





contact@versailles.ufcquechoisir.fr 5 impasse des Gendarmes 78000 Versailles Tél.: 01 39 53 23 69

http://www.ufc78rdv.fr

## **Editorial**



Durant sept années, Philippe FLEURET a été le Président de l'association UFC Que Choisir de la région de Versailles.

Son action a été déterminante en ce qui concerne l'accroissement du nombre d'adhérents, le nombre et la qualité des actions entreprises.

C'est pourquoi, au nom de tous les adhérents et de tous ceux et celles qui œuvrent au sein de l'association, je lui adresse tous nos remerciements et je sais que nous pourrons encore longtemps compter sur ses conseils avisés.

Durant l'année 2018, notre association s'est efforcée de remplir ses missions, de développer les actions entreprises et d'atteindre les objectifs fixés par l'Assemblée générale. Nous pouvons mettre en relief deux de nos principales activités:

- 686 litiges ont été traités en 2018 par l'équipe juridique. 169 654 € ont été récupérés par les consommateurs qui nous ont confié leurs dossiers.
- 7 conférences-débats ont été organisées dont une grande conférence sur le prélèvement à la source qui a rassemblé 50 participants à Versailles.

Les objectifs 2019 ont pour but de favoriser le développement de l'association et de faciliter les contacts avec les consommateurs. Ils sont de deux ordres :

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

Je voudrais terminer cet édito en remerciant très sincèrement les administrateurs, l'assistante, les juristes et les bénévoles, qui sont toujours là pour mieux vous écouter, vous conseiller et vous défendre.

Bonne lecture.

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

## La presse en parle

Le journal toutes les nouvelles relate notre débat avec le député Jean-Noël BARROT durant notre assemblée générale.



#### Sommaire Editorial.....1 L'article de toutes les nouvelles.....2 Campagne fédérale.....2 Le débat ......3 Magasins BIO ......5 Un référent unique dans les administrations ......6 Dons aux associations : quelle réduction d'impôt ? .....7 Abattoirs sous vidéo......7 Avec l'UFC, ça marche.....8 Assemblée générale • Bilan 2018 ......9 Information des consommateurs en 2018......10 Composition du conseil d'administration......15 Compte-rendu en images ......16

## **UFC-Que Choisir invite le député Jean-Noël Barrot\***

L'association de défense des consommateurs a défini des priorités pour la prochaine mandature européenne. Le groupe de Versailles a invité le député de la 2<sup>e</sup> circonscription pour en débattre.



Le député Jean-Noël Barrot a notre AG

Le Nutri-Score (indicateur pour manger mieux) a ouvert le moment d'échanges qui s'est tenu, vendredi 5 avril à la Rotonde, où UFC-Que Choisir proposait un débat après avoir tenu son assemblée générale nuelle. Le député MoDEM Jean-Noël Barrot s'est exprimé sur trois sujets proposés l'association, par membre du BEUC\*\*, groupement de structures nationales membres de l'UE.

#### Amie des consommateurs

En préambule, le député de la 2° circonscription des Yvelines a insisté sur les pouvoirs importants qu'ont les députés européens « Davantage que les députés français », souligne-il. « Au parlement européen les élus participent à la rédaction des textes, avant de les débattre et de les voter, à la différence de la France où le gouvernement remplit ce rôle », ajoute Jean-Noël Barrot. Le député parle d'une Europe amie des consommateurs, citant les lois qui entourent les contrats autour de la téléphonie mobile, du voyage aérien ou encore des textes qui protègent les clients d'entreprises industrielles. « Mais il reste encore beaucoup de progrès à faire », convient l'élu.

Celui-ci voit dans le Nutri-score un progrès, qu'il faut rendre plus contraignant et généraliser à l'Europe entière. Jean-Noël Barrot a dit son intérêt pour des systèmes alternatifs comme YUKA, une appli pour smartphones.

« Attention au contenu de ces applis, pas forcément objectives, attention à ne pas appauvrir son alimentation en suivant aveuglément ces classements », ont souligné des membres d'UFC.

Le glyphosate ensuite a fait réagir le député, confiant dans une interdiction en France à la fin du mandat. « L'Europe est désormais consciente des effets nocifs qu'il produit. Je crois qu'il y aura des objectifs de réduction à l'exposition qui conditionneront l'attribution des aides européennes aux agriculteurs ». C'est, selon l'élu, une façon de sortir de ces produits phytosanitaires.

Jean-Noël Barrot a mis les pieds dans le plat en se ré jouissant de la présence des lobbys « ils sont utiles aux parlementaires par les documents et études qu'ils produisent. Encore faut-il avoir le temps de les travailler et d'être capable d'invoquer des contre-arguments ». Et de réclamer plus de moyens indépendants de contre-expertise mis en place par l'Etat pour les députés dans leur travail.

Les médicaments ont été évoqués en fin d'intervention. Un sujet que maitrise peu le député, davantage spécialiste de la finance. Jean-Noël Barrot a redit la nécessité d'une concurrence entre acteurs industriels pour éviter la flambée des prix, tout en appelant à tendre vers des recherches fondamentales à l'échelle européenne.

Emmanuel FEVRE

\*Cet article paru dans toutes les nouvelles, édition Versailles-St-Quentin-en-Yvelines, est reproduit avec leur aimable autorisation. \*\*Le Bureau européen des unions de consommateurs regroupe 41 associations de consommateurs de l'UE (2 pour la France).

## Campagne fédérale

L'UFC a fait une enquête sur les préoccupations et attentes des consommateurs pour l'Europe de demain, basée sur 15 352 réponses au questionnaire en ligne.

Alors que l'élection européenne est un sujet d'intérêt fort pour les sondés, seuls 13% estiment que leurs droits de consommateurs sont assez défendus à l'échelon européen, et surtout 93% indiquent être insuffisamment informés des lois votées par le Parlement européen. Ils appellent clairement les prochains élus à un sursaut pour une société de consommation plus saine et responsable.

Forte des résultats de cette enquête, l'UFC-Que Choisir a interpellé les têtes de listes et candidats pour que ces sujets rentrent au cœur de leur programme.

#### **Nutri-Score**

Concernant l'alimentation, les consommateurs connaissant le Nutri-Score sont favorables à 88 % à le rendre obligatoire à l'échelon européen, afin de simplifier la lecture et la compréhension de l'étiquetage nutritionnel, et d'inciter les professionnels à améliorer la composition de leurs produits.

#### Le Nutri-Score?

C'est un logo qui informe sur la qualité nutritionnelle d'un aliment. Il est facultatif et complémentaire à la déclaration nutritionnelle obligatoire fixée par la réglementation européenne. Il se présente sous la forme d'une échelle de 5 couleurs – du vert foncé (meilleur équilibre nutritionnel) au rouge (moins bon équilibre nutritionnel) – associées à 5 lettres, de A à E.











Les 5 déclinaisons possibles du logo Nutri-score

Le score, calculé pour 100 grammes de produit, intègre les teneurs en nutriments et aliments à favoriser (fibres, protéines, fruits et légumes) et en nutriments à limiter (énergie, acides gras saturés, sucres, sel). Les produits concernés sont tous les aliments transformés (excepté les herbes aromatiques, thés, cafés, levures...) et toutes les boissons, excepté les boissons alcoolisées.

#### **Substances chimiques**

Un renforcement de la réglementation est massivement demandé. 97% des réponses demandent que la lutte contre les substances chimiques indésirables passe par un renforcement de l'indépendance des autorités de contrôle et des études scientifiques. Les sondés soutiennent également massivement un étiquetage des produits plus explicite (96%), et un encadrement strict des perturbateurs endocriniens en application du principe de précaution (94%).

