

UFC QUE CHOISIR de la Haute-Loire



Assemblée Générale 2016 du 25 mars 2017

- ☞ **Rapport moral du Président**
- ☞ **INTERVENTION DEBAT : « La douleur au cœur du dispositif de santé », avec la participation :**
 - **du Dr Marc DURAND**, médecin ORL du Centre Hospitalier Emile Roux et président de l'Association de Lutte contre la Douleur (l'ADOL).
 - **du Dr Gilbert ANDRE**, Spécialiste de la prise en charge des douleurs aiguës et chroniques et responsable de la consultation douleur du Centre Hospitalier Emile Roux.
- ☞ **Rapport d'activités**
- ☞ **Rapport financier**
- ☞ **Rapport « Commission Litiges »**
- ☞ **Rapport « Santé et Environnement »,**
- ☞ **Rapport « Enquêtes »**
- ☞ **Rapport « Communication »**

Participation à l'AG :

- **Total d'adhérents présents ou représentés : 232**

Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de la Haute-Loire

29 Boulevard Chantemesse – 43000 AIGUILHE

☎ 04.71.02.29.45 – Courriel : ufc.quechoisir43@orange.fr



ASSEMBLEE GENERALE 2016 DU 25 MARS 2017 RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

L'UFC Que Choisir 43 œuvre au sein d'une Fédération Nationale comprenant 151 associations locales qui regroupent un total de 141 777 adhérents.

Les rôles principaux de l'UFC sont :

- ✧ D'informer
 - ✧ De défendre
 - ✧ De représenter
- } les consommateurs



LES PERMANENCES

Nos permanences : Nous avons maintenu et confirmé les améliorations apportées en 2015 :

- prolongation du mardi soir jusqu'à 19h30,
- ouverture sans rendez-vous le jeudi après midi,
- maintien des permanences décentralisées de Monistrol et de Craponne.

Par ailleurs, l'UFC 43 a pris en charge une permanence à Langogne. Nos bénévoles, présents sur place deux demi-journées par mois, sont accueillis par la Communauté de Communes du Haut Allier à la Maison des Services au Public, Espace René RAYNAL.

Nos horaires :

Les 4 permanences citées ci-dessus représentent une ouverture moyenne de 35h 00 par semaine.

Horaires d'ouverture de notre permanence d'AIGUILHE :

Mardi	8h30 -----12h00	14h00 -----19h00
Mercredi	8h30 -----12h00	
Jeudi	8h30 -----12h00	14h00 ----17h30 * <i>*Sans rendez-vous</i>
Vendredi	8h30 -----12h00	

Horaires d'ouverture de notre permanence à MONISTROL SUR LOIRE, 5 place Prévescal :

2 ^e et 4 ^e Mardi de chaque mois	14h00 ----17h30
---	-----------------

Horaires d'ouverture de notre permanence à CRAPONNE SUR ARZON, en mairie :

2 ^e vendredi de chaque mois	8h30 ----12h00
--	----------------

Horaires d'ouverture de notre permanence à LANGOGNE, espace René Raynal :

1 ^e et le 3 ^e vendredi de chaque mois	9h30---- 11H30
---	----------------



L'activité de nos permanences :

- ☞ Plus de **1 600** appels téléphoniques,
- ☞ **1117** personnes reçues (**961** sur rendez vous et **156** dans les créneaux sans rendez vous du jeudi après midi),
- ☞ **1 183** courriers entrants,
- ☞ **1 184** courriers sortants liés aux dossiers dont **206** recommandés,
- ☞ **1 580** courriers de relances pour réadhésion



NOS ACTIONS

En 2016 l'UFC Que Choisir de Haute-Loire a participé à plusieurs actions nationales :

- ☞ **La mallette alimentaire** pédagogique.
- ☞ **Energie moins chère**, Gaz, Electricité, Fioul, (821 foyers se sont inscrits lors de la campagne « Electricité +Gaz »).
- ☞ **Les démarchages abusifs** (création d'un livret anti-arnaques),
- ☞ Enquête concernant **les agences immobilières** (respect de la loi ALUR).
- ☞ **La fracture sanitaire** (désertification médicale autour des spécialistes et généralistes),



