L'invité de la semaine

Claudie Sampietro défend les consommateurs

Présidente de l'UFC Que-Choisir, Claudie Sampietro et les 27 bénévoles de l'association règlent les litiges des consommateurs. Gains récupérés en 2015 : 369 000 €

En 2015, 325 nouveaux adhérents ont fait appel aux services de l'association, pourquoi ? Quand les gens viennent nous voir, c'est parce qu'ils ont besoin de régler un litige. Nous sommes donc là pour les aider. En 2015, nous avons ouvert 255 nouveaux dossiers et nous avons assuré le suivi de 187 dossiers ouverts en 2014. 27 bénévoles, qui sont tous formés, participent à la résolution des litiges.

Quels sont les principaux litiges que vous devez régler ? Dans 24% des cas, il s'agit de services marchands, c'est à dire les achats sur internet, les délais de livraison, les SAV, les problèmes dans les agences de voyages, avec les compagnies aériennes... Viennent ensuite les problèmes liés au logement. Les remboursements de caution ou les états des lieux. Depuis que j'ai pris la présidence de l'association en 2008, c'est un secteur qui est toujours très important. Par contre les litiges liés aux télécoms ont beaucoup baissés (9%). Les problèmes d'assurance sont également importants. Mais de manière générale 80% des dossiers sont résolus à l'amiable. En 2015, seuls 15 dossiers ont nécessité l'intervention de notre avocat.

Quel est le profil de vos adhérents ? Avec 925 adhérents, il est difficile d'établir un profil type, en tout cas, ils sont souvent âgés de plus de 50 ans. On voit assez peu de jeunes.

Quel est votre secret pour régler autant de litiges ? D'abord écrire un courrier avec l'entête de l'UFC, cela permet d'avoir plus de poids. Et puis, nous on sait appuyer là où ça fait mal. Cela s'ajoute au fait que nos bénévoles sont assez pointu dans leur domaine. D'ailleurs en 2015, nous avons eu la grande satisfaction de vaincre une grande société de financement. Dans le dossier Sun Water, plusieurs de nos membres ont eu gain de cause, après deux ans de procédure. Au total pour 2015, nous avons fait récupérer 369 000 euros de gains à nos adhérents. Dont 169 000 euros pour le secteur énergies et 91 000 euros pour le secteur services marchands.

Mais la résolution de litiges n'est pas votre seule activité. En effet, nous avons aussi un côté enquête. 4 à 5 fois par an, nous participons localement à des enquêtes lancées par l'association nationale. C'est très intéressant car cela permet de savoir comment on se positionne à Salon. En 2015, nous avons réalisés des enquêtes auprès d'agences immobilières, d'agences de voyages, mais aussi sur l'alimentation en EHPAD et les prix en grandes surfaces.

Que révèlent ces enquêtes ? Cela dépend de l'enquête. En ce qui concerne les prix en grande surface, notre dernière enquête, Salon se situe plutôt bien, avec un prix moyen inférieur à la moyenne nationale. Ce qui n'est pas le cas à Mallemort ou Pélissanne, qui sont un tout petit peu au-dessus.

Ces enquêtes sont très intéressantes à réaliser, car on doit se faire passer pour un client, on joue un rôle avec un scénario à respecter. Mais ce n'est pas évident, car nous n'avons que 5 bénévoles pour cette activité de notre association.

Vous recherchez donc de nouveaux enquêteurs ? Effectivement, nous aimerions trouver des bénévoles supplémentaires pour réaliser ces enquêtes. D'autant que pour 2016, nous aimerions réaliser des enquêtes locales, pas forcément commandées par la fédération. Nous avons pensé au prix des parking, de l'eau ou encore des cimetières. Mais pour cela nous avons besoin de bénévoles.

Votre objectif est également d'ouvrir des ateliers ? Oui. Car nos adhérents viennent toujours quand ils ont des litiges à régler. Mais il serait intéressant qu'ils viennent avant, nous pourrions les faire devenir des consommateurs avertis et responsables. Nous pensons donc mettre en place des ateliers pour informer les consommateurs, leur dire quels points regarder, à quoi faire attention avant de signer un contrat. Combien d'entre nous lisent les conditions générales de vente par exemple. Trop peu, pourtant cela pourrait éviter des problèmes.
Nous aimerions aussi mettre en place des ateliers dédiés aux jeunes ou aux seniors, sur l'alimentation et la santé. Car notre rôle est aussi de dire ce qu'il faut manger, quels sont les produits dont il faut faire attention...

