

Notre assemblée générale a fait le bilan

Vendredi 25 septembre s'est tenue l'assemblée générale de l'association UFC-Que-Choisir d'Alès dans l'amphithéâtre de la Verrerie de Rochebelle. Une réunion repoussée de six mois pour cause de pandémie. Nathalie Martre, Présidente de l'association, a dressé le bilan d'activité de l'année précédente, marqué par un fort développement de l'association sur trois axes.

Le projet de création d'antenne à Bagnols-sur-Cèze s'est concrétisé avec une permanence le premier lundi du mois, tenue à la Maison des Associations (prêt de salle par la mairie). C'est l'UFC d'Alès qui assure cette permanence. Elle recherche des bénévoles bagnolais pour l'épauler.

L'antenne alésienne a augmenté l'amplitude des horaires de permanence, avec l'ajout d'un accueil le mardi matin. En 2019, l'accueil fut ouvert le mardi et le jeudi, toute la journée, sans rendez-vous, et le lundi après-midi sur rendez-vous.

Les réunions de consommateurs (quinze en 2019) se sont développées pour amplifier l'action de prévention et limiter les litiges. Des mallettes pédagogiques ont servi de support pour aborder des thèmes sur l'alimentation, la santé, les pièges et arnaques diverses.

Nous intervenons aussi en soutien de la fédération nationale pour des campagnes de sensibilisation (nutriscore, énergie moins chère...), des enquêtes de consommation (contrats d'obsèques, EHPAD...). Nous représentons les usagers dans des commissions locales ou départementales (aménagement commercial, assainissement non collectif, risques technologiques, agence régionale de santé...)

Qui vient nous voir ?

Lors des cinq dernières années, l'association a gagné une centaine d'adhésions, pour atteindre 761 adhérents en 2019. L'activité a progressé l'an dernier, avec un millier de consultations et quelque 500 dossiers de litiges ouverts (dont 180 en ligne). 77 dossiers ont été gagnés, pour un montant positif de 167 000 euros.

Les consommateurs qui rencontrent les conseillers litiges sont « en majorité des seniors peu armés pour prendre du recul sur le contenu des offres et qui ont du mal à résister à des offensives commerciales agressives » explique André Moulin. Souvent en difficultés financières, ils sont en litige pour des travaux immobiliers, avec des fournisseurs d'accès internet, des assurances voiture, ou des assurances emprunteur pour des montants importants. « Quand on vient nous voir, il y a déjà eu des tentatives de résolution amiable, mais il est parfois difficile d'identifier la personne morale derrière le vendeur ».

Pendant l'année 2020, la demande des adhérents s'est développée sur l'achat en ligne et a connu des demandes spécifiques sur l'annulation de voyages. Mais les fournisseurs d'accès internet et de téléphonie ne connaissent pas la crise...

L'activité des permanences se poursuit actuellement sur le même rythme, mais uniquement sur rendez-vous pour mieux respecter les règles de distanciation.

Un nouveau Président.

A l'issue de l'assemblée générale, le bureau de l'association s'est réuni pour élire un nouveau président, Nathalie Martre ayant signifié son souhait de passer le relais. André Moulin a fait acte de candidature et fut élu à l'unanimité. L'antenne alésienne compte aussi un administrateur fédéral en la personne de Joël Dufour.

André Moulin va œuvrer à la tête d'une association de 761 adhérents et 27 bénévoles dont 15 sont associés aux litiges et 8 spécialisés sur les enquêtes proposées par la Fédération.