LES RESSOURCES HUMAINES

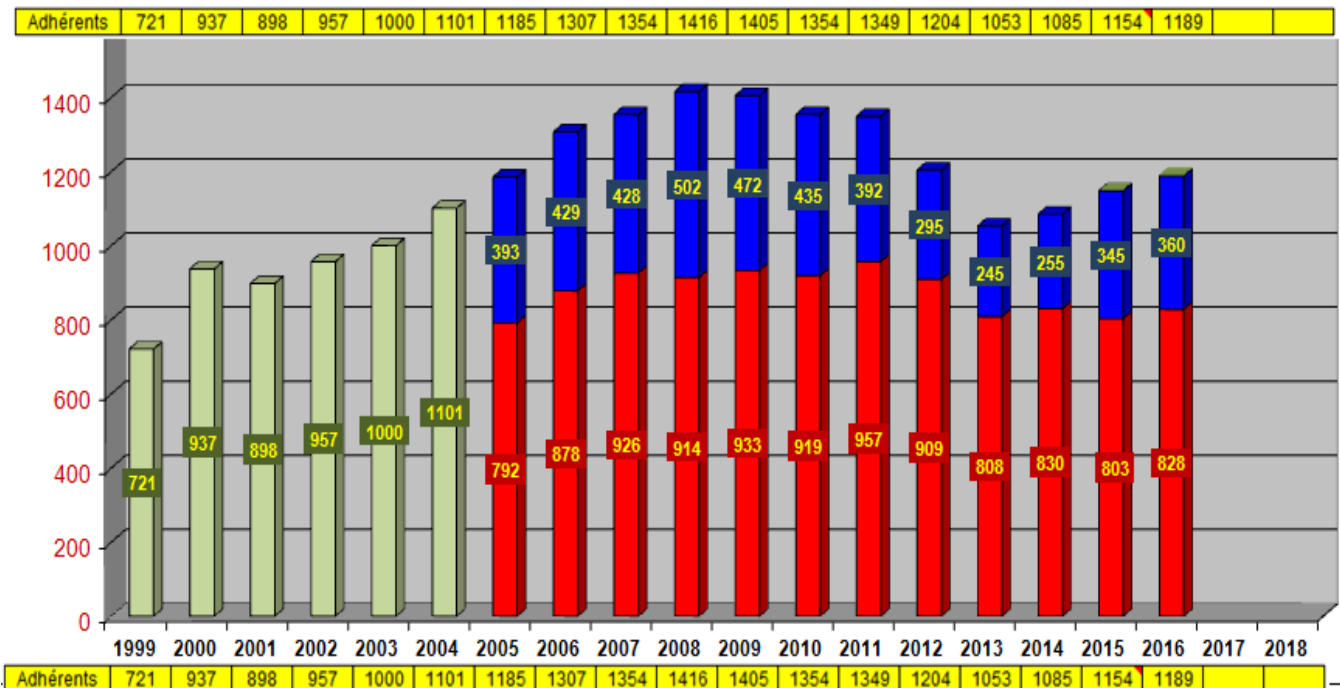
L'UFC 43 est composé de :

- ☞ **Une juriste salariée** à temps partiel qui réalise également beaucoup de bénévolat
- ☞ **11 conseillers** litiges bénévoles
- ☞ **8 bénévoles** qui assurent le secrétariat et l'accueil du public
- ☞ **Plusieurs autres bénévoles** apportent leur soutien dans différents domaines tels que le secrétariat, la communication, l'informatique, la finance, les enquêtes, la gestion RH... etc.



En 2016, comme l'année précédente, l'association a accueilli **2 stagiaires** en BTS Economie Sociale et Familiale. Nous espérons que c'est aussi positif pour elles que ça ne l'est pour nous. Leur regard neuf et affûté, parfois critique, est une source de progrès qu'il ne faut pas négliger.

Les adhésions : Pour l'année 2016 nous atteignons **1189 adhérents**. Ce chiffre est en augmentation pour la 3^é année consécutive. Il faut savoir regarder cette évolution avec un mélange de prudence et de satisfaction. En tout cas ce résultat positif fournit une motivation aux bénévoles et donne une dynamique supplémentaire au sein de l'association.



Taux de pénétration

Il existe un ratio qui permet de mesurer le nombre d'adhérents ramené au nombre d'habitants sur le territoire.

Ce rapport qui est donc le « taux de pénétration » place la Haute-Loire au 4^é rang national.

Les formations de 2016

- **9 bénévoles** ont bénéficié de formation
- **Notre juriste** a également suivi un module de formation

Lors de ces formations, qui représentent 17 jours/agent, 8 domaines différents ont été abordés.

TAUX DE PÉNÉTRATION				
Rang 2016	Taux 2016	Département	Rang 2015	Taux 2015
1	0,655%	Tarn	1	0,649%
2	0,620%	Ariège	4	0,496%
3	0,614%	Puy-de-Dôme	2	0,627%
4	0,522%	Haute-Loire	3	0,506%
5	0,482%	Calvados	5	0,496%
6	0,468%	Haute-Vienne	9	0,413%
7	0,455%	Tarn-et-Garonne	6	0,457%
8	0,450%	Sarthe	8	0,433%
9	0,428%	Nouvelle-Calédonie	10	0,409%
10	0,424%	Allier	7	0,434%



ASSEMBLEE GENERALE 2016 DU 25 MARS 2017. RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

LES LITIGES – Présentation Mme AKKIOUI.

GENERALITES.

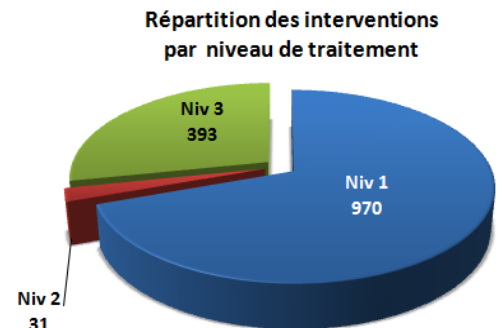
Notre activité est globalement en augmentation. En 2016, nous avons rencontré 1 117 personnes sur l'ensemble des permanences et avons traité 393 dossiers dans le cadre d'un litige de consommation entre l'adhérent et un professionnel.

On apprécie donc une hausse de 12% par rapport aux litiges de 2015.

Niveau 1 : Informations fournies aux consommateurs.

Niveau 2 : Accompagnement du consommateur.

Niveau 3 : Prise en charge complète du litige par l'UFC.



REPARTITION PAR DOMAINE DE CONSOMMATION

Le secteur « service marchand », en permanente augmentation : Un secteur assez large avec des litiges très hétéroclites, qui augmente de 43% en 2016. Un nombre important de litiges concerne les engagements pris lors d'un démarchage à domicile, les achats sur foire. Encore beaucoup de consommateurs oublient d'user de leur droit de rétractation dans les délais ou pensent bénéficier systématiquement de ce délai pour tous achats, même en magasin. Notre association est, encore cette année, intervenue pour l'annulation de bons de commande, suite à un démarchage ou signé sur une foire en mettant en avant plusieurs irrégularités.

