

Editorial



Marinette GERVASONI
Présidente de l'UFC-Que Choisir
de la région de Versailles

Notre association a retrouvé en 2022 une activité « normale », sans interruption pour crise sanitaire, mais soutenue en ce qui concerne les litiges et les événements de sensibilisation des consommateurs :

- Conférences ;
- Participation aux forums ;
- Lettres d'information.

Du côté des litiges, notre cœur de métier, 1.147 dossiers ont été traités, soit 6 % de plus qu'en 2021. L'équipe de juristes a été fort occupée en 2022 par de nombreux appels à l'aide pour fraude bancaire, dont certaines atteignent des sommes importantes de plus de 10.000 €.

Si nous avons pu obtenir plusieurs remboursements de la part des banques, les procédures sont longues, angoissantes et énergivores.

Nous ne pouvons que recommander la prudence lorsque vous êtes sollicités par un soi-disant conseiller bancaire, par téléphone ou par courriel.

L'imagination des escrocs s'avère sans limite dans ce domaine, aidés par des failles de la technologie qui devait en principe renforcer la sécurité des transactions.

Cette lettre annuelle vous apporte davantage de détails sur les résultats de nos actions d'assistance juridique. Nous retiendrons en particulier que le montant restitué aux consommateurs reste élevé, comme en 2021 : **283.363 €**.

Il s'agit de remboursements, de factures annulées, de comptes débloqués, etc.

Si le litige représente l'aspect « curatif » de notre action, nous n'oublions pas la « prévention » de ces situations par différentes mobilisations de nos bénévoles :

- Mieux faire connaître l'association et son potentiel en participant à des événements locaux, municipaux ou départementaux, en particulier les 9 forums associatifs en septembre 2022
- Organiser des conférences sur des sujets de consommation courante, 10 ont eu lieu en 2022,
- Participer à 6 enquêtes sur le terrain dont les résultats remontent à notre fédération pour alimenter la revue mensuelle,
- Intervenir dans les médias locaux :
- 6 émissions de radios, 22 articles de presse,
- Diffuser 11 lettres mensuelles d'information et maintenir un site internet,
- Représenter des usagers dans des instances, par exemple nous sommes présents dans 5 centres ou comités de santé des Yvelines.

Toutes ces actions sont rendues possibles par l'implication d'une quarantaine de bénévoles dont 11 sont membres du conseil d'administration en 2022. Elles sont aussi soutenues par vos cotisations, vos dons, vos votes à l'assemblée générale et vos encouragements.

Poursuivons ensemble la défense des consommateurs et des usagers en 2023.

Bonne lecture.

Marinette GERVASONI
Présidente de l'UFC-Que Choisir de la région de Versailles

Sommaire

Editorial	1
Résumé de l'intervention sur l'énergie lors de notre AG ..	2
Aménagement des locaux	2
Avec l'UFC, ça marche	3
Enquêtes	4
Notre activité en 2022	
• Bilan 2022	6
• Information des consommateurs en 2022	7
• Litiges	8
• Situation financière	9
• Vote des résolutions	11
• Composition du conseil d'administration	11
• Composition du bureau	11
• Compte-rendu en images	12

Résumé de l'intervention sur l'énergie lors de notre AG

Par Guy Rossignon



L'actualité de ce début 2023, comme de la fin 2022, donne une large part à l'augmentation des prix de l'énergie, notamment du gaz naturel et de l'électricité.

Les médias ont souvent rapporté les cas de consommateurs qui ont vu les montants de leurs factures s'envoler. En général, les recommandations qui sont diffusées portent sur la réduction de la consommation et les économies d'énergie : consommer moins pour réduire ses factures.

Si notre association locale contribue également à sensibiliser les consommateurs sur les écogestes, en collaboration avec l'ADEME, nous souhaitons également attirer leur attention sur l'importance de maîtriser ses contrats de fourniture : consommer moins cher.

Nos recommandations pratiques sont les suivantes :

- Consultez régulièrement les courbes de consommation qui sont disponibles depuis l'installation des compteurs communicants GAZPAR pour le gaz et LINKY pour l'électricité. Ces courbes donnent des indications sur les possibilités de décaler certaines opérations et ainsi diminuer la puissance souscrite ;
- Comparez votre consommation de gaz naturel par rapport aux foyers comparables ; c'est possible gratuitement dans votre espace personnel du site <https://monespace.grdf.fr> ;
- Vérifiez dans votre espace personnel du site <https://enedis.fr/linky> que vous utilisez vraiment les heures creuses pour l'électricité. Un usage de moins de 30% justifie de rester en contrat de base, sans heures pleines/heures creuses ;
- Prenez connaissance des possibilités offertes par votre fournisseur d'électricité : heures supercreuses, heures creuses le week-end ou à certaines heures, bonus en cas d'utilisation en période creuse, etc ;
- Utilisez les comparateurs de l'UFC-Que Choisir (<https://www.quechoisir.org/comparateur-energie-n21201>) ou du médiateur de l'énergie (<https://comparateur-offres.energie-info.fr>) ;
- N'hésitez pas à changer de fournisseur ou de contrat pour bénéficier de ces avantages, le nouveau fournisseur s'occupe du transfert de contrat et c'est gratuit.



