

Ils traquent les arnaques depuis plus de 45 ans

L'antenne locale de l'Union fédérale des consommateurs vient de déménager des Canourgues vers la Monaque. L'occasion de revenir sur l'histoire de l'association.

Elle a dû vérifier dans ses archives, tellement ça date. Claude Le Foulgoc, la présidente actuelle de l'antenne locale de l'Union fédérale des consommateurs (UFC Que choisir) a déterré des documents montrant que l'association se trouvait en centre-ville, au Cercle des arts, rue des Fileuses de soie, à partir du 14 janvier 1977. Une autre époque.

Puis, l'association est partie, six ans plus tard, aux Canourgues, au bâtiment le Renaissance, au 107 avenue de Bucarest. C'était le début des années 80 et à l'époque la cité était belle et vivante. Et sûrement que l'équipe de bénévoles qui y œuvrait déjà pour l'intérêt commun devait s'y trouver bien. "On était moins d'une trentaine", confie la présidente.

Mais progressivement, la situation s'est dégradée. "Dès mon arrivée, en 2011, des bénévoles se plaignaient des jeunes qui abîmaient les voitures", se souvient Claude Le Foulgoc, qui dit avoir conservé une pile épaisse de courriers adressés aux différents maires, pour demander de l'aide.

Le moment le plus désagréable a été à Noël 2021, quand les bureaux situés au 1^{er} étage ont été cambriolés, les volets fracturés, les ordinateurs volés. "On a également été caillassés, on a reçu des grosses pierres par les fenêtres", déplore Claude Le Foulgoc.

Et puis il y a eu cette information selon laquelle le bâtiment la Renaissance allait être démolé aux deux tiers - une nouvelle dont nous n'avons pas été en mesure d'obtenir confirmation par le bailleur hier - "J'ai alors écrit au maire et il m'a télépho-



Une partie de l'équipe de l'UFC-Que choisir dans ses jolis bureaux tout rénovés de la Monaque, au 6 rue des Grands Prés, à la Monaque. /PHOTO E.EB.

né. Il m'a expliqué que son projet était de mettre des associations dans les appartements au rez-de-chaussée de la Monaque pour plus de diversité et je trouve que c'est une excellente idée", explique celle qui fut directrice de cabinet du maire André Vallet, et première adjointe de François Blanc.

Nicolas Isnard ne lui avait pas donné de date: "Je pensais que ça allait prendre du temps. J'ai

donc été très surprise quand, en mars, David Ytier, l'adjoint aux finances, m'a proposé de déménager en juin, au 6 rue des Grands Prés, à la Monaque". Surprise mais ravie.

Tous les après-midi, mardi et jeudi toute la journée

Dans ce grand appartement de 90m², très clair, tout propre et bien rénové, avec trois bureaux, les 36 bénévoles peuvent

recevoir le public dans de meilleures conditions, tous les après-midi et toute la journée, le mardi et le jeudi: "En plus, c'est un village, la Monaque. Quand on croise des gens, ils nous demandent s'ils peuvent nous aider", s'étonne-t-elle.

Alors qu'aider, orienter, c'est un peu son *credo* à elle, et à tous les autres volontaires de l'UFC. Et ils en ont vu passer, des demandes, depuis 46 ans. En 2022, ils ont ouvert 1 092 dossiers et en ont clos 1 195. 42% en ligne, une nouvelle possibilité depuis le premier confinement.

Mais pour eux, rien ne vaut le face-à-face, "pour avoir les bonnes informations. C'est pour cela que nous sommes très contents d'avoir ce nouveau local".

Emmanuelle ELBAZ

eelbaz@laprovence.com

Gros plan sur leur activité

Plus grosse association de consommateurs, l'UFC-Que choisir les conseille et traite leurs litiges. C'est 75% de leur activité. 1 092 dossiers ouverts l'an dernier et 1 195 clos. Le domaine d'activité qui leur donne le plus de travail relève des services marchands, 36% du tourisme et agences de voyages, en ligne le plus souvent. Viennent ensuite les litiges bancaires, l'eau, l'énergie, l'environnement. Parmi les 1 195 dossiers clos l'an dernier, 103 ont été gagnés à l'amiable dont 76 pour lesquels ils ont fait gagner aux adhérents un total de 189 788€. Pour les 1 092 dossiers ouverts, 402 ont été clos après conseil, 59 gagnés à l'amiable, 31 clos par leur avocat partenaire avec une procédure et 428 sont en cours de traitement.