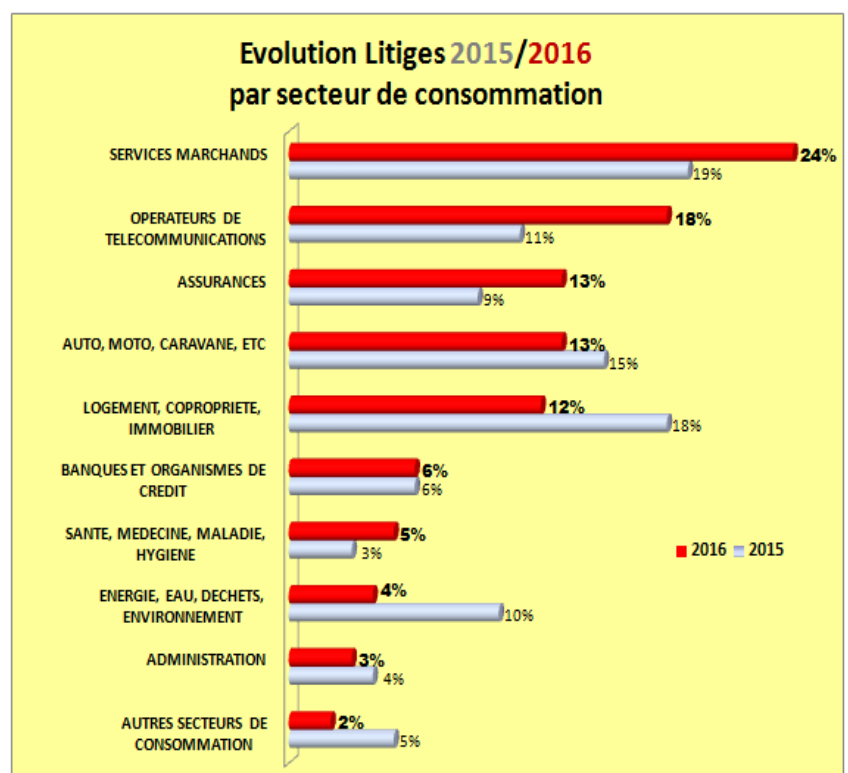
Un autre bloc se dessine relatif aux achats à distance. Nos adhérents nous sollicitent lorsqu'ils sont confrontés à un retard ou défaut de livraison, un remboursement qui n'arrive pas, même sur des sites d'enseignes très connues.

Les litiges avec les artisans concernent des travaux de rénovation, d'installation d'équipements de chauffage, de dépannage... Pour les dossiers où l'artisan ne remédie pas au problème, notre association accompagne l'adhérent pour monter son dossier auprès de l'assurance du professionnel.

Le secteur « télécommunication », en forte hausse :

Le nombre des litiges avec les opérateurs de téléphonie (internet téléphonie fixe et mobile) ouverts en 2016 pointe une augmentation de 81%. Après une période calme dans ce domaine, les adhérents rencontrent plus de difficultés avec les opérateurs. On constate des dossiers toujours aussi techniques, concernant les « écrasements de ligne » ou « vétusté de ligne » dans notre milieu rural. Parallèlement, les litiges de nature contractuelle avec SFR se sont accrus avant que l'UFC Que Choisir n'intervienne pour voir SFR condamné (Mai 2016) pour de nombreuses clauses abusives.

La durée de traitement des dossiers n'a pas changé, hormis les délais de saisine du Médiateur des Télécommunications qui se sont largement allongés, certainement liés à la charge de travail !





ASSEMBLEE GENERALE 2016 DU 25 MARS 2017. RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

Le secteur « assurances » connaît une hausse de 65% :

Enormément de litiges sur les démarchages abusifs des complémentaires ou assurances hospitalisation. On constate des irrégularités sur la validité des adhésions, précisément autour de la signature électronique. Les dossiers d'assurance en matière de contestation sur l'indemnisation suite à un sinistre sont également très présents. On continue de privilégier la voie de la médiation, sauf lorsque les enjeux financiers sont conséquents et représentent plusieurs milliers d'euros.

Certains dossiers complexes demeurent et demandent un temps de traitement assez long.

Le secteur « automobile », en stagnation

Le même constat que lors de l'exercice précédent. Les litiges entre particuliers restent les plus nombreux et pas toujours les plus faciles à régler, dans la mesure où cette vente est moins encadrée juridiquement.

Attention aussi aux achats de véhicules « à l'aveugle » que ce soit à l'étranger ou en France, sur Internet.

Le secteur « Logement, Immobilier » montre une baisse des dossiers :

17 dossiers en moins traités en 2016 par rapport à l'année précédente. Nous rencontrons essentiellement des problèmes de non restitution du dépôt de garantie. Dans le domaine de la location, on constate que la prévention et l'encadrement par la loi ALUR permettent de diminuer le nombre de litiges. Nos conseillers insistent sur la rédaction des baux, état des lieux lors des consultations avec nos adhérents, qui nous sollicitent avant de prendre une location.

Le secteur « Banques et organismes de crédit » toujours stable :

Des dossiers toujours aussi variés, comme les prélèvements réalisés sans autorisation, les contestations sur les frais bancaires parfois abusifs et au delà de la convention contractuelle...

La fraude à la carte bancaire et le phishing des coordonnées ne sont pas en reste. On constate également un nouveau phénomène avec la fraude à la carte bancaire : les banques dégagent leur responsabilité par l'envoi du « SECURE Code » sur le numéro de téléphone du client pour valider un achat via Internet. Ce système de piratage est plus difficile à prouver (le client n'a jamais reçu ce code car son numéro est également piraté) pour obtenir le remboursement des sommes indûment prélevées.

