

RAPPORT MORAL ANNÉE 2019

2019 nous a permis de maintenir **462** d'adhésions malgré une légère baisse effectivement, nous étions à **511 adhérents au 31 décembre 2018**.

Les comptes de l'année ont été équilibrés avec un **léger** excédent.

De plus, l'année a été marquée encore une fois par le départ de plusieurs bénévoles, obligeant notre association à une réorganisation et une réduction momentanée du nombre de permanences décentralisées. En effet, nous étions **10** au 31 décembre 2019 (un seul bénévole est venu renforcer l'équipe en début mars 2019), pour **15** en 2018.

Parallèlement, le nombre de litiges exposés et traités a connu une forte augmentation notamment les litiges soumis sur internet, et ce en dépit de la baisse du nombre de bénévoles au sein de l'AL.

Notre quête continue, toujours dans le but d'augmenter le nombre de jours d'ouverture des permanences, pour donner plus d'informations et mener des actions pédagogiques auprès des consommateurs.

Nous profitons, bien entendu, de cette **Assemblée Générale** pour susciter des candidatures. Pas besoin d'être un spécialiste du droit de la consommation pour nous rejoindre, tous les profils sont bienvenus, actif ou retraité. Nous rappelons que chaque bénévole bénéficie d'une formation gratuite et très enrichissante.

Nos Actions sur l'ensemble de l'année 2019 :

➤ Traitement des litiges

Pendant l'année 2019, nous avons enregistré et répondu à **1044** litiges exposés par les consommateurs

637 exposés lors des permanences téléphoniques ;

214 exposés par courrier électronique ;

178 exposés lors de nos permanences physiques ;

15 reçus par courriers.

Pour la plupart de ces litiges, des renseignements ont pu être donnés sur-le-champ, mais **112 litiges ont nécessité l'ouverture de dossiers plus compliqués à traiter**.

L'année 2019 a été marquée par un accroissement du nombre de litiges exposés sur internet par rapport aux dossiers exposés en permanences physiques et pour lesquels il est demandé une grande réactivité de réponse, ce qui oblige à un suivi quasi journalier de la part d'un bénévole.

À noter que les litiges relatifs aux services marchands arrivent toujours en tête avec **29,41 %** du total, en hausse aussi les litiges liés aux énergies avec **16,57%**. Les litiges liés aux opérateurs téléphoniques avec **12,55 %** complètent le podium

Une grande partie de ces litiges ont été réglés à la satisfaction de nos adhérents. C'est la récompense de notre travail.

Quelques dossiers 2019 sont encore en cours de traitement, il faut quelquefois plusieurs mois pour aboutir. Par ailleurs nous pouvons aussi supposer que les adhérents qui ne nous ont pas tenus informés de la suite réservée à leur litige ont vu leur dossier aboutir en leur faveur suite à notre action.

➤ **Tenue des permanences**

Contrairement aux années précédentes, en 2019, nous n'avons pas augmenté le nombre d'heures d'accès à nos permanences, mais nous avons maintenu toutes les ouvertures au public malgré la baisse des effectifs au sein de l'AL.

Nous poursuivons toujours le même but, à savoir plus de présence pour faciliter votre venue et augmenter les contacts.

- ◆ **À COULOMMIERS**, nous avons effectué **540** heures de présence (le mardi, mercredi matin, jeudi et les 2^{ème} et 4^{ème} vendredis après-midi) dans nos locaux du PAD au cours desquelles nous avons reçu 178 personnes. Il faut aussi ajouter **270** heures de permanences téléphoniques et répondu à 637 appels ;
- ◆ **À MONTEREAU-FAULT-YONNE** : nous avons suspendu le 22 mars 2019 provisoirement les tenues de la permanence faute de bénévole.
Nous avons quand même effectué 48 heures de permanence avant la fermeture.

Dans l'ensemble, la fréquentation de nos permanences sur Coulommiers se maintient malgré le nombre croissant de litiges exposés sur le net. Les consommateurs se déplaçant moins et préférant nous contacter par courriel.

➤ **Autres actions (hors litiges et permanences) :**

Nous avons également :

- **Édité 2** bulletins (une seule personne pour la création du journal) dans lesquels vous avez pu trouver des informations ainsi que des conseils pour éviter certains pièges de la consommation.
- **Rédigé** des articles pour alimenter notre site.
- **Alimenté notre** page Facebook
- **Pris part aux enquêtes nationales suivantes :**
 - Janvier 2019 : Enquête prix BIO dans les magasins,
 - Mars 2019: Enquête sur les magasins funéraires,
 - Juillet 2019: Enquête téléphonique Médecins/ Dentistes,
 - Octobre 2019 : Enquête sur les EHPAD,
 - Novembre 2019 Enquête sur le Hard Discount.

- **Amélioré** notre communication en faisant paraître plusieurs articles dans la presse locale.
- **Avertir** nos adhérents des campagnes sur les énergies moins chères.
- **Tenu un stand au « Forum des Aînés »** à Coulommiers.
- **Notre Association Locale est également représentée au sein des différents organismes locaux, départementaux et régionaux suivants :**
 - Commission Départementale de Conciliation des Rapports Locatifs (CDCRL) ;
 - Conseil en Architecture, Urbanisme et Environnement (CAUE) de Seine-et-Marne,
 - Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge des Patients
 - Commission consultative des services publics locaux agglomération de Coulommiers.

Nos prévisions d'Actions pour 2020

En plus des actions habituelles :

- Recherche de bénévoles pour l'**PAL de COULOMMIERS** et améliorer la formation de nos bénévoles grâce à la formation interne ;
- Rédaction de **4** bulletins d'information ;
- Mise à jour régulière de notre site Internet et de notre page Facebook afin de coller à l'actualité ;
- Participation aux enquêtes nationales à la demande de la Fédération ;
- Participation aux actions nationales organisées par la Fédération ;
- Toutes propositions d'intérêt général relatives à la consommation, soumises par nos Adhérents ;
- Tenue de stands lors de manifestations organisées par les villes qui peuvent nous accueillir ;
- Lancer de nouvelles campagnes locales d'information ;
- Continuer notre présence dans les médias ;
- Augmenter le nombre de litiges traités par internet.