



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir
4 Place Coimbra, Avenue de Pérouse
13090 Aix-en-Provence
www.ufc-aix.org – aixenprovence@ufc-quechoisir.org

Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

RAPPORT MORAL EXERCICE 2008.

Le rapport complet des Commissions est disponible sur la page [Nos Commissions](#).

Cet exercice se termine sur un bilan positif, grâce au travail quotidien, aussi bien de nos bénévoles que de nos salariées. Nous présentons ci-après les résultats obtenus.

Nous remercions, bien sûr, notre fidèle équipe ainsi que tous ceux, nombreux, qui sont venus nous rejoindre cette année 2008, pour leurs efforts et leur motivation.

Que cela soit pour aider nos adhérents à régler leurs litiges ou, de façon moins visible, au sein des autres commissions, Environnement, Sécurité Alimentaire, Enquêtes, Santé, notre nouvelle commission Communication. C'est le travail de tous qui contribue à la vie de notre Association et à l'efficacité de notre action.

Les adhérents

Le nombre d'adhérents en 2008 a été de 1674, ce nombre reste d'un bon niveau en légère augmentation par rapport à l'exercice précédent. Le taux de pénétration est d'environ 0.52% par rapport à la population du pays d'Aix. Le taux de réadhésion a été de 44,36 %.

L'origine géographique des adhérents ne varie pas sensiblement d'une année sur l'autre. Pour répondre à la demande, nous tenons des permanences à la Maison du Droit et du Citoyen de Bouc Bel Air, et à la Maison de la Justice et du droit du Jas de Bouffan, ce qui nous assure davantage de proximité et l'accès à des personnes qui ne peuvent se rendre à notre local d'Aix-en-Provence. Nous tenons également une permanence à la Maison du Droit et du Citoyen de Gardanne.

Nous nous efforçons d'informer, chaque fois que cela est possible, nos adhérents sur les travaux, résultats obtenus et prises de position de la Fédération UFC-Que Choisir en joignant aux courriers que nous leur adressons des communiqués spécifiques. C'est ainsi que nous démontrons que l'action de l'UFC-QUE CHOISIR Aix-en-Provence va bien au-delà du simple traitement individuel de litiges mais, en faisant le lien avec la cause nationale, contribue à la défense collective des intérêts des consommateurs au niveau régional et national. Cet effort de communication pourra toujours être renforcé et reste une de nos priorités.

L'adhésion à une Association est une démarche individuelle qui nous fait partager les valeurs et les positions de cette Association. C'est un point qui est important de rappeler pour que notre action soit bien comprise de tous et de toutes.

Les ressources humaines

Les bénévoles

L'association UFC-Que Choisir fonde son action essentiellement sur les efforts et la motivation de ses bénévoles. Leur nombre, en augmentation pour l'exercice 2008, est d'environ 55 (ce nombre varie en cours d'année). Ils se répartissent dans les différentes commissions de l'association, mais c'est dans la commission litiges qu'ils sont les plus nombreux (près de 25). Leur engagement personnel est plus ou moins important en fonction des disponibilités de chacun. Plusieurs bénévoles participent à différentes commissions selon leurs compétences respectives.

Afin de satisfaire les adhérents en réglant au mieux leurs litiges, nous avons de façon constante besoin de nouveaux bénévoles, apportant des compétences complémentaires à l'équipe en place. Nous essayons toujours d'accueillir des profils différents : jeunes (et moins jeunes) retraités, jeunes diplômés en recherche d'emploi ou d'une première expérience, étudiants stagiaires.

Nous continuons à développer des partenariats avec l'Université d'Aix-en-Provence, en particulier la Faculté de droit et d'autres organismes ou associations (comme France Bénévolat).

Au cours de l'année, nous avons accueilli plusieurs étudiant(e)s en droit qui ont fait un stage au sein de notre Association locale en particulier une jeune élève avocate qui a travaillé avec nous, d'octobre 2007 à janvier 2008. Fin 2008, une nouvelle élève Avocate a commencé son stage.

Les salariés

Notre Juriste, en contrat Avenir de 26 Heures hebdomadaires, est complètement opérationnelle. Cette fonction nous est indispensable compte-tenu de la nature et la complexité des litiges traités, par ailleurs il faut veiller à ce que notre responsabilité ne puisse être mise en cause lors du traitement de ces litiges.

