

30 ans d'activités !

Ce numéro verra restituer une enquête exceptionnelle ! Retour vers 30 ans d'activité qui ont vu votre association commencer avec 40 consommateurs réunis un soir d'avril 1979. Nous comptons 2956 adhérents en 2008 !



Cette longue histoire s'est déroulée en partenariat avec notre fédération éditrice de QUE CHOISIR. Notre action est renforcée par le soutien que nous apporte à distance avec les actions de lobbying, des actions nationales ou de relai de dossiers découverts localement ayant des implications nationales. Nous formons un tandem parfaitement équilibré. Le meilleur exemple de cette efficacité est constaté par l'envoi de nos courriers. Nous n'écrivons jamais en recommandé avec AR estimant que le poids de l'association se suffit. Il est vrai que le logo UFC QUE CHOISIR aide les professionnels à nous pendre au sérieux...

En 30 ans, 4 sociétés nous ont indiqué ne pas avoir reçu notre lettre ! C'est aussi la participation à des enquêtes nationales qui permet de découvrir des anomalies et donne un aperçu plus que significatif au niveau national. Une reprise médiatique nationale est fréquente augmentant encore notre impact ! La complémentarité des deux forces, notre fédération et les associations locales, permet souvent des miracles ! Avec plus de 450 000 abonnés, il est impossible à Paris de traiter les litiges des abonnés. La force du réseau des Associations Locales permet de démultiplier la présence et d'être proche de vous. Les moyens techniques mis en œuvre actuellement permettent en outre une augmentation de la réactivité et de la circulation de l'information. Place maintenant à un récit de notre histoire locale riche de milliers d'heures d'investissements personnels de beaucoup de bénévoles et de salariés.

L'UFC QUE CHOISIR de Nancy est née en réalité en mai 1978. A cette époque, l'UFC QUE CHOISIR de Metz avait demandé à notre fédération d'étudier la création d'une

association locale. Elle estimait que Nancy comptait suffisamment de consommateurs intéressés pour créer cette structure. Des contacts ont alors été pris par des courriers envoyés aux abonnés de la revue nationale leur proposant de participer à une réunion fondatrice. Cette proposition a recueilli un accueil très positif.

La réunion a eu lieu à la MJC Lillebonne fin avril 1979. Il a été dénombré 40 personnes présentes à cette Assemblée Générale Constitutive. 10 participants ont accepté de se lancer en créant le premier Conseil d'Administration. Les débuts ont vu les adhérents augmenter régulièrement pour atteindre le nombre de 300 au milieu des années 1980. L'activité multiple était consacré autant aux litiges qu'à des actions de prévention ou de sensibilisation à l'environnement avec la benne à papier ou de participation à des enquêtes locales ou nationales.

Le local était installé 78 place du Colonel Driant et se composait d'une pièce de 22 m² ! Que d'énergie dans un si petit endroit ! Plusieurs grands combats ont été menés à cette époque ! Qui se souvient de l'annulation d'une augmentation de ticket des bus en 1988, de gros dossiers financiers concernant les lombrics, les myocastors en 1986/1988 ou des premiers grands combats contre les abus relatifs aux tentatives de faire payer les chèques en 1986 ? Mais le juridique était un des moyens de rentrer en contact avec nous parmi d'autres. Cette période a duré jusqu'au début des années 1990. Nous avons eu en 1990 /1991 un très lourd dossier avec l'affaire des dessous de tables médicaux. Ce combat gagné, au total, a duré 4 ans. Il a mis en évidence une place de plus en plus importante du juridique dans la vie de tous

L'UFC QUE CHOISIR de Nancy est née en réalité en mai 1978.



30 ans



les jours.

Par ailleurs, nous avons toujours voulu vous informer par tous les moyens à notre disposition. C'est ainsi qu'en 1988 a été créé un service minitel dénommé 3613 ACCI-DOM qui avait vocation à vous donner des informations sur la prévention des accidents domestiques.

Ce service a été ouvert jusqu'en 1999 date de la création de notre premier site Internet.