Compte tenu des variations importantes des prix de l'énergie sur le marché mondial et européen, il est également recommandé de suivre de près les mesures gouvernementales qui encadrent les tarifs, en particulier pour les consommateurs de gaz naturel qui ont un contrat indexé sur le tarif réglementé. Ce tarif est supprimé au 30 juin 2023, mais il convient de le conserver jusqu'au dernier jour. Le tarif dit « passerelle » qui suivra, chez ENGIE, sera modifiable chaque mois.

Aménagement des locaux



L'accueil



L'espace traitement des litiges et l'armoire électronique

Deux espaces ont été créés : l'un dédié à l'accueil, l'autre réservé au traitement des litiges.

Ce projet d'amélioration de l'accueil des consommateurs et des conditions de travail des juristes ainsi que de mise aux normes a été réalisé en avril et mai 2022 par une société spécialisée.

Il a consisté à :

- Refaire complètement l'installation électrique ;
- Changer tous les radiateurs (fourniture et installation) ;
- Refaire le câblage Informatique ;
- Fournir et installer une armoire technique équipée d'une nouvelle électronique de gestion du réseau informatique, connectée par fibre optique.

Les travaux de réfection des murs ont été effectués par des bénévoles.

Le coût total de cette rénovation s'est élevé à 25 245 €.

Avec l'UFC, ça marche

Litige avec la société CANAL+



Par Veronika URBANOVA

Au début de l'année 2023, nous avons accueilli dans nos locaux 4 consommateurs qui nous faisaient part des prélèvements sur leurs comptes bancaires par CANAL+ pour des abonnements qu'ils n'ont jamais souscrits.

En effet, tous les adhérents ont été contactés par les conseillers de leurs opérateurs téléphoniques qui, malgré le refus des consommateurs, les ont fait abonner aux services de CANAL+ et ont transmis leurs coordonnées bancaires à CANAL+.

Nous avons sollicité la nullité des contrats ainsi conclus auprès de CANAL+ avec les restitutions des sommes prélevées.

CANAL+ a reconnu la nullité de trois contrats.

Le quatrième contrat a été, selon CANAL+, valablement conclu par l'intermédiaire des Services Client SFR dans le respect des dispositions relatives aux contrats conclus à distance et faute de rétractation dans les 14 jours n'était résiliable qu'à l'échéance.

Or, il s'avère que dans ce quatrième cas, le consentement de la consommatrice n'a pas non plus été recueilli.

Nous avons alors pris contact avec la directrice du département juridique de CANAL+ afin de lui exposer la situation.

Dans sa réponse, à notre surprise, elle a indiqué qu'il n'était pas possible de souscrire un abonnement par le biais de SFR lors d'un échange téléphonique et que le processus de souscription nécessite obligatoirement que les clients intéressés se rendent sur leur espace client SFR en ligne afin de procéder à la souscription de l'offre proposée.

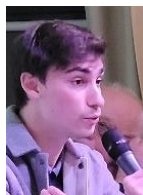
Or, il s'avère que la consommatrice n'avait pas fait une telle démarche.

Malgré cette argumentation, la directrice juridique a confirmé la nullité du contrat avec les restitutions respectives.

Au total, nos adhérents ont été remboursés de 850 €.

Plutôt que par son enjeu financier, ce cas est intéressant au niveau de son ampleur – 82 litiges jusqu'à fin mars 2023 dans toute la France – ainsi que par le fait que les opérateurs téléphoniques transmettent des données personnelles de leurs clients à une société tierce, sans leur accord. □

Litige avec la société bravofly



Par Paul CHARRIERE

Un adhérent nous a consulté fin 2022 au sujet d'un litige l'opposant à BravoFly (agence de voyage et comparateur de prix de billets d'avion), suite à l'achat de billets d'avion Air France sur ce site internet.

Le voyage a été annulé en raison du premier confinement en avril 2020.

Air France renvoie le consommateur vers BravoFly pour obtenir le remboursement : le problème est qu'il est impossible de contacter gratuitement cette agence de voyage par téléphone, et que le site internet n'indique aucune adresse mail active.

L'association est donc intervenue pour aider le consommateur nous ayant consulté, afin de l'aider à faire valoir ses droits : notre intervention a consisté à prendre contact avec Last Minute (société à laquelle appartient BravoFly).

Après négociations, nous sommes finalement parvenus à obtenir le remboursement de 290,50 euros au consommateur, après tout de même 3 ans d'attente.

Aujourd'hui, le principe est qu'il est possible de demander directement le remboursement à la compagnie aérienne, mais de nombreuses compagnies continuent de refuser. C'était d'autant plus le cas en 2020.

De nombreux consommateurs ayant réservé par l'intermédiaire de BravoFly ne parviennent pas à obtenir le remboursement et/ou ne parviennent pas à contacter l'agence de voyage.

Nous avons également constaté que pour plusieurs autres adhérents d'autres associations locales, la compagnie aérienne avait transféré les fonds à BravoFly, mais l'agence n'effectuait tout de même pas le remboursement, ce qui était problématique aux vues des difficultés pour contacter BravoFly.

Comme sur de nombreux sites Internet, les mentions légales obligatoires ne sont pas suffisamment mises en avant sur celui de BravoFly malgré le fait que la loi impose que ces mentions soient indiquées de façon claire, lisible et compréhensible.

Les consommateurs ont donc alors des difficultés à faire valoir leurs droits ce qui rend l'intervention de l'association nécessaire. □

Enquêtes

Par Sophie LAVALT
Responsable enquêtes



Voici les résultats les plus marquants parmi les enquêtes auxquelles nous avons participé en 2022.

