



Lancement réussi de l'application QUELCOSMETIC à charger sur son portable pour la détection des ingrédients indésirables dans les cosmétiques, dès l'achat.

## **Compte-rendu de l'activité de notre association locale**

Nous sommes 26 bénévoles actifs compris certains adhérents qui aident pour les enquêtes, la mise sous enveloppes du bulletin ou le soutien à certaines permanences.

Le nombre d'adhérents à jour de cotisation au 31/12/2019 est de **393** adhérents fidèles que nous remercions sur 510 inscrits.

Le Conseil d'Administration s'est réuni huit fois cette année et, nous travaillons aussi ensemble de notre domicile.

### **- Actions de représentations :**

- à la Direction Départementale de Protection des Populations (DDPP) par M. B. Vilain

- à l'Agence Régionale de Santé (ARS) où nous représentons les Usagers pour la santé par Mmes J. Audo et S. Mansi

- à l'Agence Locale de l'Energie (ALE) par Mme A. Dard

- en mairie à la Commission des Services Publics Locaux par Mme F. Lailier ou M. B. Vilain.

- **Enquêtes** : l'organisation des enquêtes nationales sur le terrain est assurée par A. Dard.

Enquêtes en 2019 : prix grandes surfaces – prix magasins Bio – généralistes et dentistes refusant de nouveaux patients.

- Les Actions au centre l'ESCAL de Vanves sont assurées par Mmes J. Audo, N. Bardet et F. Courquin.

- Nous avons participé aux FORUMS des Associations de VANVES et de MEUDON

### **- Les permanences litiges en présentiel :**

Elles sont assurées sur les quatre communes par 11 permanenciers dont six prennent les litiges en charge - 4 lieux d'accueil et près de 250 heures annuelles d'écoute des consommateurs pour des conseils, des informations, auxquelles s'ajoute le traitement de leur litige à notre domicile. Nous avons examiné 406 problèmes en 2019 représentant une augmentation de 33% sur 2018 :

- **144 + 30%** pour les Services marchands : Grands magasins - magasin d'électro ménager - magasins de meubles - de vêtements – déménageurs - Artisans (entretien réparations) - Tourisme (locations, voyages) - Transports (train, avion) - Foires et Salons, Sites Internet (vente à distance) - retard ou non livraisons - non conformité du produit - soit tous les achats du quotidien.

- **30 – 40%** pour les Opérateurs de téléphone (contrats – facturations - résiliation - piratages de ligne..)

- **47 + 34%** pour le Logement (bail, état des lieux - dépôt de garantie – charges – copropriété)

- **26 – 20%** pour les Banques (frais bancaires – découvert – fichier des impayés - interdiction bancaire – prêts consommation et immobilier – crédit revolving)
- **32 + 50%** pour les Automobiles (achats, réparations et garanties, vice caché)
- **22 + 46%** pour les Assurances (auto, habitation, R.C, résiliation des contrats, mutuelles santé)
- **19 + 17%** Fourniture d'énergie et d'eau (surfacturation, erreur de relevés, harcèlement de la concurrence)
- **9** Santé, droits du malade – frais sortie hôpital ou clinique - devis obligatoire pour les professions de santé : dentiste – médecin – kiné – podologues – infirmiers – opticiens.
- **77** Divers, Litiges de voisinage ... et sans suite car concernaient : les Litiges entre Professionnels - Litiges hors France ou hors d'Europe, que nous avons redirigés vers la DDPP, les Services sociaux municipaux ou le Tribunal si une conciliation a échoué...Ceci a fait que nous avons rencontré près de 560 visiteurs, sans compter les litiges en ligne du Site de la Fédération.

**- Notre bulletin gratuit d'informations est notre lien réservé à nos adhérents:**

Il est géré par F. Lailler responsable de la rédaction.

Il est alimenté par ses recherches d'actualités, par les nouvelles législations, par les données de notre Fédération, car si notre mission est de défendre les consommateurs, elle est aussi de les informer en amont afin de leur éviter les pièges de la consommation.

Il vous apporte les dossiers litiges traités par nos permanenciers et les expériences reçues de nos adhérents. Il intègre les enquêtes nationales réalisées sur le local. Une équipe de sept à huit bénévoles met sous enveloppes environ 350 envois postaux après tri - pliage - collage des étiquettes, un après-midi par trimestre.

En 2019, nous avons édité 2.120 exemplaires dont 720 comme publicité déposés dans les centres sociaux, la Croix Rouge et les mairies de nos quatre communes. Et nous en adressons 760 par voie électronique ce qui restreint les frais.

- **Notre Site** : Il est géré par F. Lailler.

Nous recommandons d'aller le consulter car il apporte des informations complémentaires au bulletin, que nous fait remonter notre Fédération nationale.

<https://meudon.ufcquechoisir.fr>

**- La Trésorerie :**

Mme M. Prieur notre trésorière gère la comptabilité de l'association et le fichier des adhérents en harmonie avec la Fédération. Elle établit le Bilan financier de notre activité que nous transmettons à notre Fédération.

## **- Nos projets : 2020 une année de consolidation - Elle verra :**

- Le bulletin électronique, vecteur d'une transmission d'informations plus riches.
  - Le site internet de notre association source d'information continue.
  - L' UFC sera renouvelée par le Tribunal de Grande Instance de Nanterre comme point d'accès au droit au centre Millandy à Meudon La Forêt.
  - La recherche permanente de nouveaux bénévoles disposés à donner un peu de temps pour des postes très variés : comptabilité, gestion des adhérents, permanences litiges, bulletin, communication. Nous les accompagnons dans la formation et l'intégration de notre équipe qui est un ensemble de personnes actant dans un climat de confiance, de convivialité et de sympathie.
  - Nous souhaitons que notre travail de bénévoles, fidélise le plus grand nombre de nos adhérents, afin de perdurer sur le secteur de nos quatre communes.
- Car, une adhésion ou ré-adhésion n'est pas la compensation d'un traitement de litige mais un engagement à faire vivre le Mouvement National de défense des Consommateurs sur le terrain local.

## **Le Conseil d'Administration :**

Deux membres du Conseil d'Administration se retirent pour raisons personnelles.

Mmes F. KIEFFER et A. BATAILLE font acte de candidature, nous ayant accompagnés cette année dans les permanences et les réunions.

Les candidatures sont :

Mesdames : Joëlle AUDO - Nicole BARDET - Annie DARD - Sylvie de SMET - Francine LAILLER - Odile MONTAGNÉ - Monique PRIEUR - Isabelle FERNANDÈS  
France KIEFFER – Anne BATAILLE

Monsieur : Bernard VILAIN