Le secteur « santé », quelques dossiers mais lourds de conséquences

Les litiges liés aux domaines de la santé représentent 4% de l'ensemble des litiges. Des litiges peu représentatifs en quantité, mais dont les conséquences médicales peuvent être irrémédiables (séquelles, décès...). Quelques dossiers concernent les dentistes suite à un litige sur la pose de prothèses dentaires. Pour les établissements de santé, lors de différents litiges liés à des interventions, l'UFCV conseille nos adhérents sur la démarche à suivre pour les recours, voire pour l'indemnisation.

Chute du secteur « Energie, eau, déchets et environnement » :

Les litiges dans ce domaine ont considérablement diminué, ils sont passés de 34 pour 2015 à 18 pour 2016, une baisse de 88%. On constate des erreurs de facturation ou de relevé d'index moins fréquentes par les fournisseurs d'énergie. Une meilleure qualité du service client de certains fournisseurs et des interlocuteurs privilégiés permet à notre association de mettre à plat certains dossiers et d'éviter les litiges. Attention toutefois, on retrouve de nombreux litiges liés aux énergies renouvelables dans le secteur marchand.

TRAITEMENT DES DOSSIERS.

La majorité des dossiers traités par nos conseillers le sont à titre amiable, en phase avec la philosophie de Que Choisir. Les interventions pour pointer du doigt les anomalies contractuelles, les règlements amiables à titre commercial, constituent notre lot quotidien.

La médiation s'est largement développée dans l'ensemble des secteurs, avec en tête le secteur des services marchands. Un Service de Médiation privilégié avec les associations de consommateurs est mis en place en 2016 chez certains groupes commerciaux, comme C Discount.

En matière de télécommunications et d'Energie, les avis du Médiateur prennent en compte largement la situation des clients et leur avis est systématiquement suivi par les fournisseurs.



ASSEMBLEE GENERALE 2016 DU 25 MARS 2017. RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

La médiation a l'avantage d'être gratuite et de privilégier le dialogue entre les parties, contrairement au recours en justice, dont l'issue et le coût restent incertains.

En 2016, notre association a aidé 11 adhérents dans la saisine du Tribunal de proximité, dans la constitution du dossier. Dans le domaine logement, la principale saisine concerne les litiges de fin de location.

Bien entendu, même avec un jugement en leur faveur, beaucoup d'adhérents sont confrontés au défaut d'application du jugement par la partie qui a perdu le procès. Ils se rendent compte de la réalité : commencer un nouveau combat, avec le concours d'un huissier de justice, pour obtenir l'application du jugement, surtout lorsque la partie adverse est peu solvable.

Type	Média-tion	Tribu-nal
Assurance	6	3
Banques	5	4
Logement	3	4
Télécomm..	4	2
Energie	3	0
Services marchands	6	2
TOTAL	27	11

DES SOMMES IMPORTANTES RECUPEREES PAR NOS ADHERENTS

Pour l'année 2016, les gains récupérés par notre association locale pour le compte de nos adhérents représentent un total de 235 000 €.

ACTIONS JUDICIAIRES EN 2016 : Condamnation devant le tribunal correctionnel pour un responsable de pratiques commerciales trompeuses sur le territoire d'Yssingaux.

ACTIVITE LIEE AUX INSTANCES – Présentation Yves JOUVE.

ACTIVITE LIEE AUX INSTANCES

La vie statutaire de notre association implique un certain nombre de réunions :

- L'Assemblée Générale de la Fédération Nationale UFC.
 - L'Assemblée Générale
 - 6 Conseils d'Administration.
 - 10 réunions de bureau.
- } Au sein de notre Association Locale,

A ces réunions statutaires il convient d'ajouter :

- 2 réunions de l'Union Régionale Auvergne.
 - De plus, nous travaillons au rapprochement de nos Unions Régionales afin de nous conformer à la réforme territoriale.
 - La journée des Présidents,
 - Les journées de travail à thème
- } Au niveau de la Fédération

Composition du Conseil d'Administration

BEYSSAC Maurice	Mandat en cours
BOURCIER Claude	Mandat en cours
CHAPON Pierre	Mandat en cours
DENAIS Paul	Mandat en cours
JOUVE Yves	Mandat en cours
LETT Claude	Mandat en cours
MONCHAMP Louis	Mandat en cours
OLLIER Henri	Mandat en cours
PANDRAUD Robert	Mandat en cours
PERRIN Jeanine	Mandat en cours

PERDOUX Pierre	Renouvellement
PERRIN Jean	Renouvellement
REYNAUD robert	Renouvellement

BERTHOIX Huguette	Nouvelle candidature
CARLET Monique	Nouvelle candidature





ASSEMBLEE GENERALE 2016 DU 25 MARS 2017. RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

ACTIVITE DE COMMUNICATION ET REPRESENTATION

LA COMMUNICATION. Maurice BEYSSAC

Nous avons toujours le souci du meilleur équilibre possible entre la communication traditionnelle, écrite ou orale et la communication dématérialisée qui devient aujourd'hui incontournable.

Nous réalisons toujours nos bulletins, en juin et en décembre. Par ailleurs, nous gardons des relations étroites avec les médias locaux, que ce soit la presse écrite ou les radios locales.

Sur notre blog nous avons traités 139 sujets sur 48 semaines et nous avons eu 119 873 visites.

Nous sommes intervenus 48 fois sur Radio Craponne et 11 fois sur RCF.

Ceci étant dit, la communication est le domaine dans lequel il nous reste le plus à inventer, à innover.

Vous informer tout en restant à votre écoute.

LA REPRESENTATION Yves JOUVE.