1- Le CBD, molécule du chanvre

35 % des pharmacies visitées ne vendaient pas de produits à base de CBD. Certaines pensaient même que c'était interdit. Pourtant, dans un document établi par l'Ordre des pharmaciens, il est rappelé que les préparateurs doivent suivre le code de déontologie, et s'assurer de la composition des produits vendus.

Produits conseillés par les vendeurs	Magasins spécialisés	Pharmacie
Huile de CBD	81%	47%
Gélules/bonbons	2%	28%
Lotions	2%	10%
Infusion/Tisane	7%	4%

1.1 Comment utiliser le CBD en tisane

Pour que ce soit efficace, il est indispensable de le consommer avec un corps gras

55% des vendeurs et pharmaciens ne l'ont pourtant pas indiqué.

Des magasins qui poussent à la dépense

	Magasins spécialisés	Pharmacie
Prix moyen du produit conseillé	42€	30€

1.2 Posologie : les commerces plus précis que les pharmacies

	Magasins spécialisés	Pharmacie
Le vendeur a-t-il conseillé une quantité précise par jour ?	Oui 82%	Oui 66%

1.3 Un état de santé mal pris en compte par les vendeurs et les pharmaciens

Le vendeur a-t-il posé ces questions ?	
Prenez-vous des médicaments ?	Oui 26%
Souffrez-vous d'une maladie chronique ?	Oui 16%
Quel est votre poids ?	Oui 12%

Prise de médicament = pas de CBD

La prise de CBD peut entraîner des effets indésirables avec certains médicaments, tels que :

- Augmentation de la toxicité du médicament ;
- Diminution de l'efficacité du médicament ;
- Somnolence.

Il est prudent de consulter son médecin.

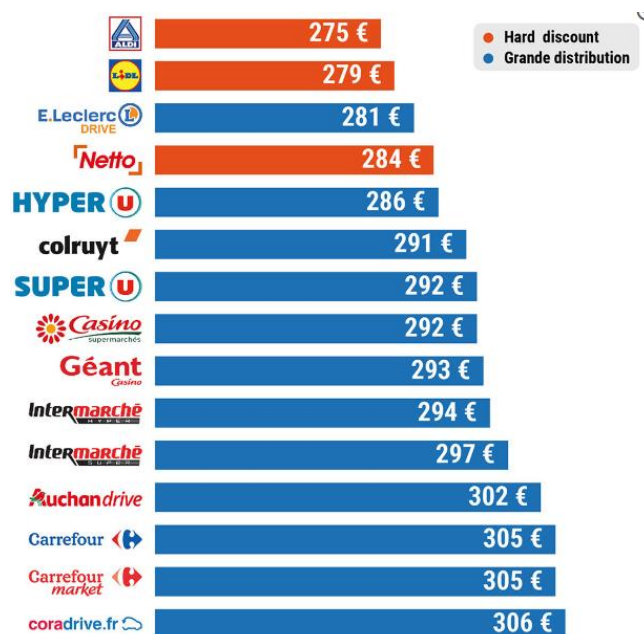
1.4 Le CBD n'est pas un médicament

Pourtant 4% des commerçants affirment que le CBD va guérir les problèmes de sommeil et de douleur.

L'efficacité du CBD pour les troubles du sommeil et contre les douleurs, temporaires ou chroniques, n'est pas établie.

Les produits sont chers et mal dosés. Les pourcentages annoncés peuvent varier de plus ou moins plusieurs dizaines de pourcent dans certains produits.

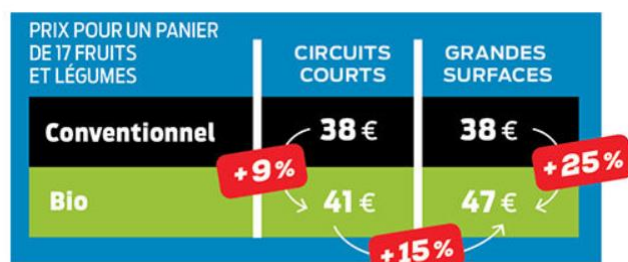
2- Prix hard discount 22/12/2022



3- Fruits et légumes, meilleur marché en circuit court ?

Un panier de fruits et légumes conventionnels coûte le même prix en circuit court qu'en grande surface.

Un panier bio y est plus abordable !



Les drives en 2023

Que Choisir a relevé les prix d'une centaine de produits de grandes marques ou de marques de distributeurs (MDD) achetés régulièrement par les consommateurs puis a dressé un palmarès de drives à partir d'un indice de prix clair et précis. Voici les résultats de quelques Drives (mis à jour le 15 Juillet 2023).