Le contrat aidé de notre secrétaire la plus ancienne a été transformé en CDI de 20 Heures hebdomadaires, l'importance de ce poste étant plus à démontrer.

Le deuxième poste de secrétariat est maintenu en emploi aidé de 26 Heures, pour des raisons évidentes de financement.

Fonctionnement

Conseil d'administration :

Le Conseil d'Administration s'est réuni 6 fois au cours de l'année. Le taux de participation est voisin de 80 %.

Hormis les questions de fonctionnement (gestion des salariés, travaux, investissements?), le conseil d'administration a été de plus en plus amené à

prendre position sur des problèmes de fond (participation à des activités extérieures, étude des positions politiques de la Fédération, coordination des activités des différentes commissions ?). Comme par le passé, ce Conseil continue à prendre les décisions importantes concernant le fonctionnement de notre Association Locale.

Composition du Conseil d'Administration

Bureau	
Président	Jacques Cray
Vice-présidents	Paul Manfredo
	Jean-Paul Cadou
Trésorière	Michèle Vanel
Secrétaire	Paul Le Marchant

Secrétariat :

Le volume du courrier traité reste important : courriers envoyés dans le cadre du traitement des dossiers litiges, courriers en réponses aux questions posées par les consommateurs, courriers administratifs.

Un grand nombre de questions nous parvient aussi par e-mails. La réponse se fait par mails également. Elle consiste en général en la délivrance d'un premier conseil, en l'envoi d'une documentation ou, si le problème s'avère complexe et suppose une étude approfondie, en proposant au correspondant de venir à une permanence.

S'ajoutent à ce travail de correspondance et traitement de dossiers, les visites en dehors des heures de permanence, les appels téléphoniques (extrêmement nombreux du fait que notre association est de plus en plus connue du grand public), les travaux pour faire progresser les différents projets à réaliser dans le cadre des différentes commissions...

Nous remercions nos deux secrétaires ainsi que les bénévoles qui viennent les aider pour l'accueil, la frappe, le classement... pour tout ce travail accompli.

Informatique

Les conseillers disposent désormais d'un matériel moderne et fiable, d'un accès Internet sur chaque poste, permettant ainsi d'effectuer des recherches

en ligne et la possibilité d'envoyer des mails.

Notre Fédération a mis en place un nouveau logiciel « GESTAL », nous avons donc progressivement harmonisé notre gestion de traitement des litiges avec les autres Associations locales de l'UFC. Nous fonctionnons avec Gestal depuis le Mois de Mars 2008. Un effort important a été fait, aussi bien par le secrétariat que par les permanenciers pour que ce nouveau mode de fonctionnement soit complètement opérationnel dès son utilisation.

Les représentations extérieures

Nous nous sommes efforcés, comme les années précédentes, d'aller à la rencontre de différentes institutions ou collectivités pour mieux faire connaître notre association et ses actions en faveur de la défense des intérêts et droits des consommateurs.

L'information

Provence Conso:

Depuis 2008 notre journal La Voix des Consommateurs, a été mis "en sommeil" car nous participons maintenant à une revue commune avec les Associations locales de Marseille et de Toulon. Ceci permet une plus large diffusion et un partage des informations.

Il faut également noter que la Juriste rédige régulièrement des articles pour le journal La Provence.

Le Site Internet :

Le site internet, sur lequel travaillent deux bénévoles a été encore une fois modifié pour continuer d'être un véritable outil d'information pour le public. Un «compteur» de visites a été ajouté afin que nous puissions mesurer la fréquentation de ce site.

CONCLUSION.

Cette présentation résume nos différentes activités au cours de cet exercice, elle doit permettre, complétée par les rapports des différentes Commissions, d'avoir une vue synthétique de notre action.

J.CRAY

COMPTE RENDU DE L'ASSEMBLEE GENERALE DU 15 AVRIL 2009.

La séance est ouverte à 18 h15 par le président sortant, Jacques CRAY

Les participants à cette AG sont au nombre de 24 et 18 pouvoirs ont été donnés.

