



Union Fédérale des Consommateurs  
Que Choisir  
Association Locale  
de la région de Versailles

## **RAPPORT D'ACTIVITE DE L'EXERCICE 2019**

### **1 – INTRODUCTION**

Durant l'année 2019, 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 avec les objectifs suivants :

- Le développement des moyens humains,
- Le développement du conseil aux consommateurs et la prévention.

Nous avons obtenu de bons résultats essentiellement grâce à l'engagement et à l'implication des bénévoles, de l'assistante et des juristes de notre association.

Notre mouvement UFC-QUE CHOISIR garde une excellente image ainsi qu'en témoigne le niveau important des dons reçus.

### **2 – LES RESULTATS : DES SATISFACTIONS ET DES PREOCCUPATIONS**

#### **2.1 Les adhésions**

Le constat : en raison de contraintes multiples, il devient plus difficile pour les associations de susciter des adhésions.

A la fin 2019, notre association comptait 1075 adhérents contre 1121 à la fin 2018.

#### **2.2 L'accueil des consommateurs**

Notre association reçoit les consommateurs le matin de 9H à 12h du lundi au vendredi. Une moyenne quotidienne de 20 communications téléphoniques et de 5 visites a pu être comptabilisée. Il convient de remercier l'assistante, les bénévoles et les juristes qui savent accueillir aimablement les consommateurs.

Des permanences sont assurées dans les communes de Fontenay le Fleury, Houilles, La Celle Saint-Cloud et depuis la fin de l'année Viroflay.

## 2.3 Les litiges

L'association a renoué les liens avec la direction départementale de la protection des populations des Yvelines cette année et lui signalera les pratiques constatées les plus préjudiciables aux consommateurs. 727 litiges ont été traités en 2019 contre 686 en 2018.

127 347 € ont été récupérés par les consommateurs qui nous ont fait confiance pour traiter leurs litiges.

En 2019, 7 étudiants stagiaires de niveau master 2 en droit des contrats et/ou droit des affaires ont été recrutés pour une durée de 3 à 6 mois afin de participer au traitement des litiges.

Des bénévoles les accompagnent dans le traitement des litiges en ligne.

## 3 - ACTIVITE LIEE AUX INSTANCES

Le conseil d'administration compte 11 membres. Il s'est réuni 9 fois en 2019.

40 bénévoles ont participé à l'activité de l'association.

## 4 - COMMUNICATION ET REPRESENTATION

- Interventions médias :
  - 4 articles de presse
  - 4 interventions radio,
  - 3 interventions télévisées.
- Interventions : animation de 6 conférences-débats ;
- Représentation dans les instances locales de concertation (hôpitaux, urbanisme commercial, ressources en eau, etc.) ;
- Participation à 4 enquêtes nationales ;
- Depuis le dernier trimestre 2019, les associations locales de Rambouillet, du Parc Chevreuse et de La Boucle participent à la rédaction des articles pour une communication départementale ;
- Diffusion de 11 newsletters disponibles sur le site [www.ufc78rdv.fr](http://www.ufc78rdv.fr) ;
- Présence au forum des associations de 9 communes : Bois-d'Arcy, Fontenay-le-Fleury, Houilles, Les Clayes-sous-Bois, La Celle Saint-Cloud, Montigny-le-Bretonneux, Sartrouville, Versailles, Viroflay.

## 5 - CONCLUSION

En conclusion, plusieurs points méritent d'être retenus :

- L'élection d'une nouvelle présidente et une transition réussie,
- Renforcement du traitement des litiges ;
- Renforcement de la prévention par des actions de communication, à l'heure où les arnaques et les démarchages frauduleux se multiplient.

Tout cela a été possible grâce à l'engagement des bénévoles, de l'assistante, des juristes et à la confiance des adhérents.

Nos objectifs 2020 :

- Développer la proximité auprès des consommateurs,
- Renforcer la communication au niveau du département des Yvelines.

Merci à tous.