Quelques drives de notre région

*** Bon marché ** Assez bon marché * Modéré ■ Cher ■■ Très cher

		Panier moyen	Marques distributeur	Bio	Epicerie	Laitages	Viandes	Fruits Légumes	Boissons	Hygiène Beauté
Bois-d'Arcy	78390									
E. Leclerc	ZAC de la Croix Bonnet, Avenue Georges Méliès	525 €	*	***	***	**	**	**	**	***
Buc	78530									
Intermarché Super	Av Morane Saulnier Zi Le haut Buc	522 €	**	***	***	**	**	**	**	***
Croissy-sur-Seine	78290									
Carrefour Market	22 Avenue du Général de Gaulle	561 €	*	■	*	*	*	*	*	■
Le Chesnay	78150									
Super U	54, Rue Pottier	577 €	■	■	■	■	■	■	■	■
Elancourt	78190									
Auchan drive	Rue Louise Auguste Blanqui RN 10	561 €	**	■	*	*	*	*	*	*
Fontenay-le-Fleury	78330									
Super U	30 rue de la Démenerie	577 €	■	*	■	■	■	■	■	■
Guyancourt	78280									
Carrefour Market	47 rue G. Haussmann	562 €	**	■ ■	*	*	■	*	*	■
Houilles	78800									
Auchan Drive	108 Boulevard Emile Zola	562 €	*	*	*	**	*	*	*	*
Houilles	78800									
Intermarché Express	14, Avenue Charles de Gaulle	564 €	*	■	*	*	*	*	*	*
La Verrière	78320									
Intermarché Super	21 avenue de Montfort	540 €	**	**	**	*	**	**	**	**
Le Chesnay-Rocquencourt	78150									
Carrefour City	26 Rue De Versailles	610 €	■	■ ■	■ ■	■ ■	■	■ ■	■ ■	■ ■
Le Chesnay-Rocquencourt	78150									
Super U	54 rue Pottier	577 €	■	■	■	■	■	■	■	■
Montesson	78360									
Carrefour	280 Avenue Gabriel Péri	559 €	**	■	*	*	*	*	*	*
Montigny-le-Bretonneux	78180									
Carrefour Hyper	Rue Joel Letheule cc St Quentin en Yvelines	554 €	**	■	*	*	*	*	*	*
Rueil-Malmaison	92500									
Auchan Supermarché	262, Avenue Napoléon Bonaparte	577 €	*	*	■	*	■	■	■	■ ■
Rueil-Malmaison	92500									
Leclerc Drive	270, Avenue Bonaparte	527 €	*	**	***	**	*	**	**	***
Sartrouville	78500									
Supermarché Auchan	80, Avenue Maurice Berteaux	569 €	*	*	■	*	■	■	■	■
Sartrouville	78500									
Carrefour	Avenue Robert Schuman CC du Plateau	550 €	**	■	*	*	*	*	**	*
Trappes	78190									
Auchan	Rue Louis Auguste Blanqui Rn10	565 €	*	*	■	**	**	*	*	■
Vaucresson	92420									
Super U	18 Boulevard De La République	577 €	■	■	■	■	■	■	■	■
Versailles	78000									
Auchan piéton	8 rue de la paroisse	525 €	***	***	***	***	***	***	**	*
Voisins-le-Bretonneux	78960									
Carrefour Market	41 rue Aux Fleurs CC Champfleury	555 €	**	■ ■	*	*	**	*	*	*
Vélizy-Villacoublay	78140									
Carrefour	78, Avenue du Général de Gaulle	561 €	**	**	*	*	*	*	*	*
Viroflay	78220									
Super U	47-51 Avenue du Général Leclerc	594 €	■	■	■ ■	■	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■

BILAN 2022

Par Marinette GERVASONI



1 – INTRODUCTION

En 2022, dans un contexte sanitaire et conjoncturel difficile, l'association locale de la région de Versailles a poursuivi la mise en œuvre des actions entreprises et s'est efforcée d'être toujours plus efficace pour la défense des consommateurs.

Nous pouvons remercier les équipes de bénévoles et de juristes.

Notre projet 2022 a été de réaménager les locaux pour permettre un meilleur accueil des consommateurs.

Notre mouvement UFC-Que Choisir garde une excellente image dans le public, ainsi qu'en témoigne le niveau conséquent des dons reçus.

2 – LES RÉSULTATS : SATISFAISANTS MAIS A AMELIORER

2.1- Les adhésions

Les réadhésions sont légèrement en baisse. Beaucoup de consommateurs n'adhèrent plus aux valeurs de l'entr'aide et se comportent en clients, ils ne se rendent pas compte que le montant de l'adhésion est très loin de couvrir les frais. Nous employons des juristes de qualité, payés correctement et d'ailleurs les résultats sont là.

Le traitement des courriers et des litiges par Internet nous a permis d'augmenter le nombre de nouveaux adhérents.

Nous avons réussi à améliorer notre efficacité et à réduire le temps de traitement des litiges.

Grâce à la notoriété croissante de nos actions, nous avons pu maintenir le nombre de nos adhérents à 1 101 au 31 décembre 2022.

2.2- L'accueil des consommateurs

Les locaux de Versailles ont pu ouvrir aux consommateurs en mai 2022 le lundi et le jeudi matin de 9 heures à 12 heures. Les bénévoles ont ainsi reçu 95 personnes. 1 458 appels téléphoniques ont été comptabilisés.

Les permanences mises en place dans plusieurs villes permettent de nous rapprocher des consommateurs.

2.3- Les travaux

Compte tenu de la vétusté et du manque de conformité de nos locaux, le conseil d'administration du 10 février 2022 a décidé d'engager une révision complète en créant deux espaces : l'un dédié à l'accueil, l'autre réservé au traitement des litiges. L'installation électrique a été mise aux normes, le réseau et une partie de l'informatique remplacés.

2.4- Les litiges

L'association a maintenu les liens avec la direction départementale de la protection des populations des Yvelines et lui signale les pratiques constatées les plus préjudiciables aux consommateurs.

Des étudiants stagiaires de niveau master 2 en droit des contrats et/ou droit des affaires ou des avocats stagiaires ont été recrutés pour une durée de 6 mois et ont fait partie de l'équipe de juristes qui participe au traitement des litiges.