Le président remercie tout d'abord les adhérents et les bénévoles pour l'aide

et le soutien apportés à l'association locale. Puis il présente le rapport d'activités pour l'année 2008 :

Le nombre des adhésions est passé de 1606 en 2007 à 1675 en 2008, avec un bon taux de pénétration de 0,52 %, supérieur à la moyenne nationale qui est de 0,4 %.

L'équipe de bénévoles se compose de 55 personnes environ, dont 17 nouveaux bénévoles arrivés en 2008, la plupart retraités, mais aussi d'autres personnes en attente d'un emploi. Sur ces 55 bénévoles, 25 travaillent dans la commission litige, les autres se répartissent entre les autres commissions. Le président souligne le rôle important de représentativité de toutes les commissions. Il insiste aussi sur le rôle primordial du personnel salarié, sérieux et compétent :

Mlle Marlène COMBET, juriste, bénéficie d'un « contrat avenir » ; les deux secrétaires, Florence DUCLERGET en CDI de 20 heures et Radia BENSALAH, avec un contrat « emploi aidé » 26 heures hebdomadaires, depuis octobre 2008. Leurs tâches sont lourdes, entre l'accueil, le téléphone, la frappe, les courriers, les courriels et la gestion du nouveau logiciel de litiges « GESTAL », opérationnel depuis plus d'un an. Le matériel informatique, qui comprend neuf postes, est devenu performant.

Le président rappelle le fonctionnement de l'Association locale :

- Le Conseil d'Administration s'est réuni six fois en 2008.
- M. Serge DIETRICH siège au conseil de développement de la CPA d'Aix.
- Des rencontres trimestrielles ont lieu entre les différentes AL 13.
- L'AL est présente chaque année à l'ASSOGORA d'Aix-en-Provence.
- L'AL participe à la rédaction du journal « Provence Conso », commun à plusieurs associations de la région.
- L'AL d'Aix-en-Provence fait partie des 12 associations de la région PACA qui ont mis en place l'Union Régionale depuis le 26 novembre 2008, dont le siège social a été fixé à Marseille. Deux commissions ont été créées au sein de l'UR : une commission qui permettra de faire des formations pour des bénévoles de la région et une commission d'harmonisation sur les méthodes de travail des différentes associations.
- Le site internet de l'AL, www.ufc-aix.org, a été refondé, rendu beaucoup plus performant et convivial. On a noté 3850 consultations en deux mois. Les rubriques les plus consultées sont le chèque, les maladies nosocomiales, le tribunal d'instance, le syndic. Les dépliants triptyques édités sont consultés de la même façon.
- La juriste, Marlène COMBET, rédige régulièrement des articles pour le quotidien « la Provence ».
- L'AL a une forte représentation extérieure auprès de plusieurs institutions.
- La collaboration avec les avocats se poursuit de façon harmonieuse ; un nouvel avocat, Maître CARLINI, du barreau de Marseille, est en partenariat avec l'AL dans le domaine de la santé.

Les différentes commissions font ensuite le bilan de leurs activités durant l'année écoulée.

Pour lire un rapport complet de ces commissions, cliquez [ici](#)

? La Commission Litiges rappelle le nombre (6 permanences assurées chaque semaine représentant 18 heures hebdomadaires, 1742 visites d'adhérents dont 62 % de demandes de conseil, 648 dossiers de litiges ouverts) et la nature des litiges traités en 2008, leurs classements (58% des dossiers trouvent un règlement amiable favorable aux adhérents) ou les procédures menées par les adhérents auprès des Tribunaux. La commission tient des permanences dans les Maisons de la Justice et du Droit de Gardanne, d'Aix-en-Provence et de Bouc Bel Air. Les dossiers envoyés chez nos partenaires avocats donnent lieu dans 30 % des cas à des procédures.

En ce qui concerne les actions d'intérêts collectifs, la procédure concernant l'affaire des clubs de remise en forme « Moving » n'a pas connu d'issue en 2008 et aucune autre action n'a été engagée en 2008.

