Grâce à l'UFC, 125 adhérents ont gagné 415 774 €

L'association a dressé le bilan de son activité durant l'année 2017. Il est très positif

Un après-midi ordinaire dans les locaux de l'UFC (Union fédérale des consommateurs) Que choisir?, bâtiment la Renaissance, dans le quartier des Canourgues. Plusieurs personnes attendent leur tour pour rencontrer l'un des 16 bénévoles qui va les aider à résoudre des litiges avec des commerçants, leur bailleur ou autre… Le local salonais est ouvert tous les après-midi de 14 à 17 h ainsi que les matinées du mardi et du jeudi, de 9 à 12 h. On y vient spontanément.

Accueillir les consommateurs est une des missions principales des bénévoles de l'UFC - 80 % de l'activité -, avec la réalisation d'enquêtes pour les publications nationales de l'association (voir par ailleurs). Quatre bénévoles sont spécialisés dans cette activité.

L'association participe aussi à des commissions consultatives où elle représente les consommateurs, comme celle de l'eau et de l'assainissement, des taxis, ou du chauffage des Canourgues, *"où on nous noie dans les données techniques alors que le plus important pour les gens, c'est la somme qu'ils paient"*, sourit la présidente depuis un an, Claude Le Foulgoc.

L'an dernier, l'association a accueilli 1122 personnes à Salon et elle a reçu 2 863 appels téléphoniques. 728 personnes sont venues pour un premier litige. 186 ont été informées et conseillées. 471 ont été accompagnés dans les démarches nécessaires pour résoudre leur litige.

> "60 % des gens renouvellent leur adhésion".

Pour 254 personnes, l'UFC a pris en charge les démarches. Soit 254 dossiers pour lesquels une procédure amiable a été engagée. Elle a eu 938 adhérents dont 362 nouveaux.

"Nous ne pouvons défendre une personne que si elle adhère, ce qui coûte 34 € l'année, car sinon nous pouvons être taxés de concurrence déloyale par les cabinets conseils. Et nous sommes très fiers car 60 % des gens renouvellent leur adhésion", explique la présidente.

Les bénévoles de l'association avec, à droite, leur présidente Claude Le Foulgoc, sont au service des consommateurs. / PHOTO E.E.B.

Les principaux litiges concernent les services marchands. *"C'est le e-commerce, mais aussi tout ce qui concerne les agences de tourisme"*. Viennent ensuite le logement, avec les baux et les problèmes de charges, pour 18 %.

Les assurances représentent 14 % des dossiers: *"Et ce sont des problèmes compliqués car bien souvent il y a de toutes petites clauses en marron foncé sur marron clair"*, s'amuse Claude Le Foulgoc.

14 % aussi des cas traités relèvent des télécommunications, 10 % l'automobile, 9 % la banque et le crédit, 9 % l'énergie, avec le photovoltaïque au premier rang, 5 % l'administration et 1 % la santé. *"Les maladies nosocomiales, ce genre de choses"*, précise la présidente.

80 % des litiges se règlent à l'amiable. *"Dans les autres cas on va au tribunal d'instance. On prépare un texte à nos adhérents pour qu'ils puissent se défendre eux-mêmes. Bien souvent, les entreprises décident d'annuler le passage au tribunal trois jours avant l'audience. Pour sauver leur réputation"*.

En 2017, l'UFC a permis à 125 consommateurs de gagner 415 774 €. Trois secteurs représentent plus de 80 % des montants récupérés par les adhérents: le logement les services marchands et l'énergie-environnement. Quatre secteurs représentent 67 % des litiges: les services marchands, le logement, les opérateurs de télécoms et les assurances.

L'antenne salonaise a un site internet www.salon-arles.ufcquechoisir.fr, animé et géré par une bénévole. L'objectif est d'ailleurs de traiter les litiges en ligne car Claude Le Foulgoc sait qu'il n'est pas facile de venir durant les horaires de travail pour certains. *"Mais nous avons toujours besoin des documents, la problématique n'est donc pas facile"*. Internet a ses limites et le contact humain a encore de beaux jours devant lui. Ce qui est d'ailleurs rassurant.

Emmanuelle ELBAZ

L'association a besoin de nouveaux bénévoles

Ils sont anciens agents immobiliers, institutrice à la retraite, ou proviseur, conducteur de travaux, assureur, banquier… Les profils des bénévoles de l'UFC sont variés.

Et l'association est à la recherche de nouvelles personnes, sur Salon et sur Arles, pour les deux missions principales qui sont le conseil en cas de litiges: *"Il faut être disponible une à deux après-midi par semaine"*, et les enquêtes: *"Là, c'est moins contraignant. Il faut assister à la réunion expliquant le protocole de l'enquête. Il y a des relevés de prix ou d'autres vérifications dans les commerces où il faut jouer les clients mystères pour ensuite participer aux publications nationales de l'UFC"*.

Parce que les bénévoles salonais finissent par être repérés dans les commerces. *"Je ne peux plus aller chez Leclerc par exemple"*, s'amuse la présidente. Et s'il n'y a rien d'illégal à effectuer des relevés de prix, certains commerçants ne voient pas cette démarche d'un bon œil. *"En plus, il faut que cela reste secret, les enquêtes peuvent être annulées si nous sommes démasqués"*.

→ Ceux qui sont intéressés peuvent donc contacter le 04 90 42 19 80 ou l'adresse mail contact@salon-arles.ufcquechoisir.fr