## Durabilité des produits : contre l'obsolescence organisée, trois propositions concrètes

Enfin, dans l'objectif d'une réelle durabilité des produits, 98% des consommateurs sont favorables à ce que les constructeurs conçoivent des produits plus durables, réparables dès l'origine, mais également à rendre obligatoire la disponibilité des pièces détachées (96%). 96% des réponses sont également favorables à ce que la durée de la garantie légale de conformité soit augmentée en fonction de la durée de vie des produits.

Plus généralement, alors que l'Union européenne multiplie les textes d'harmonisation maximale empêchant les États membres d'adopter des législations plus contraignantes, 81% des réponses estiment que les États membres devraient avoir le droit d'imposer des règles plus favorables aux consommateurs que le standard européen.

## Le débat

Dans le cadre de cette campagne nationale, nous avons choisi d'interroger le Secrétaire général du Mouvement Démocrate (MoDem), le député Jean-Noël Barrot. sur:

- le Nutri-Score.
- un encadrement strict des substances dangereuses.
- des médicaments accessibles et abordables.

Les grandes lignes de ses réponses sont relatées dans l'article de Les Nouvelles (voir page précédente).

**R.B.** □

## Disponibilité des médicaments

La concentration de la fabrication de médicaments sur



quelques sites pose un problème de santé pu-

Le moindre incident sur une chaîne de production peut tarir l'approvisionnement mondial.

« Les ruptures de stock, c'est un casse-tête quotidien. » Pour ne pas laisser sa clientèle en plan, Raphaëlle Nicolaï, pharmacienne à Marseille (13), jongle en permanence. « Par exemple, nous n'avions plus de Lysanxia en gouttes, un anxiolytique courant. On l'a délivré sous une autre forme, en comprimés. » Quand la substitution d'une spécialité n'est pas possible, « j'appelle les pharmacies voisines. Si elles ont le produit, je me déplace pour le récupérer. » Parfois, pas le choix, il faut changer de molécule et donc déranger le médecin prescripteur, seul à pouvoir faire une nouvelle ordonnance. « Pour les vaccins, poursuit Raphaëlle Nicolaï, on peut renvoyer vers les centres de vaccination. » Plus rarement, les malades repartent sans solution, priés d'aller ailleurs.

#### 12 fois plus qu'il y a 10 ans

Les ruptures de stock de médicaments ne datent pas d'hier. Mais leur ampleur est inédite : 44 en 2008, contre 538 en 2017. « C'est un véritable problème de santé publique », s'inquiète Carine Wolf-Thal, présidente du Conseil national de l'Ordre des pharmaciens. Les hôpitaux ne sont pas épargnés. « Nous avons plusieurs dizaines de produits en rupture de stock permanente », déplore le Pr Alain Astier, pharmacien à l'hôpital Henri-Mondor (Créteil, 94). Les trois classes le plus souvent manquantes sont pourtant des indispensables de l'arsenal thérapeutique : anticancéreux, médicaments du système nerveux et antibiotiques, y compris pédiatriques. Ils répondent à des protocoles précis, et leur trouver une alternative est une gymnastique quotidienne. Les hôpitaux finissent toujours par s'en sortir, en sollicitant les établissements voisins ou d'autres fabricants, en puisant dans des stocks venus de l'étranger, voire en modifiant les schémas thérapeutiques sous la supervision des sociétés savantes, ou en établissant des priorités selon l'état des malades. L'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) guide de son mieux médecins et pharmaciens. Mais ces ajustements sont chronophages, mobilisent toute la chaîne de soins et obligent à prendre des risques. « Il nous est arrivé de devoir passer d'un médicament en conditionnement unitaire bien reconnaissable à un autre, que l'infirmière ne pouvait plus identifier correctement par son blister au moment de l'administrer », explique Christel Chalmendrier, pharmacienne à l'hôpital de Landerneau (29). « D'autant que nous sommes rarement informés de la durée réelle d'une pénurie, souligne le Pr Astier. Or, selon qu'elle s'annonce longue ou courte, on choisira de temporiser ou de basculer vers un autre traitement. »

#### Une crise mondiale

Pour freiner le phénomène, la loi contraint, depuis février 2017, les laboratoires à élaborer un plan de gestion des pénuries pour chaque médicament sensible - soit 40 % de la pharmacopée. Les industriels ont le choix entre constituer des stocks, prévoir le report de la production sur une autre usine ou identifier des molécules de remplacement. Le hic : rien n'est strictement obligatoire, le dispositif a donc un impact limité. Le décompte des ruptures récentes n'a pas été actualisé mais, selon les témoignages, l'heure est à la flambée. « Depuis l'an dernier, les ruptures ont pris des proportions impressionnantes, s'agace Christel Chalmendrier. On en est arrivés à tenir des tableaux de suivi de ruptures, qu'on n'arrive même plus à mettre à jour! ». Les établissements hospitaliers annoncent pourtant très en amont leurs besoins en médicaments, pour trois ans. Pourquoi les fabricants ne sont-ils pas capables d'anticiper ? « C'est une question purement financière, résume le Dr Jean-Paul Vernant, hématologue à l'hôpital parisien de la Pitié-Salpêtrière. Les laboratoires travaillent à flux tendu, car le stockage coûte cher. » S'ajoute une seconde fragilité: pour réduire les coûts au maximum, la production mondiale des principes actifs s'est concentrée sur un très petit nombre de chaînes, en Chine ou en Inde. Ces deux tendances expliquent que « le plus petit arrêt de fabrication lié à un problème de qualité, à une mise aux normes, à une catastrophe naturelle ou à une hausse brutale de la demande paralyse toute la chaîne, » détaille Carine Wolf-Thal. « Par exemple, il faut en moyenne deux ans pour produire un vaccin. Si un pays de forte population en ajoute un à son calendrier vaccinal, l'appel d'air peut déstabiliser le marché mondial. »

Les pénuries sont également liées au prix des médicaments. « À l'évidence, elles touchent avant tout les vieux médicaments, tombés dans le domaine public et qui ne rapportent plus assez d'argent aux industriels », constatent le Dr Vernant et le Pr Astier. Ces produits sont pourtant d'une efficacité éprouvée, en particulier contre le cancer ou les infections. A contrario, les médicaments extrêmement chers comme les nouveaux antiviraux contre l'hépatite C ou les derniers anticancéreux (pour ceux-là, le bénéfice thérapeutique reste à établir) ne manquent jamais.

La préoccupation est telle que tout le monde y est allé de ses propositions : le Sénat, le LEEM, façade en France de l'industrie pharmaceutique, l'Académie de pharmacie, l'Agence européenne des médicaments, les associations de patients. Peser sur les stratégies de l'industrie semble tellement hors de portée que l'hypothèse d'un programme public de production des médicaments essentiels, sur le territoire français, ne relève plus de l'utopie. « La pharmacie centrale des hôpitaux de Paris et la pharmacie centrale des armées, située à Orléans, sont tout à fait en capacité de fabriquer », assure le Pr Astier. Et de citer l'initiative prise aux États-Unis : à Salt Lake City, plus de 800 établissements de soins, lassés des ruptures d'approvisionnement, ont décidé de s'unir pour ouvrir leur propre unité de fabrication de médicaments essentiels. Le projet, baptisé Civica Rx, pourrait aboutir dans les mois qui viennent, avec l'ouverture d'une usine annoncée avant la fin de l'année.

#### Des exemples parlants

Gros plan sur quatre médicaments en rupture d'approvisionnement.

#### **BCG**

Depuis 2016, le vaccin contre la tuberculose n'est plus fabriqué par Sanofi Pasteur. Le vaccin de remplacement, destiné à l'origine au marché polonais, n'est plus mis à disposition. Un vaccin prélevé sur un stock finlandais est actuellement utilisé. Son administration est contingentée, en attendant un retour proche.

#### Trandate (labetalol)

Sous forme injectable, ce médicament est utilisé à l'hôpital pour les urgences hypertensives, notamment chez les femmes enceintes en prévention de l'éclampsie, qui engage le pronostic vital. Un stock venu du Danemark, mis à disposition par le fabricant, est déià épuisé.