La fédération UFC-Que Choisir nous a accordé une aide pour assurer partiellement la gratification de deux stagiaires.

Des bénévoles sont venus dans les locaux de Versailles afin de maintenir la vie de l'association, répondre au téléphone et accompagner les juristes dans le traitement des litiges.

3 - ACTIVITE LIEE AUX INSTANCES

Le conseil d'administration comptait 11 membres. Il s'est réuni 9 fois en 2022.

36 bénévoles participent à l'activité de l'association. Cette équipe est organisée en groupes : vie de l'association, litiges, informatique, santé, communication.

4 - SANTE

Durant l'année 2022, le groupe Santé a poursuivi les actions déjà entreprises antérieurement et s'est efforcé d'être efficace pour défendre et conseiller les consommateurs dans le domaine de la santé, de la prévention.

Notre association locale a développé ses participations au Conseil de la Refondation Santé, aux réunions du Conseil territorial de la santé des Yvelines, aux réunions des établissements de soins, à la campagne *Fracture sanitaire dans les Yvelines* et s'est impliquée dans les projets *Communauté Professionnelle Territoriale de Santé* (CPTS) du Grand Versailles. Ces actions ont été réalisées en partenariat avec les AL des Yvelines.

5 - COMMUNICATION ET REPRESENTATION

- Interventions radio et articles de presse ;
- Animation de conférences ;
- Représentation dans les instances ;
- Participation aux enquêtes nationales ;
- Diffusion mensuelle de newsletters ;
- Actions de communication départementale avec les AL de Rambouillet, Parc Chevreuse, La Boucle et Val de Seine ;
- Présence au forum des associations de plusieurs villes.

6 - CONCLUSION

Les équipes de bénévoles et de stagiaires ont maintenu de bons résultats qui devront être renforcés en 2023.

Nos orientations 2023, correspondent à celles qui ont été définies par la fédération nationale :

- Conquérir un nouveau public ;
- Confirmer notre rôle reconnu dans la consommation responsable ;
- Poursuivre la communication en partenariat avec les associations locales des Yvelines.

Nous comptons sur vous pour nous faire connaître, vous nous aiderez ainsi à assister plus de consommateurs. □

Information des consommateurs en 2022

Par Philippe FLEURET

Afin d'informer les consommateurs et de mieux faire connaître notre association, nous avons communiqué dans plusieurs médias, organisé des conférences-débats et participé à diverses manifestations.

Presse écrite

1. Presse régionale

Le journal *Toutes les nouvelles de Versailles* a fait paraître des articles sur les actions de notre association.

DATE	THEMES TRAITES
25/04/22	EHPAD
17/09/22	Frais bancaires
30/11/22	Accès aux soins médicaux

2. Presse municipale

22 articles par an sont envoyés aux journaux municipaux. Plusieurs municipalités les publient.

Radio

DATE	MEDIA	THEMES TRAITES
25.04	Radio Sensation	Scandale alimentaire
08.06	Marmite FM	EHPAD
08.09	Marmite FM	Assurance emprunteur- frais bancaires
13.10	Marmite FM	Nutriscore- Energie- Ma prime rénov
21.11	Marmite FM	Accès aux soins médicaux- black friday
20.09	Marmite FM	Tarif énergie-Comparateur-Livraisons, suite à commande e-commerce
21.11	Marmite FM	Dépannage à domicile-Vente à distance- Vices cachés

Les conférences-débats et manifestations

DATE	PARTENAIRE	SUJET
15-03	MDQ Henri Matisse Montigny le Bretonneux	Réduire ses déchets et protéger son environnement.
24-03	MDQ Jussieu, Versailles	Les régimes matrimoniaux en partenariat avec la Chambre Régionale des notaires de Versailles.
13-04	MDQ André Malraux, Montigny le Bretonneux	Achats en ligne.
17-06	Maison de la Famille Sartrouville	Energie en partenariat avec Energie solidaire.
08-10	MDQ Louis Juvet, Montigny le Bretonneux	L'eau potable en partenariat avec la SEOP.
10-10	Hôtel de ville, Vélizy.	Les droits de succession en partenariat avec la Chambre Régionale des notaires de Versailles.
14-10	Hôtel de ville, Vélizy.	Arnaques à domicile et escroqueries à la fausse qualité en partenariat avec la Police départementale.
21-10	MDA, Voisins le Bretonneux	Achats en ligne
25-11	MDQ Saint-Louis, Versailles	L'eau potable en partenariat avec la SEOP.
02-12	MDA, Voisins le Bretonneux	Escroqueries sur Internet

Les forums

Nous avons participé aux forums de :

FORUMS		
Bois-d'Arcy	Fontenay-le-Fleury	Sartrouville
La Celle-Saint-Cloud	Houilles	Versailles
Les Clayes-sous-Bois	Montigny-le-Bretonneux	Viroflay

Newsletter

Plus de 7 000 abonnés en décembre 2022

11 newsletters publiées en 2022 : 94 articles		
Administration	2	2%
Alimentation	6	6%
Assurances	5	5%
Auto, moto	5	5%
Autres secteurs	24	26%
Banque	8	9%
Energie, eau	7	7%
Logement, immobilier	7	7%
Santé	10	11%
Services marchands	18	19%
Télécommunications	2	2%
Total	94	100%

Nous représentons les consommateurs dans les instances officielles

Agence départementale d'information sur le logement (ADIL)
Commission consultative des services publics locaux (CCSPL)
Commission départementale d'aménagement commercial (CDAC)
Comités d'usagers des hôpitaux
Conseil régional des notaires
EDF, ENEDIS, ENGIE, GRDF

Nos représentations des usagers dans le système de santé.

