

UFC Que Choisir : la traque aux arnaques

Malgré la crise sanitaire, les bénévoles de l'UFC Que Choisir de Salon ne chôment pas. Leur mission reste la même : aider les consommateurs.



Une partie des bénévoles de l'UFC Que Choisir de Salon.

CRÉÉE EN 1951, l'UFC Que Choisir est la plus vieille association de consommateurs de France et attire toujours autant d'adhérents. En France, ils sont 140 000 membres et 4 500 volontaires qui oeuvrent au quotidien pour conseiller les consommateurs. A Salon, ils sont 34, dont une dizaine en charge des enquêtes à paraître dans leur magazine. Traque à l'affichage des prix dans les supermarchés, aux cautions exorbitantes ou encore aux tarifs

douteux des services funéraires, tout est passé au crible sur le terrain et «c'est ce qui nous démarque de 60 millions de consommateurs, qui publie des enquêtes par sondage», comme l'explique Claude Le Foulgol, présidente de l'UFC Que Choisir de Salon-Arles. Les autres volontaires reçoivent, écoutent et conseillent les consommateurs pour résoudre tous types de problèmes liés à une entreprise. «On ne gère pas les conflits de voisinage», tient à préciser Claude,

avant de glisser que «l'association locale est toujours à la recherche de nouvelles têtes pour prêter main forte».

DES CONSEILS À DISTANCE

Cette année, marquée par la crise sanitaire, n'a pas le même attrait pour les bénévoles, qui sont «des gens qui aiment le contact, rencontrer, recevoir». Le local de la rue Bucarest n'accueille, pour l'heure, plus de public. La Fédération a mis à leur disposi-

tion des outils de télétravail. Les consommateurs peuvent directement poser leurs questions en ligne. Toutes les requêtes, reçues sur le serveur centralisé, sont alors envoyées localement. «C'est un travail énorme, on reçoit des demandes tous les jours. Ce n'est pas toujours facile à comprendre à distance, la procédure est plus longue pour communiquer et les consommateurs sont devenus de plus en plus assistés. Ils attendent de nous qu'on les aide dans tous les domaines, alors que parfois il suffit d'une simple recherche pour trouver la solution», admet Claude, bénévole depuis 2011. Quant aux profils des requêtes, la présidente a constaté des évolutions au cours de ces 10 années passées à l'association. A son arrivée, elles se souvient des nombreux litiges concernant les fournisseurs d'accès internet, à l'ère du déploiement du très haut débit en France. Aujourd'hui, ce sont surtout les questions d'ordre écologique qui semblent interpeller les consommateurs. «On nous demande des conseils sur le photovoltaïque, les travaux d'isolation, les solutions d'écon-

nomies d'énergie. La téléphonie et internet restent présents dans les requêtes, puis il y a des litiges qui sont immuables: c'est le cas des cautions pour le logement et les assurances, par exemple», expose Claude. Et si les requêtes ne débouchent pas sur des solutions, l'UFC Que Choisir dirige les consommateurs vers des avocats partenaires, spécialistes du droit de la consommation. Autre litige courant : les crédits affectés. «Quand vous achetez une voiture, par exemple, la société que vous contactez pour avoir un devis vous propose un crédit

associé, comme Sofinco ou France Finance, qui collaborent avec des entreprises de financement. Il faut se méfier car la plupart du temps ce n'est pas très clair, le taux de financement est élevé et le taux de crédit aussi. C'est plus compliqué à gérer parce qu'ils sont trois à être impliqué : l'acheteur, le vendeur et le financeur», tient à signaler la retraitée, bien rodée après toutes ces années d'expériences. Comme chaque année, l'UFC Que Choisir de Salon-Arles dressera son bilan 2020 lors de son assemblée générale début mars.

LAURE LAVERGNE



Hervé ROSTAN

DEVIS GRATUIT INTERVENTION EN 48H
Réparation - changement de toile - motorisation
Installation tous modèles et toutes marques
de volets roulants et stores bannes.

13300 SALON

07 52 03 87 19

herve.rostan@reparstores.com

Les crédits à la conso dans le viseur

Pendant le premier déconfinement, «la distribution du crédit conso a atteint trois milliards d'euros en juin, un record depuis 2012», a estimé l'UFC Que Choisir. Et pas uniquement à cause de la demande : «à l'inverse de leurs voisins européens, les établissements de crédit n'ont pas resserré leurs conditions d'octroi.» Pire : «Ils rivalisent même de campagnes 'pousse-au-crime'» pour inciter les Français à acheter à crédit. «Alors que 900 000 consommateurs s'approprient à perdre leur emploi, les crédits conso en défaut pourraient, selon nos estimations, dépasser les 12 milliards d'euros en 2021». Et ce, alors que les ménages français sont déjà très endettés : autour de 1 000 euros par ménage, soit dix fois plus qu'en Allemagne, par exemple.