#### Augmentin (amoxicilline/acide clavulanique)

En 2017, la qualité de l'air ne s'étant pas améliorée, la Chine a coupé le courant dans plusieurs zones industrielles. La production mondiale des principes actifs de l'Augmentin, antibiotique utilisé dans les infections ORL sévères et les pneumonies, a été très perturbée. La remise à disposition ne date que de février dernier.



#### Sinemet (carbidopa/levodopa)

En rupture depuis août 2018, cet antiparkinsonien commence seulement à revenir dans les officines. La raison : l'usine américaine, seule à le fabriquer, a été fermée plus de 6 mois pour travaux. L'Agence nationale de sécurité du médicament a infligé une amende de près de 350 000 € au fabricant, MSD.



UFC-Que Choisir 08/04/2019

Anne-Sophie STAMANE □

## **Magasins BIO**

Nous avons relevé les prix dans huit magasins Bio du samedi 13 avril au samedi 20 avril 2018. En vert surligné jaune les prix les moins chers, en rouge les prix les plus élevés.

En vert surligné jaune les	s prix les moms o	incrs, cli rouge i	-~ F	os pra			_					
		Tollion Content	Magnites Natural Land	B 1	Toniony le Belonnel	E. L	ersailles Blo C.BO.	orsailes.	Ó.	Prix		
`		John John John John John John John John	1 00 J	Tion!	Thon,	Salille	Sallle	Salille	(M/K)			
		13/	JA 1867	5 \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	× ~ ~		<b>6</b>	\\_\_\igo_i'				
		Na, Contend	10.V	Mr.	Jeg /	164 /	<b>%</b> /	AL	A//	On		
	/ c <sup>3</sup>		Cp Ar	A14.	\ mg	\`c	CBO, NIK CI A	160	VP.	/ /		
		Adition nement Content	AL Y	Sec.	4	4.	4	v / '	N/A	4 \	4	
libelle	Narque	100 / (6/2)	/ 1	0	TOP	\ %)	1,0	\ \	/ se ,	\ \	/4.C/	
Sel/s	1911	(8) \ (8)	2c \		1,46	) / S	ON A	(A)			14	<b>6</b>
6	7 %	\ %7x \	' \	\	\	\	\\ \\ \\ \	4. /	\	\	\	W/
				Prix	Prix	Prix	Prix	Prix	Prix	Prix	Prix	Prix
		Rayon Fruit	s et Légu	ımes								
Citrons jaunes	-	en vrac	1 kilo	2,79	3,25	2,99	2,80	1,69	2,70	-	2,11	<mark>1,49</mark>
Oranges (origine Europe)	-	en vrac	1 kilo	1,99	1,99	2,90	1,70	1,29	1,95	4,50	2,23	1,15
Mandarines (Europe)	-	en vrac	1 kilo	-	6,99	1,99	3,40	-	-	1,99	-	2,99
Pommes Golden	-	en vrac	1 kilo	-	3,99	3,49	-	-	3,95	2,20	2,99	3,60
Carottes (classiques orange,												
pas les sables	-	en vrac	1 pièce	2,79	2,79	2,99	1,99	2,40	2,80	2,20	2,79	2,40
Endives	=	en vrac	1 kilo	7,99	9,99	-	7,70	-	7,50	7,30	<mark>5,10</mark>	- 2.05
Choux-fleur	-	en vrac	1 pièce	2,89	-	2,29	<mark>2,00</mark>	-	-	3,25	-	3,25
Salade verte (laitue ou feuille de chêne verte)	<u>-</u>	en vrac	1 pièce	1,49	1,35	1,29	1,40	1,29	1,60	1.20	1,59	1,29
ie chene verte)			•	•	1,00	1,20	1,40	1,20	1,00	1,20	1,00	1,20
			Crèmerie	•								
Beurre doux issu de lait français	-1-	Plaquette	125 g	-	-	2,89	<mark>1,97</mark>	2,89	3,26	3,19	2,99	2,89
crème fraîche épaisse 30%	Grandeur Nature	Pot plastique	20 cl	-	1,85	1,85	-	2,15	2,37	2,50	<mark>1,49</mark>	2,50
Roquefort AOP	-2-	Barquette plastique	_	-	-	-	-	-	3,80	-	3,19	-
Gros œufs frais	-	Boîte carton	x 4	1,99	1,89	-	-	-	-	2,35	2,25	-
Gros œufs frais			x 6	2,40	1,99	1,99	3,40	2,35		4,49	2,40	
ait de vache stérilisé ½ écrémé		Bouteille plastique	1 litre	1,25	1,39	1,39	1,54	-	1,46	1,99	<mark>1,25</mark>	-
aourts nature 4 x 125 g	-3-	Pots plastique		1,52	-	1,29	<mark>1,26</mark>	1,79	2,10	1,99	-	1,79
		Rayon Traite	eur Bouc	herie								
galettes												
Orge, chèvre, miel et noix	Grinioc	Boîte carton	200g	3,35	3,15	3,15	<b>2,99</b>	-	3,41	-	3,69	-
Pâte brisée (pas au beurre)	-4-	-	230g	<b>1,85</b>	-	-	-	-	2,04	-	<b>1,85</b>	1,99
steaks hachés 5%MG	-5-	Sous vide	250g	4,49	4,99	4,50	7,73	5,49	5,25	-	4,49	-
ambon blanc 4 tranches	-6-	sous plastique	180g	5,85	-	-	-	6,85	9,16	6,85	4,65	-
Poulet fermier (blanc ou jaune												
as noir)	-	Prix au Kilo	-	16,80	11,19	-	19,86	10,99	-	<mark>10,99</mark>	16,90	-
		Rayon	<b>Epicerie</b>									
duile d'olive vierge extra, ex-												
raite à froid, douce	-7-	Bouteille verre	11	<mark>7,95</mark>		11,50	-	8,59	16,92	5,39	16,50	8,59
arine de blé claire T65	-8-	Sachet	1kg	1,99	2,09	-	1,65	1,99	2,86	1,99	3,05	1,99
entilles vertes (pas du Puy)	0	Cooket	T00-	2.40	2.40	0.00	0.44	2.00			2.00	2.00
rance	-9-	Sachet	500g	3,10	3,19	2,89	<mark>2,41</mark>	3,09	4.70	- -	3,99	3,09
entilles vertes Riz basmati blanc	10	En vrac	1 kg	4,70	4,70	4,70	- 2 4E	4,89	4,70	3,58	2 15	4,99
Nouliné de légumes verts 100%	-10-	Sachet	500g	3,25	-	3,29	3,45	-	3,39	<b>2,95</b>	3,15	3,16
égétal	Grandeur Nature	Brique	11	3,95	3,69	2,99	2,79	-	3,56	<b>2,45</b>	-	-
Sucre de canne en morceaux												
oux non raffiné	-	Boîte carton	1kg	3,85	3,75	3,75	4,90	4,19	4,17	<mark>3,49</mark>	-	4,19
afé moulu pur Arabica, Pérou		Sachet blanc et	250g	_	4,19	4,19	4,15	_	3,99	2,99	3,33	5,39
confiture d'abricots extra	-11-	orange Pot en verre	370g	-	3,69	3,79	3,88	3,35	3,70	5,99	3,79	3,35
âte à tartiner chocolat noi-	-11-	For en vene	370g	-	3,09	3,19	3,00	<mark>3,33</mark>	3,70	5,99	3,79	<del>5,50</del>
ettes	Mamie Bio	Pot en verre	350g	5,89	5,50	4,99	-	-	5,85	4,85	-	7,55
Muesli chocolat au lait 14,5%	Grillon d'or	Sachet	500g	3,99	4,50	4,50	3,81	-	-	-	-	-
cookies tout chocolat	-12-	Boîte carton	200g	3,19	2,99	2,99	-	-	-	-	2,99	1,99
OUNIES IUUI CHUCUIAI	-12-	Dulle Carlon	2009									
artines craquantes au sarrasin			, in the second									
artines craquantes au sarrasin ans : sel, sucre et gluten	Le pain des fleurs	Boîte carton	150g	<mark>2,13</mark>	2,55	2,96	2,73	2,49	2,61	2,49	4,24	2,34
artines craquantes au sarrasin ans : sel, sucre et gluten			, in the second	<mark>2,13</mark>	2,55 4,29	2,96 3,99	2,73 2,50	2,49 3,99	2,61 5,65	2,49 1,10	<b>4,24</b> 3,25	2,34
artines craquantes au sarrasin ans : sel, sucre et gluten		Boîte carton Sans emballage	150g Au Kg	-					•			2,34
artines craquantes au sarrasin ans : sel, sucre et gluten ain complet T110 non tranché		Boîte carton Sans emballage	150g	-					•			2,34
artines craquantes au sarrasin ans : sel, sucre et gluten ain complet T110 non tranché 00% pur jus biologique gre-		Boîte carton Sans emballage	150g Au Kg	-			2,50		•			-
artines craquantes au sarrasin ans : sel, sucre et gluten ain complet T110 non tranché 00% pur jus biologique gre- ade (pomegranate)	Le pain des fleurs	Boîte carton Sans emballage Rayon I	150g Au Kg Boissons	- S	4,29	3,99		3,99	5,65			5,64
artines craquantes au sarrasin ans : sel, sucre et gluten ain complet T110 non tranché 00% pur jus biologique gre- ade (pomegranate) pur jus pomme	Le pain des fleurs	Boîte carton Sans emballage Rayon I	150g Au Kg <b>Boissons</b>	5,50	4,29 6,19	3,99	2,50	3,99	5,65 6,66	1,10 -	3,25	5,64 2,35
artines craquantes au sarrasin ans : sel, sucre et gluten ain complet T110 non tranché 00% pur jus biologique gre- ade (pomegranate) ur jus pomme idre bouché	Le pain des fleurs  Elite naturel  Vitamont  -13-	Boîte carton Sans emballage Rayon I Bouteille verre Brique	150g Au Kg Boissons 1I 1I	5,50	6,19 3,19	3,99	2,50 - 3,00	3,99	5,65 6,66 2,67	1,10 - 3,15	3,25 - 1,99	5,64 2,35 2,99
artines craquantes au sarrasin ans : sel, sucre et gluten ain complet T110 non tranché 00% pur jus biologique gre- ade (pomegranate) pur jus pomme cidre bouché	Le pain des fleurs  Elite naturel  Vitamont  -13-	Boîte carton Sans emballage Rayon I Bouteille verre Brique Bouteille verre Bouteille verre	150g Au Kg Boissons 1I 1I 75cl 75cl	5,50 4,99	6,19 3,19	3,99 - 3,19 3,99	2,50 - 3,00 -	3,99	5,65 6,66 2,67 5,13	1,10 - 3,15 3,99	3,25 - 1,99 2,89	5,64 2,35 2,99
artines craquantes au sarrasin Sans : sel, sucre et gluten Pain complet T110 non tranché 00% pur jus biologique gre- ade (pomegranate) Pur jus pomme Cidre bouché /in rosé AOC Côte de Provence	Le pain des fleurs  Elite naturel  Vitamont  -13	Boîte carton Sans emballage Rayon I  Bouteille verre Brique Bouteille verre Bouteille verre Rayo	150g Au Kg Boissons 11 11 75cl 75cl n bébé	5,50 - 4,99	6,19 3,19 - 7,99	3,99 3,19 3,99 7,99	2,50 - 3,00 -	3,99 - - - 9,99	5,65 6,66 2,67 5,13 9,26	1,10 - 3,15 3,99	3,25 - 1,99 2,89	5,64 2,35 2,99
artines craquantes au sarrasin Gans: sel, sucre et gluten Pain complet T110 non tranché  00% pur jus biologique gre- lade (pomegranate)  Pur jus pomme  Cidre bouché  Vin rosé AOC Côte de Provence  Pots pour bébé, patate douce	Le pain des fleurs  Elite naturel  Vitamont  -13-	Boîte carton Sans emballage Rayon I Bouteille verre Brique Bouteille verre Bouteille verre	150g Au Kg Boissons 11 11 75cl 75cl n bébé	5,50 4,99	6,19 3,19	3,99 - 3,19 3,99	2,50 - 3,00 -	3,99	5,65 6,66 2,67 5,13	1,10 - 3,15 3,99	3,25 - 1,99 2,89	5,64 2,35 2,99
artines craquantes au sarrasin Sans: sel, sucre et gluten Pain complet T110 non tranché  00% pur jus biologique gre- lade (pomegranate)  Pur jus pomme  Cidre bouché  /in rosé AOC Côte de Provence	Le pain des fleurs  Elite naturel  Vitamont  -13	Boîte carton Sans emballage Rayon I  Bouteille verre Brique Bouteille verre Bouteille verre Rayo	150g Au Kg Boissons 11 11 75cl 75cl n bébé	5,50 - 4,99	6,19 3,19 - 7,99	3,99 3,19 3,99 7,99	2,50 - 3,00 -	3,99 - - - 9,99	5,65 6,66 2,67 5,13 9,26	1,10 - 3,15 3,99	3,25 - 1,99 2,89	2,34 - 5,64 2,35 2,99 11,49