Renseignements au 04 90 42 19 80.

Propos recueillis par Sandrine Beaupré

POUR MIEUX LA CONNAÎTRE

- **Votre restaurant préféré ?** «Le meilleur, c'est chez ma mère, elle fait un superbe risotto».
- **Votre magasin préféré ?** «Le marché des producteurs du samedi matin, sur la place Morgan. Ce sont des produits frais et locaux, on achète directement aux producteurs, j'aime ce principe».
- **Votre destination préférée ?** «Marseille. C'est ma ville. Une ville de contraste, avec de très beaux quartiers, notamment en bord de mer, comme la Corniche ou Malmousque. Et depuis Marseille Provence 2013, c'est une ville encore plus belle.»
- **Votre livre préféré ?** «Toute l'oeuvre de Patrick Modiano, j'aime son écriture, ses recherches, sa façon de revenir sur le passé. Et puis je lis également beaucoup la revue mensuelle de l'UFC.»
- **Votre film préféré ?** «Nous nous sommes tant aimés» d'Ettore Scola. C'est un film sur l'amitié, le temps qui passe, ce qui reste des années après. Il est très beau.»

Des services pour vous faciliter la vie

Artisans, Professionnels, faites-vous connaître.
Pour paraître dans cette rubrique, appelez le
04 90 56 02 14

VOLETS ROULANTS - STORES BANNES

REPAR'STORES
Devis gratuit - Intervention en 48h
Réparation, changement de toile, motorisation, installation tous modèles et toutes marques de volets roulants et stores bannes.
Hervé ROSTAN - 13300 Salon - Tél : 07 52 03 87 19
E-mail : herve.rostan@reparstores.com

FORAGE - ENERGIES NOUVELLES

SARL BAISE
Forage - Pompes - Spécialiste de la pompe immergée. Réparation - Entretien - Géothermie - Dépannage - SAV - Devis gratuit
211 Allées des Combes - 13680 LANÇON
Tél. 04 90 42 78 50 - Fax. 04 90 42 94 07
e-mail : baiseinstall@wanadoo.fr

FORMATION PROFESSIONNELLE

InnoPôle Provence
Services - Audit - Formation - Salles de séminaire et de réunion
Formation en Santé et Médico-Social, Gestion d'entreprise, management, Aéronautique, sécurité, gestion des risques, victimologie, informatique, coaching, E-Learning, location de salles de séminaire
«Les Roquassiers», Rte de Pélissanne, 13300 Salon
Tél : 04 90 55 97 91 - innopole@innoproformation.fr

FOURNITURES AUTOMOBILES

GMS Fournitures Autos
Martine Santelli
Ouvert du mardi au vendredi de 9h à midi et de 14h à 19h
Le samedi de 9h à midi et de 14h à 16h30.
Cours Victor Hugo - 13330 Pélissanne
Tél. 04 90 55 05 66

Artisans, Professionnels, faites-vous connaître.
Pour paraître dans cette rubrique, appelez le
04 90 56 02 14

Les PETITES ANNONCES du *Régional*

RENCONTRES

«Ni club, ni agence» + de 3400 annonces de particulier à particulier avec téléphone pour des rencontres sérieuses sur votre région; POINT RENCONTRES MAGAZINE, documentation gratuite sous pli discret : 0800 02 88 02 service et appel gratuits depuis un poste fixe.

DIVERS

Bois de chauffage sec à enlever sur Pélissanne, petit prix. Tél. 04 90 55 14 32.

Vends canapé cuir, deux places bordeaux. Cuir de qualité. Parfait état. A récupérer à Sénas. Paiement en espèces. Vendu 100 €. Rens. 04 90 42 64 12.

OFFRES DE SERVICES

Dame retraitée propose divers services : garde d'enfants, personnes âgées, de jour ou de nuit. Accepte règlement CESU. Tél. 06 30 48 49 51.

EMPLOI

Homme sérieux cherche emploi agent de nettoyage à mi-temps sur Salon. Accepte CESU. Tél. 06 66 09 78 07.

Le Régional recherche un correcteur ou une correctrice 6h par semaine chaque mardi. Renseignements 04 90 56 02 14

Votre petite annonce à partir de 5 euro la semaine. Nous recevons vos annonces jusqu'au lundi midi, pour leur publication dès le mercredi. Renseignez-vous au 04 90 56 02 14