La représentation est une mission souvent méconnue et pourtant très importante. Elle permet à l'UFC Que Choisir 43 de rester vigilante, informée, performante et de représenter au mieux les intérêts des consommateurs dans bien des domaines et dans de nombreuses institutions.

REPRESENTATION AUX INSTANCES DEPARTEMENTALES :

- + Comité Local des Usagers Particuliers à la Direction Départementale des Finances Publiques,
- + CODERST- Conseil Départemental Environnement, Risques Sanitaires et Technologiques,
- + Commission Départementale de Conciliation du Logement (Pôle de Cohésion DDT),
- + Commission Départementale des Systèmes de Vidéo Protection,
- + Commission Départementale de l'Aménagement Commercial,
- + Commission Départementale d'Orientation de l'Agriculture,
- + Commission Communale des Commerçants Sédentaires,
- + Commission Consultative des Services Publics,
- + Comité Local des Usagers de la Préfecture,
- + Comité de ligne SNCF,
- + Commission de Surendettement,
- + Groupe La Poste,
- + Caisse d'Allocations Familiales,
- + Mairie du Puy en Velay,
- + Communauté d'Agglomération,
- + ETC.



REPRESENTATION DANS LE DOMAINE DE LA SANTE.

Au niveau de la Haute-Loire :

- + Agence Régionale de Santé de la Haute Loire au Puy en Velay,
- + Nous siégeons à la Commission des usagers « CDU » sur 6 établissements de santé : Hôpital Emile Roux, Hôpital Sainte Marie, Hôpital de Craponne sur Arzon, Hôpital de Yssingaux et les cliniques Bon Secours et Beauregard. Nos représentants des usagers suivent des formations « Santé » et participent à des réunions sur les instances.
- + Nous participons aux Conseils de Surveillance du Centre Hospitalier Emile Roux et du Centre Hospitalier du Pays de Craponne.
- + Nous profitons de ce document pour rappeler aux patients et à leur famille, qu'il est important de remplir le « Questionnaire de Satisfaction » suite à leur séjour en centre hospitalier.



Au niveau de l'agence Régionale de Santé Auvergne :

- + Participation à la **Commission de Conciliation et Indemnisation** au niveau de l'Agence Régionale de Santé d'Auvergne à Clermont-Ferrand, en facilitant le règlement amiable de litiges (accidents médicaux, affections iatrogènes ou nosocomiales), entre un usager et un établissement de santé public ou privé en Auvergne.



ASSEMBLEE GENERALE 2016 DU 25 MARS 2017. RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

Rapport de la commission environnement Année 2016

La mise en route de notre commission : 2016 a vu la mise en place de notre nouvelle Commission environnement, même si notre association départementale se préoccupe depuis bon nombre d'années de ce domaine d'une grande importance, y compris en Haute-Loire, où le rural garde toute sa place. Evidemment, cette première année de fonctionnement ne nous a pas permis de donner notre pleine mesure. Mais l'essentiel est que nous ayons commencé à travailler. Nous allons donc continuer et élargir nos actions dans les prochains mois.

Les premiers pas :

1. La visite du site d'ALTRIOM à Pagnac : Le 10 mai 2016, notre délégation s'est rendue sur le site de traitement des déchets, accueillie par Mr Fabien CHARREYRE, Directeur.

Notre ami Gérard QUENOT (représentant l'UFC Auvergne et la Fédération) avait fait le déplacement de Clermont-Ferrand pour découvrir avec nous le traitement des déchets pratiqué au centre du département. L'unité de recyclage du site est alimentée par des déchets provenant de l'agglomération du PUY EN VELAY mais aussi de 3 SICTOM de Haute-Loire où l'on traite chaque année près de 25 000 tonnes d'ordures ménagères, sachant que le site n'est pas au maximum de sa capacité. Grâce à sa nouvelle technologie, le groupe Vacher permet de recycler 90% des déchets de nos bacs gris. Rappel pour les consommateurs : sans ce tri industriel, 100% des déchets non valorisés sont incinérés ou enfouis. Aujourd'hui, le système d'ALTRIOM présente une innovation majeure dans le métier du recyclage avec un pourcentage de valorisation jamais atteint, qui permet de recycler au minimum 80% des déchets éliminés.

Notre visite a été suivie d'une longue discussion sur le thème des déchets, tant sur le plan départemental que national.

2. La rencontre de Willy Guiau : Le 17 août dernier, suite à notre visite d'ALTRIUM, nous avons rencontré dans nos locaux le responsable environnement au sein de la Communauté des Communes du Puy en Velay, pour aborder avec lui le traitement des déchets ménagers en Haute-Loire et sur le plan régional.

Willy GUIAU nous apprend qu'une étude est en cours actuellement pour une poubelle spéciale « papier », sans le plastique qui pourrait se retrouver avec l'alimentaire et trié par Altriom. Au niveau de l'ensemble des déchetteries, il serait question de renforcer les objets réhabilités par Emmaüs qui représentent 77% de la déchetterie de la Pépinière.

Gérard QUENOT rappelle l'aberration de l'incinérateur de Clermont-Ferrand avec ses nombreux problèmes techniques et les coûts de traitement en forte augmentation (on passe de 75 € la tonne à bientôt 200 € la tonne !). En tant que membre du CA national, il a signalé les courriers envoyés aux Présidents des régions, car l'Etat a occulté les représentants des consommateurs, qui sont les payeurs, dans les commissions régionales.

3. Le choix de l'UFC pour représenter les consommateurs au niveau régional : Une démarche a été effectuée pour que l'UFC représente les consommateurs au sein de la Commission ad hoc, créée par la nouvelle région à Lyon. Finalement, notre candidature a été retenue. Le représentant titulaire est Mr Gérard QUENOT, de l'UFC Clermont, le suppléant étant Mr Jean Pierre ROCHETTE de l'UFC Rhône. Reste à voir comment fonctionnera cette Commission et nous en tiendrons informés les consommateurs de Rhône-Alpes-Auvergne.