Voir les notes en page suivante.

Notes: Marques suivant enseigne

MD: Marque de distributeur

Produit	Bio C'Bon	Bio Coop	Naturalia	Naturéo	La Vie Claire
1 Beurre	R BIO	Zûger	Zûger	Zûger	MD
2 Roquefort	Lou Passou	Papillon	Papillon	Papillon	Papillon
3 Yaourt	Tante Hélène	MD	MD	-	MD
4 Pâte brisée	Biobleud	La bio je peux	MD	Bonneterre	MD
5 Steaks hachés	Monfort viande	MD	MD	-	MD
6 Jambon blanc	Bio porc	La bio je peux	MD	-	MD
7 Huile d'olive	Bio Planète	Bio Planète	Emile Noël	Emile Noël	MD
8 Farine	Celnat	MD	MD	Markal	MD
9 Lentilles vertes	Priméal	MD	Markal	Priméal	MD
10 Riz basmati	Autour du riz	Autour du riz	Markal	Autour du riz	MD
11 Confiture	C'est Ginette qui l'a fait	Confit de Provence	Côteaux Nantais	Confit de Provence	MD
12 Cookies	C'toutsimple	Bisson	Bisson	Bisson	Bisson
13 Cidre bouché	Baramel	-	Côteaux Nantais	Côteaux Nantais	MD

Vous voilà un consommateur informé, bonnes courses.

F.S. et R.B. □

# Un référent unique dans les administrations : début de l'expérimentation

Afin de faciliter le parcours usager et d'éviter les démarches multiples auprès des administrations, une expérimentation de référent unique a été mise en place. Un décret paru au Journal officiel du 30 décembre 2018 précise le rôle de ce référent et fixe la liste des administrations pouvant participer dans les domaines relevant de leurs compétences.

Prévue par la loi du 10 août 2018 « Pour un État au service d'une société de confiance », cette expérimentation est entrée en vigueur le 31 décembre 2018 pour une durée de 4 ans.

#### Quel est le rôle du référent unique ?

Le référent unique collecte auprès de l'usager et des différentes administrations concernées les documents nécessaires à l'instruction de sa demande et attribue celleci au service compétent en vue de son traitement. Il est ainsi l'interface exclusive entre l'usager et les services publics.

