL de la Mairie de Rennes**

En décembre 2019, présentations des rapports de **DSP et de la régie autonome** pour l'exercice 2018.

**La SPL Eau du Bassin Rennais** : Notre représentant a participé aux 4 conseils d'administration du Service public local prenant en charge la collecte et la distribution de l'eau sur la bassin rennais.

Ces représentations font l'objet de comptes rendus précis, archivés et disponibles pour consultation.

## **COMMUNICATION**

### ***Nos lettres électroniques***

En 2019, 7 lettres électroniques ont été envoyées à nos adhérents, diffusant conseils, informations juridiques et aussi sur les activités de notre association. Depuis l'automne, le calendrier prévoit de faire paraître une lettre tous les 2 mois et des info flash sont envoyées entre temps sur un thème unique (8 en 2019).

### ***Publications dans la presse***

Nos permanences font l'objet d'un communiqué dans la presse locale. Plusieurs articles sont parus, notamment dans le secteur de Fougères. Un partenariat avec la Chronique Républicaine permet à l'antenne d'y faire une publication régulière.

**Notre site local:** [rennes.ufcquechoisir.fr](http://rennes.ufcquechoisir.fr)

Il est actualisé en permanence par des publications nationales et par nos articles relatant des succès, donnant des informations et mettant en garde contre les pièges de la consommation. Sa fréquentation reste soutenue avec des variations saisonnières.

**Facebook** : Une bénévoles alimente notre site au fur et à mesure de nos publications

### **Les « rendez-vous Conso »**

Les rendez-vous conso déjà pratiqués par l'antenne de Redon (qui en a réalisé 2), se sont développés. Quatre ont eu lieu auprès de l'OPAR sur des thèmes variés : les arnaques par téléphone et par messagerie électronique, les ingrédients indésirables dans les produits cosmétiques, le démarchage jusqu'à la vente forcée, les achats sur Internet. Ces rendez-vous sont organisés sous forme de réunions d'une quinzaine de personnes, elles portent sur des sujets précis liés à la consommation ; elles sont animées par deux bénévoles de l'association qui donnent les informations essentielles puis suscitent des réactions, des interrogations et des commentaires pour favoriser au maximum les échanges entre tous les participants.

## **NOS PERSPECTIVES 2020**

L'année 2019 a été marquée par la fusion-absorption de l'association de Redon qui est devenue une nouvelle antenne, au même titre que celle de Fougères. Notre rayonnement s'est trouvé ainsi renforcé grâce aux bénévoles qui sont venus nous rejoindre.

Il est justement utile de rappeler que ce rayonnement est essentiellement dû à l'aide que nous apportons aux consommateurs pour régler leurs litiges de consommation. Notre action est donc surtout « curative » au sens où nous intervenons pour résoudre des problèmes. Ce rôle est évidemment très important mais il doit nécessairement être complété par des actions de « prévention », ce qui ne peut être fait que par un renforcement de l'information du public. Ce public ne vient pas naturellement dans nos permanences et donc il faut *aller à sa rencontre*. Bien entendu cette préoccupation n'est pas nouvelle : au niveau national les différentes revues Que – Choisir et, au niveau local, nos lettres d'information sont là pour le prouver ; malheureusement cela n'est pas suffisant : comme on peut le constater lorsque nous allons sur les foires et les marchés (comme, par exemple, lors du « printemps des consommateurs »), le public connaît assez bien les revues mais très mal l'existence des associations locales comme la nôtre.

Nous allons continuer à développer ce que nous avons initié en 2019 en multipliant les actions auprès du public et, notamment, les « *rendez-vous conso* ».

Le traitement des litiges en ligne va continuer 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.