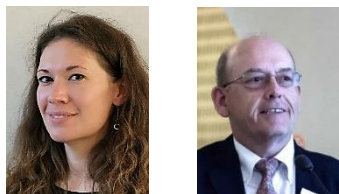
Notre association locale de Versailles siège
Au Centre Médico Chirurgical à Port Marly
A l'Hôpital Privé de l'Ouest Parisien Trappes
A Hôpital Privé de Parly II
A la Communauté Professionnelle Territoriale de la Santé (Grand Versailles)
Au Conseil Territorial de la santé (suppléant)

Rappelons que ces comités ont pour missions de défendre les droits des malades et d'améliorer le fonctionnement des hôpitaux.

Nos accueils

VILLE	PERIODICITE ET ADRESSE
Versailles	Sur rendez-vous du lundi au vendredi. Sans rdv lundi et jeudi 5 bis Impasse des Gendarmes.
La Celle-Saint-Cloud	3ème vendredi du mois, de 9h à 12h. Sur rdv au 01 30 08 10 70 Centre social André Joly.
Fontenay-le-Fleury	2ème lundi du mois, de 9h à 12h. Sur rdv au 01 30 14 33 00 Mairie.
Houilles	Sur rdv le 1er du mois, de 14h à 16h. Mairie.
Montigny-le-Bretonneux	Le 1er lundi du mois, de 16h à 19h. Sur rdv au 01 30 64 05 76. MDQ Louis Juvet.
Vélizy-Villacoublay	1er mardi du mois, de 15h30 à 19h. Sur rdv au 01 34 58 50 00 Mairie.
Viroflay	1er vendredi du mois, de 13h30 à 17h. Mairie.
Voisins-le-Bretonneux	Jeudis 11-05, 7-09, 5-10, 9-11, 7-12, de 9h à 12h. CCAS 5 rue Hélène Boucher.

Litiges



Par nos responsables Litiges :
Stéphanie LAUVERJON et Hugues NOIREZ

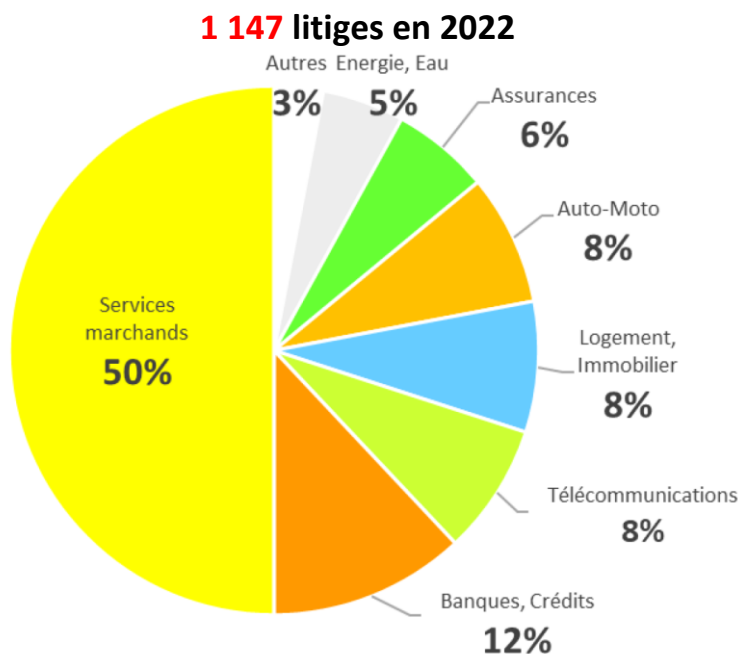
En 2022, nous avons pu enfin reprendre totalement nos activités après cette longue période de crise sanitaire.

Nous avons constaté une augmentation des dossiers reçus via Internet.

Bien que nous tentions de répondre toujours très rapidement à ces demandes, il est bien évident que la quantité journalière est parfois telle que nous n'arrivons pas toujours à vous répondre dans les 24 voire 48 heures.

1 142 dossiers ont été ouverts en 2022.

La résolution des litiges a ainsi permis à nos adhérents d'obtenir l'annulation totale ou partielle de factures, le remboursement de différents règlements ou prélèvements indus et le versement d'indemnités pour le préjudice subi, le tout pour une somme totale de **283 363 euros** répartie comme suit :



283 363 €

restitués à nos adhérents en 2022

1 147 dossiers ont pu être clos (en tenant compte des dossiers ouverts antérieurement).

Et sur l'ensemble de ces 1 147 dossiers clos sur l'année 2022, la répartition se présente de la façon suivante :

Dossiers clos en 2022

Désignation	Nb
Dossiers gagnés à l'amiable	137
Dossiers gagnés après procédure	4
Dossiers perdus après procédure	2
Dossiers perdus suite à négociation	5
Dossiers clos après conseils	785
Dossiers clos après compromis	3
Dossiers en cours de procédure	12
Dossiers clos sans nouvelles du consommateur	171
Dossiers clos après abandon du consommateur	10
Dossiers clos après abandon de l'Association Locale	0
Dossiers clos aucune action possible	18
Dossiers de simple signalement	0
Autres (erreurs de saisie, fin d'adhésion, etc.)	0
TOTAL	1 147

Lorsque vous signez un devis, une commande, un contrat avec un artisan ou une entreprise : vérifiez sur des sites tels qu'Infogreffe ou Societe.com, ses réelles qualifications, l'existence d'assurances nécessaires, etc... Puis vérifiez l'exactitude et de la précision des devis et factures qui en découlent. Nous constatons également qu'un nombre conséquent de nos adhérents nous soumettent de plus en plus de dossiers de litiges chaque année.