## Quelles sont les administrations susceptibles de participer à l'expérimentation ?

- Les administrations de l'État ;
- Les établissements publics administratifs de l'État ;
- Les établissements publics industriels et commerciaux de l'État suivants :
  - Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) ;

- Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes (AFPA);
- Agence nationale pour la gestion des déchets radioactifs (ANDRA);
- Agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU);
- Campus France;
- Bureau de recherches géologiques et minières (BRGM);
- Business France:
- Centre de coopération internationale en recherche agronomique pour le développement (CIRAD):
- Centre national d'études spatiales (CNES);
- Commissariat à l'énergie atomique et aux énergies alternatives (CEA);
- Établissement public national pour l'aménagement et la restructuration des espaces commerciaux et artisanaux (EPARECA);
- IFP Énergies Nouvelles ;
- Institut français de recherche pour l'exploitation de la mer (IFREMER);
- Institut national de l'environnement industriel et des risques (INERIS) ;
- Institut de radioprotection et de sûreté nucléaire (IRSN);
- Laboratoire national de métrologie et d'essais (LNE);
- Office national d'études et de recherches aérospatiales (ONERA);
- Société du Grand Paris ;
- Les organismes de sécurité sociale suivants :
  - Les caisses d'allocations familiales ;
  - Les caisses primaires d'assurance maladie ;

- Les caisses d'assurance retraite et de la santé au travail ·
- Les unions de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales;
- Les caisses de mutualité sociale agricole ;
- Les organismes de sécurité sociale mentionnés ci-dessus en Guadeloupe, en Martinique, en Guyane, à La Réunion, à Mayotte, à Saint-Barthélemy, à Saint-Martin et à Saint-Pierre-et-Miquelon;
- Les collectivités territoriales, leurs groupements et les établissements publics locaux qui en font la demande peuvent participer, dans des conditions définies par une convention signée avec les services de l'État compétents.

Les administrations qui décideront de mettre en place un référent unique devront publier ses coordonnées et son domaine de compétences sur leur site Internet.

Un rapport évaluant l'impact de cette procédure sur les délais de traitement des demandes faites par les usagers sera adressé par les ministères concernés au Premier ministre qui remettra ensuite un rapport global d'évaluation au Parlement.

Source: Service Public 

## **Dons aux associations : quelle** réduction d'impôt?



Dons d'argent ou en nature, versement de cotisations, frais engagés par les bénévoles... Service-public.fr vous explique tout sur les réductions d'impôt auxquelles vous pouvez prétendre.

Lorsque vous faîtes un don à des associations ou organismes d'intérêt général, vous devez remplir certaines conditions pour pouvoir bénéficier d'une réduction d'impôt sur le revenu. Elles concernent notamment :

la forme du don : versement d'une somme d'argent, don en nature (une œuvre d'art par exemple), versement de cotisations, abandon de revenus ou de produits (des droits d'auteur par exemple), frais engagés dans le cadre d'une activité bénévole;

• les organismes bénéficiaires : être à but non lucratif, avoir un objet social et une gestion désintéressée, ne pas fonctionner au profit d'un cercle restreint de personnes, ne pas fournir de contrepartie.

Le calcul des réductions diffère selon qu'il s'agit :

- d'un organisme d'intérêt général ou reconnu d'utilité publique : vous bénéficiez d'une réduction d'impôt égale à 66 % du total des versements dans la limite de 20 % du revenu imposable de votre
- d'un organisme d'aide aux personnes en difficulté fournissant gratuitement des repas, des soins ou favorisant le logement : vous bénéficiez d'une réduction d'impôt égale à 75 % des versements retenus dans la limite de 537 € pour les sommes versées en 2018.

Dans le cadre de la mise en place du prélèvement à la source, vous avez reçu un acompte de 60 % de cette réduction d'impôt le 15 janvier 2019. Le solde sera versé en septembre 2019.

Lorsque le montant des dons dépasse la limite de 20 % du revenu imposable, l'excédent est reporté sur les 5 années suivantes et ouvre droit à la réduction d'impôt dans les mêmes conditions. En cas de nouveaux versements au titre des années suivantes, les excédents reportés ouvrent droit à la réduction d'impôt avant les versements de l'année. Les excédents les plus anciens sont retenus en priorité.

Source: Service Public П

**Abattoirs: mise en place d'une** expérimentation de contrôle de l'abattage par vidéo



Dans le cadre de la lutte contre la maltraitance animale, un décret paru au Journal officiel du 28 avril 2019 précise les modalités de mise en place et d'évaluation de l'expérimentation dans les abattoirs volontaires d'un dispositif de contrôle par vidéo de l'abattage des animaux.

Les données collectées correspondent aux seules images captées sur les postes de saignée et de mise à mort par les caméras (sans son) associées aux dates et heures des enregistrements.

Ces données sont consultables en interne, à des fins d'autocontrôle du respect des protocoles d'abattage et des conditions d'application de la réglementation relative au bien-être animal, et aussi par les services vétérinaires.

Elles sont conservées un mois, puis sont effacées automatiquement. Toutefois, elles peuvent être extraites et conservées, au-delà de ce délai, en vue de leur utilisation pour la formation des personnels de l'abattoir (à condition de rendre impossible l'identification des personnes filmées), ou pour les besoins d'une procédure judiciaire ou administrative.

L'expérimentation durera deux ans. Peuvent y participer les abattoirs agréés ayant obtenu l'accord des représentants du personnel. Les exploitants qui le souhaitent ont au plus neuf mois à partir du 28 avril 2019 pour transmette leur demande au préfet.

Ce dispositif était prévu dans la loi Agriculture et alimentation, promulguée le 1er novembre 2018 à l'issue des États-généraux de l'alimentation.

Source : Service Public

## Avec l'UFC, ça marche

Litige avec la société *CARDIF* présenté à notre AG





Par Fériale HADDAD

En vue d'acquérir un logement, Monsieur X a souscrit en 2007 un crédit immobilier auprès de la BNP Paribas d'un montant de 210 000 euros dont les mensualités s'élèvent à 1 164,28 euros sur 204 mois. Pour s'assurer contre les risques de la vie, Monsieur X a également souscrit une assurance du groupe CARDIF afin que les mensualités de son crédit soient prises en charge en cas de décès, de perte totale et irréversible d'autonomie ou d'incapacité totale de travail.

Victime d'un accident de travail en juin 2008 à la suite duquel plusieurs pathologies se sont développées, Monsieur X a été mis en arrêt maladie. Après une première prise en charge des mensualités par la compagnie d'assurance, celle-ci décide d'y mettre un terme le 28 décembre 2016 à la suite d'une expertise réalisée par le médecin-conseil de l'assurance. Selon ses conclusions, le taux contractuel d'incapacité de travail de Monsieur X, qui doit être d'au moins 66% pour obtenir une prise en charge, n'atteignait plus ce seuil. Pour contester cette expertise, Monsieur X a décidé de consulter, à sa charge, un deuxième médecin qui a conclu que ce taux était supérieur à 66%.

Dans les jours qui ont suivi cette consultation, le rapport de ce deuxième médecin a été envoyé à l'assurance afin que son dossier soit de nouveau étudié par le médecin-conseil de l'assurance. Après trois mois sans réponse et plusieurs relances, Monsieur X a saisi UFC-Que Choisir le 18 mai 2017.

Le premier objectif pour l'association était d'obtenir un accord de l'assurance pour une expertise arbitrale avec un troisième médecin qui aurait permis la réouverture du dossier. Nous avons envoyé une proposition en ce sens le 2 juin 2017, acceptée par CARDIF le 27 juillet 2017. Mais il a fallu attendre 9 mois, et après de nombreuses lettres de relance et de mails envoyés par UFC-Que Choisir, pour que notre adhérent reçoive en avril 2018 un protocole d'accord signé, dans lequel les deux parties, Monsieur X et CARDIF, s'engagent à payer la moitié de l'expertise. Cette expertise contradictoire s'est déroulée en juin 2018. Pourtant, plusieurs mois après, ni Monsieur X ni l'association n'ont obtenu un quelconque retour de CARDIF.

