Consom'action, 2e trimestre 2012

Vie de l'Association

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

30 mars 2012
Salle municipale Yves Montand,
rue Charles Perrault à Orléans

78 adhérents étaient présents, 165 pouvoirs ont été comptabilisés soit 15,7% des adhérents à jour de leur cotisation. Gisèle KESLER, Présidente de l'Association, ouvre la séance en remerciant de leur présence Monsieur SUEUR Sénateur, Madame de CHANGY Conseillère Municipale déléguée à la vie associative et Madame BOURGOIN Présidente du CTRC, et représentant Famille de France.

Rapport d'activité

Les adhérents. Ils sont au nombre de 1623 dont 794 nouveaux adhérents.

Les salariés. Depuis septembre 2011 et jusqu'à juin 2012, 2 juristes occupent ce poste à temps partiel chacun. Deux secrétaires en emploi aidé par l'Etat sont présentes.

Les stagiaires. 4 étudiants en droit ont pu acquérir un début d'expérience professionnelle : une élève-avocate, 3 étudiants en Master de Droit.

Les bénévoles. Ils sont au nombre de 82. Le temps global consacré à l'association par les bénévoles est de l'ordre de 7 à 8 équivalents temps plein.

Le site Internet. «www.ufcquechoisir-orleans.org». Créé en 2009, il est de plus en plus consulté. En 2011, la moyenne mensuelle de connexions est d'environ 1800.

Consom'action. Fin 2011, 1271 adhérents étaient abonnés.

Médias. Plus de 60 interventions (presse, radios et télés) ont eu lieu en 2011. En 2010 on en comptait une vingtaine, ce qui montre que nos contacts avec les médias locaux s'élargissent au fil des années. Nous sommes les invités réguliers (en moyenne deux fois par mois) de l'émission « Les experts » sur France Bleu Orléans.

Les enquêtes. L'équipe est constituée de 30 bénévoles.
Enquêtes nationales : horaires d'ouverture et accessibilité des sites touristiques - le locatif dans les agences immobilières - frais et documents demandés - devis funéraires - relevés de prix dans les grandes surfaces.

Deux enquêtes ont été montées par notre association : l'une sur les maisons de retraite dont les résultats sont publiés dans ce journal et l'autre sur plusieurs pistes cyclables de l'AggIO.

Manifestations. Nous étions présents aux rentrées des associations en septembre à Orléans, St-Jean-de-la-Ruelle, St-Jean-de-Braye, et Chevilly. A l'occasion des 60 ans de l'UFC-Que Choisir une manifestation exceptionnelle a été organisée le 15 mars Place d'Arc et place de la République.

Aide aux consommateurs. 17 bénévoles traitent les dossiers et/ou aident les consommateurs alors que 20 autres assurent l'accueil, tant « physique » que téléphonique. Nous avons reçu plus de 2000 visites pendant nos permanences, soit à Orléans (3 demi-journées par semaine, avec 2 conseillers en parallèle), soit à Jargeau, Semoy ou St-Jean-de-la-Ruelle. En novembre nous avons ouvert une permanence à Saran. A ces permanences il faut ajouter les 982 courriers reçus, les 2337 appels téléphoniques et plus de 1000 messages Internet qui nécessitent, évidemment, une réponse… Souvent les conseils donnés suffisent mais si le problème est trop complexe, un dossier est ouvert et traité par les juristes. En 2011, 410 nouveaux dossiers ont été ouverts. Les remboursements, annulations de créances ou échanges de produits représentent la valeur de 70 077€ auxquels il faut ajouter 6 423€ d'indemnités (préjudice moral, frais divers ou geste commercial). Il faut rappeler que notre objectif est simplement de faire respecter la législation...
Evolution des types de litiges : de 31 % en 2010 et en première place, les litiges liés au logement sont désormais à 24 %, suivi des opérateurs de communication (17 %) et des services marchands (16 %). Les autres types de litiges se répartissent de façon homogène (9 ou 8 %).

Représentation dans les instances officielles. 22 bénévoles siégent dans plus de 60 commissions, tant locales que départementales ou régionales, dans des domaines très variés comme la santé et l'environnement.

Participation aux campagnes nationales. Elles se déroulent toujours selon le même processus : enquête de terrain, conférence de presse permettant d'en faire connaître les résultats locaux et les propositions de l'UFC-Que Choisir, courriers aux élus pour qu'ils interviennent auprès du Gouvernement. Pour finir, une information nationale. Ces actions ont un poids réel auprès des élus et du Gouvernement, le sérieux de l'UFC étant reconnu.
Nous avons ainsi participé en 2011 à des campagnes nationales sur le logement locatif, les devis funéraires et la nouvelle contribution de 35€ pour toute action en justice. (Cette dernière consistait uniquement à une interpellation des élus).

Actions spécifiques. *Opération DRAAF* (Direction Régionale de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Forêt). La convention signée avec la DRAAF pour une étude sur les besoins d'information des consommateurs sur « une alimentation sûre, diversifiée et durable » est d'une durée de 3 ans et se présente sous la forme de questionnaires.

Les actions de développement. Un groupe de bénévoles s'est penché sur d'autres modes de présence auprès des consommateurs. Une distribution de documents auprès des mairies de plus de 500 habitants dans une partie du Loiret a été réalisée. Un courrier a été adressé auprès de 600 abonnés de Que Choisir non adhérents à l'association. 34 nouveaux adhérents sont venus nous rejoindre ainsi. Par ailleurs, nous sommes alliés au-devant du public : au Comité d'Entreprise de la DREAL (Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement), à l'Institut Rural d'Education (élèves de 18 ans), au CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) de St-Pryvé-St-Mesmin (public de retraités), au SAVS (Service d'Accompagnement à la Vie Sociale).

L'information interne. Depuis septembre 2010 les bénévoles sont destinataires d'une lettre électronique créant un lien entre eux.

Participation à l'Union Régionale. Les 7 associations de la Région se rencontrent régulièrement. C'est un lieu de mutualisation à la fois pour la formation des bénévoles et les représentations dans les instances officielles.

Participation à la création et à l'animation des formations nationales. Outre notre juriste qui intervient dans les stages sur le traitement des litiges depuis plusieurs années, trois bénévoles se sont également impliquées au niveau national : deux dans l'accueil des consommateurs et une sur les litiges avec les assurances.

Le rapport d'activité de l'exercice 2011 est adopté à l'unanimité.

Phoca PDF