ASSEMBLEE GENERALE 2016 DU 25 MARS 2017. RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

Comme nous l'expliquons dans notre rapport d'orientation, lors de notre Assemblée Générale précédente, nous nous étions engagés à développer les réunions d'information sur des thèmes précis à destination du grand public. C'était un objectif vivement souhaité par nos adhérents mais aussi par certains bénévoles qui trouvaient que nous manquions « d'ouverture sur l'extérieur ».

Atelier pédagogique « Manger équilibré au juste prix »

☞ C'est dans cet esprit qu'en 2016, l'UFC Que Choisir 43 a choisi de sensibiliser les consommateurs sur les bons réflexes à avoir en matière alimentaire.

Ainsi, dans le cadre d'une démarche nationale, notre équipe a animé plusieurs ateliers sur différents thèmes, tous liés aux habitudes de consommation alimentaire.

La thématique abordée est « manger équilibré au juste prix ». Il s'agit d'un atelier réalisé auprès d'un groupe de 15 à 20 personnes, adhérents, qui, de par l'animation est amené à beaucoup participer à ces ateliers.



Le but est de démontrer aux participants que même avec un budget restreint on peut essayer de choisir des produits avec une certaine qualité nutritionnelle.

L'atelier, sous forme d'échange permet à chacun de s'exprimer sur ses habitudes et d'analyser les produits du quotidien.

Les réunions se terminent par une dégustation à

l'aveugle.



L'UFC Que Choisir est à la disposition des structures qui souhaitent une intervention sur ce thème précis ou d'autres toujours liée à l'alimentation.

Pour tous renseignements, contactez l'association au 04.71.02.29.45.



UFC QUE CHOSIIR - G.A

Atelier pédagogique « Développer les réflexes anti-arnaques »

☞ C'est aussi dans cet esprit qu'en 2017, l'UFC Que Choisir 43 a décidé de mettre en place, toujours avec l'appui d'un outil pédagogique développé par la Fédération nationale, de nouvelles animations, basées sur le même principe, mais sur un thème qui parle de lui-même « développer les réflexes anti-arnaques »...



ASSEMBLEE GENERALE 2016 DU 25 MARS 2017. RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

LES ENQUETES - Présentation Claude BOURCIER.

ENQUÊTE PRIX DANS LES HYPERS ET SUPERMARCHÉS DE HAUTE-LOIRE (FÉVRIER 2016)

Cette « enquête prix » supervisée par notre fédération est réalisée par nos enquêteurs et par Internet sur les "Drive". Notre panier type comprend 81 articles de marques nationales et de marque de distributeurs achetés régulièrement par les consommateurs.

Le prix du panier moyen s'élève à 352€ et il comporte de fortes disparités d'un magasin à l'autre.

En Haute-Loire, notre enquête a porté sur 23 hypermarchés et supermarchés.

Nous avons eu la surprise en 2016 de voir le belge **Colruyt** de Bas en Basset, venir perturber le duel Leclerc ↔ Géant Casino. Quelques exemples de prix du panier inférieur à la moyenne nationale de 352€ :

- **COLRUYT** de Bas en Basset **325€**
- **LECLERC** de Brives Charensac **326€**
- **GEANT CASINO** d VCe Vals 333€ - **SUPER U** Aiguilhe **339€**
- **AUCHAN** de Brives Charensac **347€**
- **SUPER U** de Craponne/Arzon **350€**

Une différence de prix de **57€** entre le mois cher et le plus cher !



ENQUÊTE AGENCES IMMOBILIÈRES (MARS 2016)

Pour l'enquête nationale de l'UFC Que Choisir, nos bénévoles ont rendu visites à 10 agences réparties sur Le Puy, Yssingeaux, Monistrol/Loire et Brioude afin de vérifier le respect de la Loi Alur (*Accès au logement et urbanisme rénové*) entrée en vigueur en 2014. Depuis novembre 2015, la liste des documents exigibles par les agences doit être publiée obligatoirement.

Constat : Sur les 10 agences, 3 ont reçu une mise en demeure de la Fédération parce qu'elles n'avaient pas respecté l'affichage du barème des honoraires et du DPE (Diagnostic de Performance Energétique). Pour certaines des informations imprécises et des documents exigés étaient illégaux. Les 3 agences se sont engagées, en réponse au courrier de la Fédération, à résoudre leurs irrégularités.

ENQUÊTE SUR LES CONSEILS EN PRODUITS PHYTOSANITAIRES (AVRIL 2016)

Suite à la décision de la Commission Européenne d'accorder une autorisation supplémentaire de dix huit mois avant le retrait de certains produits phytosanitaires. L'UFC Que Choisir pour la troisième fois (2005 et 2009) a décidé de réaliser une enquête nationale dans les jardinerias. L'enquête a été réalisée de façon anonyme du 16 au 30 avril 2016. Il s'agissait de mesurer la qualité du conseil et la capacité de l'établissement à anticiper l'application de l'interdiction.

Les résultats complets de l'enquête sont disponibles dans la revue *Que Choisir* n°550 de septembre 2016. Une note globale a été attribuée, en fonction des réponses sur chaque thème ainsi que sur la disponibilité et les explications du vendeur, de façon à établir un classement par enseignes.

Parmi les groupes présents en Haute Loire :

- **Gamm Vert** est 8ème avec une moyenne nationale de 7,7.
- **Delbard** pointe à la 16ème place avec une moyenne nationale de 4.