Compte tenu du traitement très ralenti du dossier par CARDIF, le second objectif pour l'association était de réussir à obtenir une réponse sur la suite à donner à la prise en charge du crédit. Après des relances de l'association par courrier et par mail à la fin de l'année 2018, nous obtenons une réponse de CARDIF le 31 décembre 2018 nous informant que le médecin-conseil n'avait pas reçu le rapport médical du troisième médecin expert, ce qui explique l'absence de décision de l'assurance. Or, nous avons appris que le rapport médical n'avait pas été envoyé car CARDIF n'avait pas payé sa part de l'expertise, contrairement à Monsieur X. La lenteur du traitement du dossier était donc imputable à la négligence de l'assurance qui ne respectait pas ses obligations contractuelles. C'est ainsi qu'une lettre de mise en demeure a été envoyée le 1er février 2019 enjoignant CARDIF à respecter ses obligations contractuelles.

Le 7 mars 2019, nous obtenons enfin une réponse de CARDIF sur la prise en charge du crédit de Monsieur X, soit deux ans après le début du litige. L'assurance nous informe tout d'abord qu'à la suite de notre mise en demeure, le médecin expert a été payé.

Quant au fond du litige, il ressort de l'expertise contradictoire que le médecin expert a requis l'avis d'un sapiteur, c'est-à-dire d'un autre expert. Mais le médecinconseil de l'assurance a décidé de se positionner sur l'affaire sans élément complémentaire, probablement en raison de la gestion de l'affaire par l'assurance, et a décidé de revenir sur sa position initiale quant au taux d'incapacité de travail. C'est ainsi que CARDIF a accédé à notre demande de prise en charge du prêt au titre de la garantie « incapacité totale de travail » en régularisant la période du 28 décembre 2016 au 27 février 2019 directement sur le compte bancaire de Monsieur X, ce qui équivaut à une somme d'environ 43 000 euros, et en mettant en place un règlement automatisé des échéances à venir jusqu'à la fin du prêt.

Ce litige est un très bel exemple de coordination entre les juristes stagiaires successives qui ont pris en charge ce dossier durant plus d'un an.

## Assemblée générale

#### **BILAN 2018**

Par Philippe FLEURET



Au cours de l'an passé, notre association s'est efforcée de remplir ses missions, de développer les actions entreprises et d'atteindre les objectifs présentés lors de l'assemblée générale de 2018.

#### Les résultats

Les résultats de notre activité 2018 s'inscrivent dans un contexte nouveau et nous amènent à faire un constat

Le contexte : la numérisation accrue de tous les secteurs de la consommation a des conséquences sur le comportement des consommateurs. Ceux-ci ont désormais des exigences plus marquées : une lutte accrue face aux abus, plus de transparence, plus de prise en considération de leurs attentes.

Le constat : en raison de contraintes multiples, il devient plus difficile pour les associations de recruter des adhérents, des bénévoles et des stagiaires. Notre mouvement UFC-QUE CHOISIR garde toutefois une excellente image ainsi qu'en témoigne le niveau très important des dons reçus l'an passé.

#### La recherche d'un fonctionnement optimisé

#### L'accueil du public

L'ouverture de permanences pour accueillir le public constitue une priorité. C'est ainsi qu'en 2017, deux accords ont été signés avec les mairies de Sartrouville et de La Celle-Saint-Cloud pour ouvrir des permanences tenues par des bénévoles de l'association dans des locaux municipaux. Actuellement des permanences sont tenues à Houilles, Fontenay-le-Fleury, La Celle-Saint-Cloud. La principale difficulté est de trouver des bénévoles qui s'engagent à tenir ces permanences.

#### Les adhésions

A la fin 2018, notre association comptait 1121 adhérents contre 1221 à la fin 2017. Cette baisse provient essentiellement de la diminution des nouveaux adhérents ayant eu un litige en 2018 et de la réduction des ré-adhésions.

#### Les litiges

686 litiges ont été traités en 2018 contre 703 en 2017 et 677 en 2016.

169 654 € ont été récupérés par les consommateurs qui nous ont fait confiance pour traiter leurs litiges.

10 actions judiciaires ont été menées en 2017 et toutes ont été gagnées.

L'absence de juristes à la fin du 4ème trimestre a eu pour effet d'allonger les délais de traitement des dossiers. Ce retard a été rattrapé début 2019.

Dans le cadre du traitement d'un litige opposant des copropriétaires au syndic de leur copropriété (SOCAGI), ce dernier a assigné l'association en diffamation. Le tribunal de Grande Instance de Versailles, lors de son audience des référés du 18 septembre 2018 a débouté le syndic et l'a condamné au paiement d'une somme de 3000 € ainsi qu'aux dépens.

#### Activité liée aux instances

Le conseil d'administration s'est réuni 7 fois en 2018.

Durant l'exercice, le conseil d'administration qui comportait 9 membres est passé à 8 en raison d'un décès.

Une trentaine de bénévoles participe actuellement à l'activité de l'association.

#### Activités de communication et de représentation

Les objectifs ont été atteints :

- Interventions médias : 6 articles de presse -2 interventions radio – 2 interviews télévisées.
- Animation de 7 conférences-débats, dont une grande conférence sur le prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu, qui a rassemblé 50 participants à Versailles le 20 novembre 2018;
- Représentation des consommateurs dans les instances locales de concertation;
- Participation à 4 enquêtes nationales ;
- Diffusion de 11 newsletters;
- Présence dans les forums 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.

#### Conclusion

Ce rapport d'activité permet de souligner les forces et les faiblesses de notre association :

- Une forte motivation et un engagement important des bénévoles et salariés;
- Une rigoureuse gestion financière;
- Une bonne image de l'association ;
- De très bonnes relations avec les communes et les élus.

Des difficultés restent à surmonter, notamment au niveau du recrutement des stagiaires et des bénévoles. C'est sur ces bases que nous établirons nos priorités 2019 afin d'être toujours plus efficace dans la défense des consommateurs.

## Information des consommateurs en 2018

#### 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

Des journaux tels que toutes les nouvelles, Courrier des Yvelines ont fait paraître des articles sur les actions de notre association.

DATE	MEDIA	THEMES TRAITES
18-04-18	toutes les nouvelles	AG 2018
6-06-18	Courrier des Yvelines	Ouverture d'une permanence à Sartrouville
26-09-18	toutes les nouvelles	Résultat de l'enquête UFC-QUE CHOISIR sur les marchés
7-11-18	toutes les nouvelles	Résultats d'une enquête sur les ali- ments saturés d'additifs toxiques
14-11-18	toutes les nouvelles	Annonce d'une conférence débat et invitation sur le prélèvement à la source





Les résultats de cette enquête ont été publiés dans La Lettre N°43

#### 2. Presse municipale

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



#### Radio

DATE	MEDIA	THEMES TRAITES
11-02-18	Marmite FM	Les soldes + eau potable
15-05-18	Marmite FM	Comment réduire sa consommation électrique

#### Télévision régionale

DATE	MEDIA	THEMES TRAITES
6-02-18	TVFIL78	L'UFC Que-Choisir. L'association a fait 12 propositions dans le cadre du grand débat
9-01-18	TVFIL78	Les soldes d'hiver
25-06-18	TVFIL78	Les soldes d'été
3-10-18	TVFIL78	Débat. Compteurs Linky : pourquoi la polémique persiste ?