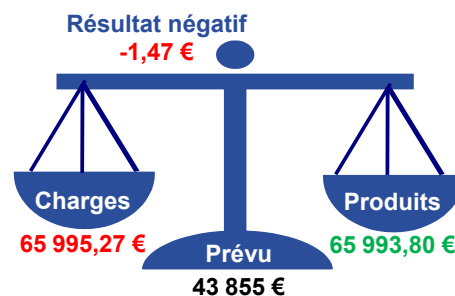
Il faut, avant notre intervention, effectuer toutes les réclamations auprès de votre adversaire et principalement par voie de recommandé avec accusé de réception et nous fournir toutes les pièces justificatives de votre réclamation (contrat, facture(s), courriers échangés, etc.).

Le Conseil d'Administration a choisi de limiter le nombre de dossiers à 2 par an et de demander un complément de 20 € par litige supplémentaire (confirmé par l'AG).

Nous mettons tout en œuvre pour vous apporter gain de cause dans les litiges que vous nous soumettez, il est important de nous fournir tous les documents nécessaires à l'analyse précise du litige. Notre équipe de juristes, s'appuyant toujours sur les textes légaux en vigueur et surtout sur la jurisprudence actuelle, répond à tous nos adhérents concernés. Les dossiers sont traités dans l'ordre d'arrivée. Nous tenons à vous rappeler enfin que nous sommes une équipe composée uniquement de bénévoles (dont certains sont d'anciens juristes de profession) et d'avocats-stagiaires qui nous assistent 6 mois durant dans le cadre d'un stage conventionné. □

Situation financière

Par notre trésorier Robert MILLET



Éléments marquants de l'année 2022

L'exercice 2022 se termine sur un résultat négatif de -1,47 €.

Charges

- Charges de personnel avec 4 stagiaires de 6 mois sur l'année
- Mise en place d'un contrat d'entretien régulier (après arrêt Covid)
- Travaux importants de rénovation des locaux et Mise à Jour informatique (22 200 €)

Produits

- Doublement subvention UFC stagiaire
- Baisse des recettes d'adhésion (proche de celles de 2020)
- Baisse légère des dons (-1 000 € / 2021 mais +1 000 € / 2020)
- Apport de 12 000 € suite à des cessions d'actifs

Charges 2022

Ecart avec les résultats de 2021

+ 8 300 € dont principalement :

- Charges de personnel - 14 000 €
- Services externes + 24 500 €
- Autres services externes - 1 000 €
- Charges exceptionnelles - 1 700 €
- Amortissement + 500 €

Répartition des 65 995,27 € de charges 2022

Fixes 32 549 € (49%) - Variables 33 446 € (51%)



Produits 2022

Ecart avec les résultats de 2021

+ 5 700 € dont principalement :

- Subventions : DGCCRF/UFC - 2 750 €
- Aide emplois aidés (plus de salarié aidé) - 1 500 €
- Produits de gestion (adhésions et dons) - 2 850 €
- Subvention collectivités + 800 €
- Produits exceptionnels et financiers + 12 000 €

Répartition des 65 994 € de recettes 2022

COTISATIONS et parts fédérales. 37 270 €

**1 101 Adhésions dont 62 %
de re-adhérents fidèles
- 6 % /2021**

DONS 8656 €



- 10 %

PRODUITS FINANCIERS 635 €



SUBVENTIONS 7 334€

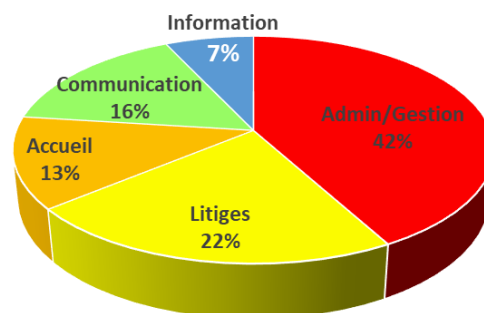


PRODUITS DIV. GEST. & EXCEP. 12 099 €
Cessions d'actifs /plus value.

Contributions bénévoles

- Plus de 4 521 heures bénévoles

Activité	Montant
Admin/Gestion	35 853 €
Accueil	11 286 €
Litiges	19 038 €
Information	6 080 €
Communication	13 642 €



- Abandon de frais 7 449 €

Soit un apport équivalent à 93 348 €

Budget prévisionnel 2023

Budget 55 590 €

Charges	Montant
Achats	3 769 €
Services	6 214 €
Autres services	5 736 €
Personnel	32 304 €
Parts fédérales	6 327 €
Autres charges/ Amortissements/Provisions	1 240 €

Produits	Montant
Cotisations	37 480 €
Dons	8 600 €
Subventions	8 550 €
Autres produits	960 €