? La Commission Sécurité Alimentaire, plus particulièrement axée sur l'alimentation et la santé, se réunit très régulièrement. Différents sujets sont traités chaque année qui donnent lieu à des publications sous forme de triptyques, d'articles édités sur le site internet ou dans la revue « Provence Conso ». En 2008, des textes ont été publiés sur les OGM, sur l'alimentation et cancer, des recherches sur l'eau, sujet délicat et important, ont été initiées : eau potable, eau minérale.

? La Commission Santé, qui comprend 3 membres, s'est réunie régulièrement en 2008. Deux établissements supplémentaires ont été rajoutés en CRUQPC, ce qui porte à sept le nombre d'établissements hospitaliers la représentation de l'AL dans les CRUQPC.

La commission santé a participé en 2008 aux réunions des commissions de lutte contre les infections nosocomiales ; enfin, une Commission Santé sur la région PACA s'est déroulée le 15 décembre 2008.

? La Commission Energie-Environnement ne comprend plus que 4 à 5 membres qui se réunissent une fois par mois et elle fait appel à de nouveaux bénévoles. Elle a travaillé sur les sujets suivants :

- Ecriture et publication d'un article intitulé : « Bilan sur les carburants », ayant pour but de faire le point sur les différentes solutions énergétiques pour le transport routier.
- Visite au centre de tri d'Aubagne dans le but de sensibiliser les visiteurs sur l'importance en volume des déchets de l'agglomération et de la nécessité de trier ces déchets.
- Ecriture d'un article intitulé « Objectif zéro déchets »
- Nombreuses représentations extérieures sur le département, telles le Centre Permanent d'Initiative pour l'Environnement, la commission locale de l'eau.

? La Commission Enquêtes, forte de 10 personnes, a réalisé en 2008 des enquêtes locales et toutes celles demandées par la fédération, sur les prix, sur les magasins funéraires, sur le coût du stationnement dans les parkings, sur l'application de la convention AERES, enquêtes dont les résultats, après traitement de la fédération, sont publiés dans la revue « Provence Conso ».

? La Commission Communication a été créée en novembre 2008 dans le but de mieux faire connaître l'AL d'Aix-en-Provence. Elle a travaillé sur les points suivants :

- Statistiques sur les fréquences et les rubriques consultées sur le site internet de l'AL.
- Enquête auprès des adhérents pour mieux connaître leur opinion sur les différents thèmes proposés.
- Edition d'un dépliant sur « l'alimentation et le cancer ».
- Réalisation d'affiches permettant de faire connaître au public les différentes sections de l'AL.
- Envois de 162 mails à toutes les AL de France dans le but de créer des collaborations sur les thèmes Environnement, Santé, Sécurité Alimentaire.

Rapport financier

Le rapport financier fait apparaître un exercice de trésorerie légèrement excédentaire. L'association a maintenant une autonomie financière de 70 %. Les 30 % restants sont complétés par des subventions du Conseil général (3000 ? en 2008), des mairies où se tiennent des permanences de la commission litiges, de la CPA (subvention de fonctionnement) et de la DGCCRF par la voie de la fédération. Il est à noter que cette dernière subvention a baissé de 50 % en 2008.

La masse salariale représente 50 % du budget de l'association, masse salariale dont 40 % est prise en charge par les collectivités locales.

Le taux de réadhésion est d'environ 44 %.

**Les rapports moraux et d'activité sont approuvés à l'unanimité.
Le rapport financier est approuvé à l'unanimité.**

ELECTION DU NOUVEAU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Il est procédé enfin à l'élection du nouveau Conseil d'Administration. Les candidats suivants sont élus à l'unanimité des votants :

Mmes : Agnès BON, Michèle VANEL

Mrs : Bernard BRUHAT, Bernard BURTIN, Jean-Paul CADOU, Jacques CRAY, Serge DIETTE, Gérard FACHERIS, Christian GALLET, Paul LE MARCHANT, Michel LIGER, Paul MANFREDO

DIVERS

- Il est décidé de ne pas modifier le montant de 35 ? de la cotisation annuelle des adhérents.
- Les deux seuls représentants de l'AL d'Aix-en-Provence à l'Assemblée Générale de la fédération sont Mrs Jean-Paul CADOU et Jacques CRAY

Aucune autre question n'étant soulevée, la séance est levée à 20 heures.

Le secrétaire,

P. LE MARCHANT