#### Les conférences-débats et manifestations

DATE	PARTENAIRE	SUJET
12-02-18	Louis Jouvet Montigny-le- Bretonneux	Economies d'énergie
15-03-18	MDQ Versailles Saint Louis	Economies d'énergie
28-03-18	Pavillon d'Elvire, Viroflay	Economies d'énergie
25-05-18	Pavillon d'Elvire, Viroflay	Comment réduire ses déchets
12-06-18	Louis Jouvet Montigny-le- Bretonneux	L'eau pollution
20-11-18	Mairie de Versailles	Impôt PAS
22-11-18	Louis Jouvet Montigny-le- Bretonneux	Les escroqueries sur Internet. Comment s'en prémunir

#### Les forums



	FORUM
	Bois-d'Arcy
	La Celle-Saint-Cloud
Nous avons participé	Les Clayes-sous-Bois
aux forums des associa-	Fontenay-le-Fleury
	Houilles
tions de :	Montigny-le-Bretonneux
	Sartrouville
	Versailles
	Viroflay

#### **Newsletter**

11 newsletters par an: 85 articles en 2018. 6 000 abonnés.

85 articles dans la Newsletter en 2018				
Administration	5	6%		
Alimentation	5	6%		
Assurances	3	4%		
Auto, moto	9	11%		
Autres secteurs	12	14%		
Banque	2	2%		
Energie, eau	10	12%		
Logement, immobilier	5	6%		
Santé	15	18%		
Services marchands	12	14%		
Télécommunications	7	8%		
Total	85	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

Les comités d'usagers des hôpitaux

- I
Nous participons aux comités d'usagers
Hôpital des Courses (Maisons-Laffitte)
Hôpital Mignot (Versailles)
Hôpital de l'Ouest Parisien (Trappes)
Clinique des Franciscaines (Versailles)

Rappelons que ces comités ont pour missions :

- de défendre les droits des malades,
- d'améliorer le fonctionnement des hôpitaux.

## Nos accueils

VILLE	PERIODICITE ET ADRESSE
Versailles	Sur rendez-vous du lundi au vendredi. 5 Impasse des Gendarmes.
La Celle-Saint-Cloud	3ème vendredi du mois, de 9h à 12h. Centre social André Joly.
Fontenay-le-Fleury	2ème lundi du mois, de 9h à 12h. Mairie.
Houilles	1er et 3ème mercredis du mois, 10h30 à 13h. Place Michelet dans la salle Michelet.

## Litiges

Par Hugues NOIREZ



#### Une équipe de juristes à votre service

De nouveau en 2018, et comme le montre le tableau cidessous, nous avons constaté une très nette augmentation des « litiges en ligne » c'est-à-dire des demandes qui nous sont adressées par le site **ALED** (Associations Locales En Direct). Nous recevons aussi des litiges par l'intermédiaire de notre propre site.

Bien entendu, les questions posées par ce biais par les consommateurs ne peuvent appeler que réponses générales et conseils de notre part, et éventuellement même une solution, si celle-ci repose sur un simple point de droit. Ces réponses sont apportées en général dans les 24 à 48 heures suivant la réception de la demande.

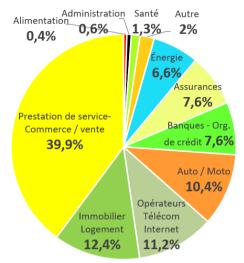
Mais la plupart du temps, les questions posées nécessitent un examen plus approfondi et il faudra dans ce cas que le consommateur constitue un dossier très complet sur son litige. Ce n'est qu'à partir de tous les documents qu'il nous transmettra, que nous pourrons utilement conseiller et assister notre adhérent.

Désignation	2018
Gagnés après conseils	177
Gagnés à l'amiable	140
Gagnés après procédure	4
Clos après compromis	5
Perdus suite à négociation (pas de procédure lancée)	3
Perdu après procédure	0
Aucune action possible	60
Fin d'adhésion	1
Clos car l'adhérent n'a pas donné suite	19
« Litige en ligne » Clos après conseil	277
Total litiges	686

Sur les 686 dossiers traités en 2018, 369 ont été ainsi résolus par Internet et clos après conseils sur les actions à mener, ou clos quasi immédiatement en raison d'une absence totale de possibilité d'action due à une prescription ou autre.

Ces 686 litiges traités ont ainsi permis à nos adhérents d'obtenir l'annulation totale ou partielle de factures, le remboursement de différents règlements prélèvements indus et le versement d'indemnisations pour le préjudice subi pour une somme totale de 169.654 euros. Il n'est bien sûr pas question de faire une moyenne par dossiers traités, les « gains » ainsi obtenus variant d'une vingtaine d'euros à plus de 40.000 euros pour le plus important. De la même manière, si ce total ne représente que la moitié de celui obtenu en 2017 – qui était particulièrement élevé – cela est uniquement dû à un dossier traité l'année dernière approchant les 100.000 euros





169.654 €

#### restitués à nos adhérents en 2018

Nous vous rappelons que si nous mettons tout en œuvre pour pouvoir vous apporter gain de cause dans les litiges que vous nous soumettez, il vous appartient 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 dans un délai moyen d'une quinzaine de jours maximum, chaque dossier étant traité dans son ordre d'arrivée.

Nous tenons à vous rappeler que nous sommes une équipe composée uniquement de bénévoles (dont certains sont d'anciens juristes de profession) et de stagiaires avocats qui nous assistent 6 mois durant dans le cadre d'un stage conventionné. L'ambiance de travail y est avant tout empreinte de convivialité voire d'amitié.

Vous êtes juriste et avez un peu de temps libre ? C'est dans ce cadre que nous vous invitons à venir nous apporter vos connaissances (même simplement quelques heures) pour nous aider à être toujours plus perfor-

Vous connaissez d'anciens juristes, faîtes-leur part de notre souhait de les voir coopérer avec nous.

De même, vous avez dans votre famille, dans vos connaissances, des étudiants en Droit (en Master 2 minimum) à la recherche d'un stage de fin d'études ? Qu'ils nous contactent, nous ferons tout pour qu'ils trouvent chez nous un stage particulièrement enrichissant qui leur permettra de gérer eux-mêmes des dossiers comme s'ils en étaient les « avocats ».

Petit rappel cependant: notre but essentiel est toujours la recherche d'une solution amiable. Mais si le litige doit aller devant les tribunaux, nous pouvons aider notre adhérent, mais nous n'avons pas le droit de plaider pour lui.

## Situation financière

Par Jean-Jacques CERKIEWICZ





#### **Exercice positif**

L'exercice 2018 se termine sur un résultat positif de 8 091 €. Montant total des produits : 61 383 € ; Montant total des charges : 53 292 €. Le budget prévisionnel 2018 s'élevait à 58 903 €.

#### Faits marquants de l'année 2018

Au plan financier, plusieurs faits ou événements marquants ont caractérisé l'année 2018.

- L'affaire SOCAGI s'est traduite par des frais d'avocat et d'huissier, à hauteur de 5 200 € environ. Une première compensation financière d'un montant de 3 000 € a été versée en 2018.
- Nous avons rencontré de sérieuses difficultés dans le recrutement de stagiaires juristes. Cela s'est soldé par une baisse des charges de personnels de plus de 6 000 €.
- Nous avons réalisé des économies importantes sur différents postes de dépense, en particulier sur :
  - o L'entretien maintenance;
  - o Les charges locatives et de copropriété, en raison d'un retard sur des travaux engagés par le Syndic un 2016, et qui seront budgétés sur 2019.

#### Subventions

- Nous avons reçu de la Fédération une subvention non prévue au budget, qui correspond à 60% du coût d'un stagiaire sur 6 mois.
- o En fin d'année, nous avons reçu une subvention complémentaire de la DGCCRF.
- o A compter de juillet 2018, l'aide de l'état pour les emplois aidés a été diminuée, passant de 70% des 20 premières heures de la semaine à 45% (perte de plus de 200 € par mois).
- Diminution du nombre d'adhésions.

Enfin, nous terminons l'année avec 1121 parts fédérales, contre 1221 en 2017 et 1200 prévues au budget

Soit une diminution de 79 Parts Fédérales par rapport à la prévision.