Résultats sur la Haute Loire

- 2 Gamm Vert obtiennent 13,5 donc bien au dessus de la moyenne nationale de l'enseigne (7,7).
- 1 Gamm vert se situe dans la moyenne nationale de l'enseigne avec 7,8 (7,7)
- 1 Delbard se situe dans la moyenne nationale de son groupe avec 4,2 (4) ce qui n'est pas un bon résultat.



ASSEMBLEE GENERALE 2016 DU 25 MARS 2017. RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

ENQUÊTE SUR LES ALLERGÈNES POUR LES ALIMENTS NON EMBALLÉS (JUN 2016)

Enquête nationale de l'UFC Que Choisir sur le respect de l'étiquetage des allergènes sur les aliments non emballés auprès des rayons traiteurs et des boulangeries pâtisseries. Depuis le 1er juillet 2015, les professionnels sont tenus d'informer les consommateurs de la présence des 14 allergènes majeurs dans leurs produits préparés et non emballés.

Sachant que les pouvoirs publics ont laissé toute liberté aux professionnels sur le support de cette information : classeur, ardoise, menu, étiquettes, supports informatiques.

Constat de notre enquête locale sur 4 commerces : 2 ont présenté un classeur, 1 a présenté un menu et 1 seulement une info orale. Au niveau national, il apparaît que les grandes surfaces font plus attention au respect de l'affichage réglementaire des allergènes.

ENQUÊTE SUR LES AUTOS ECOLES DE HAUTE-LOIRE (SEPTEMBRE 2016)

Un an après la loi Macron qui entendait moderniser et ouvrir le secteur des auto-écoles, l'UFC Que Choisir a réalisé au niveau national une analyse approfondie du secteur après une enquête de terrain auprès de 1374 auto-écoles.

L'UFC 43 a enquêté 15 autos écoles sur la Haute-Loire avec comme constat :

Un taux de réussite moyen au code de la route de **68%**.

Pour la conduite ce taux moyen est de **64%**.

Coût du forfait moyen de **20H est de 1097€** pour 35H il est de 1697€

Taux de réussite pour la Haute-Loire : 64%

- Le Puy de Dôme : 62% - La Loire : 57% - Le Rhône : 52% et la Lozère de 73%.

L'UFC appelle les pouvoirs publics à une révision d'ensemble du secteur pour plus de transparence et de dynamisation de la concurrence pour faire baisser le coût du permis de conduire.



RAPPORT D'ORIENTATION – *Présentation Maurice BEYSSAC.*

Il y a un an nous nous sommes engagés sur un certain nombre d'actions :

- 1) **La création d'un « Site Internet ».** Cette action est réalisée, même si pour l'instant nous conservons le blog et le site pour des raisons techniques. Nous passerons entièrement sur le site dès que possible.
- 2) **La participation de notre Association Locale au « Traitement des litiges en ligne ».** Nous sommes « partie prenante » dans cet objectif national. Nous avons mis en place une organisation qui fonctionne et répond aux besoins.
- 3) **Le développement de réunions d'information** sur des thèmes précis à destination du grand public. En 2016, nous avons progressé dans ce domaine : **la mallette alimentaire, la participation à des forums**, en sont quelques exemples. Il nous faut poursuivre dans cette voie et multiplier, autant que le bénévolat nous le permet, ce type d'ouverture sur l'extérieur.
- 4) **Le développement de procédures internes** facilitant le « passage de témoins » entre bénévoles. Nous avons initié quelques procédures. Mais il nous reste beaucoup à faire. On peut dire que cet objectif n'est que partiellement atteint.

Pour 2017

- **Pérenniser les actions de 2016.** Il est essentiel de bien « asseoir » les orientations de 2016.
- **Le recrutement de bénévoles.** Cet objectif rejoint le point 4) ci-dessus. Nous avons des activités très gourmandes en temps passé et en savoir-faire. Certains objectifs ne seront atteignables qu'avec une équipe de bénévoles renforcée et complémentaire.

Nous recherchons des bénévoles en particulier en informatique et en bureautique.

- **La Mallette anti-Arnaques.** Sur le même principe et le même fonctionnement que « La Mallette alimentaire », l'UFC met en place un outil appelé La Mallette anti-arnaque. Nous allons nous approprier cet outil et mettre en place des rencontres pédagogiques.



**ASSEMBLEE GENERALE 2016
DU 25 MARS 2017.
RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE**

RESULTAT FINANCIER 2016 – Présentation Henri OLLIER.

RESULTAT FINANCIER		EXERCICE 2016	
CHARGES		PRODUITS	
ACHATS	4 446 €	VENTES	648 €
Eau-Gaz-Electricité	1 902 €	Prestations de services	648 €
Fournitures de bureau	929 €	SUBVENTIONS	2 830 €
Autres fournitures	333 €		
Autres achats de marchandises (matériel)	1 282 €	DGCCRF (reversement du National)	2 180 €
SERVICES EXTERNES	11 232 €		
Sous-traitance générale	2 190 €	Département H.L	350 €
Crédit bail	2 117 €	Communauté Agglomération	300 €
Locations (locaux de l'AL)	4 800 €		
Entretien-réparations	0 €	AUTRES PRODUITS	43 273 €
Assurances	208 €	Remb. Formation – enquêtes	1 352 €
Formation – enquêtes	1 917 €	Cotisations des adhérents de l'AL	35 161 €
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	9 173 €	Parts Fédérales	6 760 €
Déplacements	1 072 €		
Réceptions	1 307 €		
PTT -Téléphone - Internet	6 517 €	PRODUITS FINANCIERS	199 €
Services bancaires	117 €	Intérêts livret	199 €
Cotisation UN. Régionale	160 €		
FRAIS DE PERSONNEL	15 163 €	PRODUITS EXCEPTIONNELS	4 702 €
Salaires nets	8 109 €	Dons	156 €
Charges sécurité sociale	6 527 €	Actions en Justice	3 776 €
Autres Charges sociales	108 €	Recettes exceptionnelles	770 €
Autres frais de personnel	419 €		
AUTRES CHARGES	6 760 €		
Parts Fédérales	6 760 €		
CHARGES EXCEPTIONNELLES	161 €		
Frais de justice	0 €		
Dépenses exceptionnelles	161 €		
TOTAL DES DEPENSES	46 935 €	TOTAL DES RECETTES	51 652 €
RESULTAT DE L'EXERCICE	4 717 €		