Vote des résolutions

Par Yannik SCHIFRES



Total des votes exprimés 133

Résolution 1 Rapport d'activité	POUR	CONTRE	ABSTENTION
Votes	132	0	1

Résolution 2 <i>Approbation des comptes et Quitus</i>	POUR	CONTRE	ABSTENTION
Votes	132	0	1

Résolution 3 Rapport financier	POUR	CONTRE	ABSTENTION
Votes	130	1	2

Résolution 3-1 <i>Renouvellement</i> Roger BOUTBOUL	POUR	CONTRE	ABSTENTION
Votes	130	0	3

Résolution 3-2 <i>Renouvellement</i> Jean-Claude CASSAN	POUR	CONTRE	ABSTENTION
Votes	130	0	3

Résolution 3-3 <i>Renouvellement</i> Robert MILLET	POUR	CONTRE	ABSTENTION
Votes	130	0	3

Résolution 3-4 <i>Renouvellement</i> Guy ROSSIGNOL	POUR	CONTRE	ABSTENTION
Votes	130	0	3

Résolution 3-5 <i>Renouvellement</i> Yannik SCHIFRES	POUR	CONTRE	ABSTENTION
Votes	130	0	3

Résolution 4 <i>Election de</i> Jack VÉNUAT	POUR	CONTRE	ABSTENTION
Votes	130	1	2













Résolution 5 <i>Réforme des cotisations</i>	POUR	CONTRE	ABSTENTION
Votes	128	0	5

Résolution 6 Délégation au porteur	POUR	CONTRE	ABSTENTION
Votes	128	0	5

Toutes les résolutions sont adoptées. Les candidats sont élus pour une durée de trois ans, soit jusqu'à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2024

Composition du conseil d'administration

Le conseil d'administration se compose de :

Roger BOUTBOUL,		
Jean-Claude CASSAN,		
Philippe FLEURET,		
Marinette GERVASONI,		
Bernard GUERRIER,		
Stéphanie LAUVERJON,		
Robert MILLET,		
Hugues NOIREZ,		
Martine QUILLÉVÉRÉ,		
Guy ROSSIGNOL,		
Yannik SCHIFRES.		
Jack VÉNUAT		

Composition du bureau

Après le dépouillement des votes, le conseil d'administration s'est réuni pour élire les membres du bureau. Sont élus aux postes de :

- Présidente : Marinette GERVASONI
- Vice-Président : Guy ROSSIGNOL
- Secrétaire : Philippe FLEURET
- Secrétaire adjointe : Martine QUILLÉVERE
- Trésorier : Robert MILLET
- Trésorier adjoint : Jean-Claude CASSAN.

Compte-rendu en images

Par ordre d'intervention de gauche à droite et de haut en bas.



David CANOVA journaliste de *Toutes les Nouvelles* interviewe notre présidente.



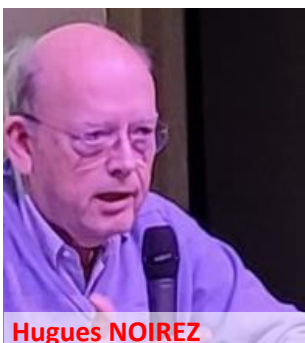
Marinette GERVASONI
Bilan et objectifs



Robert MILLET
La situation financière de l'UFC Versailles



Yannik SCHIFRES
Vote des résolutions



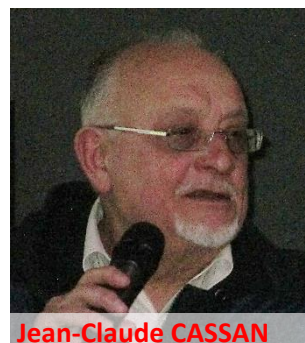
Hugues NOIREZ
Bilan des litiges



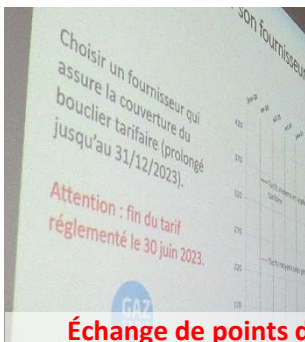
Veronika URBANOVA
Litige avec CANAL+



Paul CHARRIERE
Litige avec Bravofly



Jean-Claude CASSAN
Nos représentations des usagers dans le système de santé



Échange de points de vue par Guy ROSSIGNOL

La maîtrise de l'énergie



Conclusion



L'assemblée



Convivialité

Après l'effort, le réconfort, c'est l'occasion d'échanges fructueux avec nos adhérents.

Merci à la responsable du buffet Stéphanie LAUVERJON.

La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés vous garantit un droit d'accès et de rectification auprès de *La Lettre*, journal de l'Union Fédérale des Consommateurs de la région de Versailles.

Bulletin diffusé à 1 300 exemplaires. Directrice de la publication : Marinette GERVASONI.

Rédacteur en chef : Roger BOUTBOUL. Rédactrice en chef adjointe : Michèle LALANDE. Rédacteurs : Jean-Jacques CERKIEWICZ, Paul CHARRIERE, Philippe FLEURET, Marinette GERVASONI, Sophie LAVALT, Hugues NOIREZ, Guy ROSSIGNOL, Yannik SCHIFRES, Veronika URBANOVA.

Maquette : Roger BOUTBOUL. Relecture : Michèle LALANDE. Photos AG : Gilles LA DUCA, Roger BOUTBOUL.

Imprimé par Versailles Associations 7, rue du Béarn, 78000 Versailles. N°ISSN 2103 9038 Dépôt légal septembre 2023.