#### Répartition des 53 292 € de charges 2018

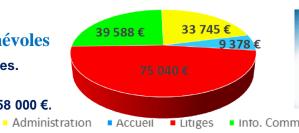
Charges fixes	Personnels	30 979 €	Salaires bruts – Charges URSSAF – Indemnités de stage
	Local	1 192 €	Impôts -Assurance- Charges de copropriété
	Achats - Services	1 307 €	EDF – Frais bancaires
	Amortissements	1 821 €	Achat équipement informatique 2017 et 2018
Charges variables	Achats	833€	Fournitures de bureau, d'entretien et de petit équipement
	Services	5 236 €	Services postaux et de télécommunications – Publication de documents
	Parts fédérales	6 429 €	1121 parts fédérales
	Charges exception	5 494 €	Frais d'avocat et d'huissier (affaire SOCAGI)

#### Répartition des 61 383 € de produits 2018

Cotisations	37 546 €	1 221 adhésions, dont 822 ré-adhésions
Dons	8 481 €	Equivalent de 250 à 300 adhésions
Produits financiers	372€	Intérêts du livret A
Subventions	10 964 €	Fédération – DGCCRF – Etat (CUI : contrat unique d'insertion)
Produits divers	4 020 €	SOCAGI et ré-adhésions + web

#### Contribution de nos 30 bénévoles

Plus de 8 000 heures bénévoles. Abandon de 4 500 € de frais. Soit un apport équivalent à 158 000 €.





#### **Budget 2019**

Il est établi sur une base de 1.100 adhésions, il est équilibré à 55 140 €.

В	udget 2019 : 55 140 €

Principales dépenses				
Achats	2 266 €			
Services	4 590 €			
Autres services	4 233 €			
Personnel	35 255 €			
Parts fédérales	6 309 €			
Impôts + Amortissement et provisions	2 487 €			

Principales recettes				
Cotisations	37 285 €			
Dons	8 500 €			
Produits financiers	425€			
Produits divers de gestion courante	1 536 €			
Subventions	7 394 €			

#### Au niveau des recettes

- Le montant des cotisations a été estimé sur la base de 1 100 adhérents ;
- Les dons sont budgétés au même niveau qu'en 2018;
- Les produits financiers correspondent aux intérêts du Livret A;
- Les autres produits divers de gestion courante comprennent 550 €, liés aux adhésions web et 986 €, correspondant au remboursement de frais d'huissier dans le cadre de l'affaire SOCAGI
- Les 7 394 € de subventions se répartissent ainsi :
  - o 2 100 € versés par la DGCCRF budgété à hauteur de ce que nous avons percu en 2018 ;
  - o 4 694 € dans le cadre du Contrat Unique d'Insertion (CUI), soit 391 € par mois ;
  - o 600 € versés par la ville de Versailles.

#### Concernant les dépenses

Achats: nous prévoyons une hausse de 10%, notamment pour ce qui concerne les fournitures.

#### Services externes

Le montant des charges locatives et de copropriété s'élève à 1 700 €.

Nous avons également prévu 2 300 € d'entretien – maintenance :

- o 800 € pour l'installation d'un thermostat, afin de mieux maîtriser nos dépenses d'énergie;
- o 1 200 € dans le cadre d'un contrat de maintenance annuelle de notre système informatique ;
- o 300 € pour l'achat d'un onduleur et l'installation de la fibre optique ;
- o Nous prévoyons également 440 € pour l'assurance de notre local, et 150 € de frais de colloque, séminaires.
- Autres services : nous avons prévu un budget équivalent à celui de l'exercice 2018.

#### Personnels

Les 35 255 € prévus comprennent :

- o Les 12 mois de salaire brut de notre secrétaire ;
- o Les charges salariales correspondantes ;
- o 21 mois d'indemnités de stage.

#### Parts fédérales

6 309 € budgétés correspondent à 1100 parts fédérales + 39 € de cotisation Île de France.

#### **Autres charges**

Elles comprennent principalement:

- o 1 215 € d'amortissement (400 € d'amortissement ont été anticipés sur l'exercice 2018).
- o 230 € d'impôts.
- o 1 042 € de charges exceptionnelles, dont 742 € de report de paiement de Generali sur 2017 et 2018.

#### **Objectifs**



#### Le budget 2019 répond à 3 objectifs :

- Fidéliser nos adhérents et maintenir le nombre des adhérents à 1 100;
- Maîtriser nos dépenses de personnels en assurant un niveau de ressources compatible avec les besoins de l'activité « Litiges » ;
- Maîtriser nos dépenses de fonctionnement tout en assurant un niveau de service maximal vis-à-vis de nos adhérents grâce à l'action de nos bénévoles.

## Vote des résolutions

Par Yannik SCHIFRES

#### Résolution 1

L'Assemblée Générale, après consultation du rapport financier au 31 Décembre 2018, approuve les comptes de l'exercice et donne quitus de sa gestion au Conseil d'Administration.

Votée à l'unanimité.

#### Résolution 2

L'Assemblée Générale, après délibération, désigne en qualité de membres du Conseil d'Administration ;







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 2021.

Ont été élus à l'unanimité

#### Résolution 3

L'assemblée générale confère tous pouvoirs au porteur de l'original, d'un extrait ou d'une copie des présentes à l'effet d'accomplir toutes formalités de publicité, de dépôt, et autres qu'il appartiendra.

Votée à l'unanimité.

## Composition du conseil d'administration

Le conseil d'administration se compose de :

Marie-Pierre BONGRAIN.

Roger BOUTBOUL,



Jean-Jacques CERKIEWICZ,

Paul FADY,



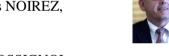
Philippe FLEURET,

Marinette GERVASONI.



Bernard GUERRIER,

Hugues NOIREZ,



Guy ROSSIGNOL,

Marie-Paule ROSSIGNOL.



Yannik SCHIFRES.













## Composition du bureau

Après l'assemblée, le conseil d'administration s'est réuni pour élire les membres du bureau.

Sont élus aux postes de :

Présidente: Marinette GERVASONI Vice-Président: Philippe FLEURET Secrétaire: Yannik SCHIFRES Secrétaire adjoint : Guy ROSSIGNOL

Trésorier: Jean-Jacques CERKIEWICZ

Après 7 ans de présidence, Philippe FLEURET a souhaité ne plus assumer cette lourde tâche, il a néanmoins accepté une vice-présidence pour aider notre nouvelle présidente.

Marinette GERVASONI, en deux ans de bénévolat, s'est beaucoup investie dans les actions de notre association. C'est naturellement qu'elle a été élue à l'unanimité du conseil d'administration à la présidence de notre association.

#### Assemblée générale (Compte-rendu en images)

## **Compte-rendu en images**

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









Bilan et objectifs

La situation financière de l'UFC

Vote des résolutions





Bilan des litiges

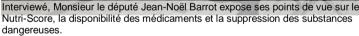
Fériale HADDAD



Litige avec CARDIF







De gauche à droite : Yannik SCHIFRES, Marie-Pierre BONGRAIN, Philipe FLEU-RET, le député Jean-Noël Barrot, Guy ROSSIGNOL





Après l'effort, le réconfort, c'est l'occasion d'échanges fructueux avec nos adhérents. Merci aux responsables du buffet Michèle LALANDE et Marinette GERVASONI.

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, Emmanuel FEVRE, Philippe FLEURET, Marinette GERVASONI, Fériale HADDAD, Hugues NOIREZ, Yannik SCHIFRES, Françoise SOURBETS, Anne-Sophie STAMANE.

Maquette: Roger BOUTBOUL. Relecture: Michèle LALANDE. Photos AG: Christian LANOS.

Imprimé par Versailles Associations 7, rue du Béarn, 78000 Versailles. N°ISSN 2103 9038 Dépôt légal juin 2019.