SITUATION DE TRESORERIE au 31/12/2016

Compte bancaire La Banque Postale	552 €
Livret la Banque Postale	30 208 €
Caisse	15 €
TOTAL	30 775 €



ASSEMBLEE GENERALE 2016 DU 25 MARS 2017. RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

UN RESULTAT EQUIVALENT A 2015

Un nouveau résultat exceptionnel cette année comparable à celui de 2015, **soit 4 717 €**, ce qui peut être surprenant avec une année complète de paiement du loyer.

☞ Nos charges ont baissé de 1 200 €

Malgré le paiement de 12 mois de loyer (9 en 2015) et le remplacement de deux ordinateurs, nous avons pu réaliser des économies importantes sur plusieurs postes :

- Déplacements : - 1 900 €
- Frais postaux : - 2 500 €

Les frais de personnel sont identiques.

☞ Les produits ont baissé de 1 400 €

Nous n'avons plus de contrat aidé depuis avril 2015 et les subventions sont à la baisse :

- DGCCRF (- 150 €)
- Conseil départemental (-50 €).

Heureusement, le nombre d'adhérents en hausse a rattrapé ces 200 €.

Les produits exceptionnels ont augmenté de 1 000 € et expliquent à eux seuls le résultat de 4 702 € :

- Actions en Justice : 3 776 € (Super U Langeac)
- Divers : 770 € (dont trop versé énergie 600 €)

Sans ces produits exceptionnels, nous serions justes à l'équilibre comme prévu dans notre budget prévisionnel.

UNE TRESORERIE ENCORE CONFORTÉE.

Avec ce nouveau résultat largement positif, la trésorerie dépasse 30 000 € et nous permet une sécurité financière pour plusieurs années.

BUDGET PREVISIONNEL 2017			
CHARGES		PRODUITS	
Achats	4 370 €	Cotisations	41 400 €
Services extérieurs	11 395 €	Subventions	2 950 €
Autres services extérieurs	8 625 €	Autres produits	1 750 €
Frais de personnel	15 455 €	Produits financiers	100 €
Parts Fédérales	6 555 €	Produits exceptionnels	200 €
TOTAL DES DEPENSES	46 400 €	TOTAL DES RECETTES	46 400 €
RESULTAT DE L'EXERCICE		0 €	

UNE MAITRISE DE NOTRE BUDGET.

Avec un maintien du nombre de nos adhérents, l'arrivée de nouveaux bénévoles et des charges stabilisées, nous avons réalisé un budget prévisionnel 2017 en juste équilibre sans recette exceptionnelle.



ASSEMBLEE GENERALE 2016 DU 25 MARS 2017. RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

MONTANT DE L'ADHESION

1) Adhésion à 36 €.

Concernant l'adhésion « classique » à notre association, et compte tenu de nos résultats financiers, nous n'avons aucune raison de changer le prix de l'adhésion.

Nous vous proposons de maintenir l'adhésion à 36 €.

2) Adhésion « Jeunes ».

Beaucoup d'associations locales ont mis en place une adhésion à destination des plus jeunes. Nous avons donc, à notre tour, réfléchi à une mise en place d'une « cotisation jeunes ». Cette possibilité à un double objectif :

- + Permettre aux plus jeunes, aux moyens souvent limités, d'accéder à notre association pour un prix relativement faible.
- + Permettre à l'UFC Que Choisir de Haute-Loire de se positionner par rapport à une population qui représente notre avenir.

**Nous vous proposons donc de mettre en place une
« Adhésion Jeune » (moins de 25 ans) dont le tarif serait de 18€.**

CONCLUSION

Cette Assemblée Générale montre, si besoin était, que notre association est dynamique et qu'elle œuvre de façon sereine et équilibrée. Pour autant je veux souligner ici que, derrière toutes les actions que nous avons détaillées, il y a un travail important d'une équipe remarquable. Une équipe soudée et complémentaire de bénévoles, qui donnent beaucoup de temps et dépensent beaucoup d'énergie pour que nous soyons à la hauteur de la lourde tâche qui se cache derrière nos missions. Une équipe complétée de façon tout aussi remarquable par l'investissement sans faille dont fait preuve notre juriste.

Merci à toutes et à tous pour le travail remarquable qui nous permet de faire de nous des consommateurs avertis.

Le Président – Yves JOUVE.

Et d'ailleurs

ETES -VOUS UN CONSOMMATEUR AVERTI?

Puis je me rétracter avant la réception d'un bien acheté sur internet?

Non sauf avec un accord préalable du vendeur.

L'assurance scolaire est elle obligatoire?

Non pas pour les activités scolaires obligatoires mais elle sera exigée pour les activités facultatives.

Je casse un objet dans un magasin avant le passage en caisse. Suis je tenu de le payer ?

Non sauf si votre faute est établie. Cependant, en pratique, les commerçants demandent rarement le remboursement de l'objet, sauf si le montant est trop important.