L'émergence de cette nouvelle approche juridique a demandé un profond bouleversement du fonctionnement de l'association. Est né alors l'embryon du service juridique composé principalement de bénévoles aguerris et de quelques juristes en formation à la faculté de droit.

Durant cette période qui a duré jusqu'en 2001/2002, nous avons quitté nos 22 m2 pour nous installer 2 Rue des Fabriques avec 45 m2. L'activité s'est maintenue durant la décennie 1990. Nous avons en moyenne 600 adhérents et devons gérer environ 600 à 700 dossiers.

Parmi les combats, les actions contre les escrocs de la multipropriété a mobilisé pendant plusieurs années une partie de l'équipe. Les abus bancaires n'ont pas manqué au paysage. On notera aussi des dossiers sensibles comme l'arnaque aux mallettes électriques sensées guérir l'arthrose des personnes âgées. C'est aussi l'émergence des premiers vrais problèmes de téléphonie mobile. Le consommateur était souvent pied et poings liés tant les clauses des contrats étaient à l'avantage de l'opérateur.

Nous avons toujours voulu rester en phase avec les préoccupations des consommateurs. Une petite équipe parfaitement rodée a su traiter ces nouveaux dossiers où les problèmes techniques étaient souvent l'origine du litige.

Cette décennie a été aussi l'apparition d'Internet dans le paysage. Dès 1998, nous étions persuadés que votre association devait être présente sur ce nouveau moyen de communication. C'est ainsi qu'en 1998, nous avons décidé grâce à un bénévole nous offrant de créer notre site d'ouvrir le site www.ufc-net.com en janvier 1999 devenu www.ufcnancy.fr en 2006. Très rapidement, cet outil a trouvé sa place notamment par la présence d'une adresse mail permettant de nous joindre facilement. Moyen d'information mais aussi

de dénonciation, sa place dans le travail de l'association a toujours été importante.

Mais devant l'accroissement lent mais constant de l'activité, il a été décidé lors d'un Conseil d'Administration mémorable de juillet 2001 de mettre en œuvre de nouveaux moyens pour augmenter notre force et nos moyens d'actions compte tenu de l'aggravation des litiges que nous avions à traiter. Ceux-ci devenaient plus complexes, plus lourds en enjeux et demandaient plus de travail juridique. En outre durant toute la décennie 1990, nous avons vu l'émergence d'un phénomène qui s'est encore aggravé depuis. Il s'agit de la logorrhée législative qui a saisi tous les gouvernements par la publication de textes légaux de plus en plus nombreux, souvent très difficiles à mettre en œuvre et demandant une réelle compétence.

Nous avons contacté la faculté de droit par l'intermédiaire de plusieurs professeurs, que je tiens à remercier, pour leur indiquer que nous pouvions accueillir des étudiants afin de leur permettre de découvrir la réalité du droit. Le résultat a dépassé nos espérances ! Nous accueillons ainsi depuis 2001, à minima 40 juristes voir plus dans les meilleures années. Cette force nous a permis outre la construction d'un pôle juridique de pouvoir

enfin agir en construisant des dossiers dans l'intérêt collectif et d'agir en justice au nom des consommateurs. En outre, nous avons travaillé avec des bénévoles qui suivaient des études dans pratiquement tous les types de droit relevant de la sphère de la consommation. Cet enrichissement de nos capacités a fait évoluer l'association dans une sphère encore plus pointue compte tenu de la qualité des dossiers que nous devons gérer. Certains notaires de Nancy savent que nous avons des juristes parfaitement à l'aise avec le droit notarial...

Cette croissance nous a amené aussi à communiquer plus et par tous les moyens à notre disposition. Cette présence médiatique a grandement aidé à mieux nous faire connaître et à permettre aux consommateurs de nous identifier. Cette nouvelle tâche

Nous avons travaillé avec des bénévoles qui suivaient des études dans pratiquement tous les types de droit relevant de la sphère de la consommation. Cet enrichissement de nos capacités a fait évoluer l'association dans une sphère encore plus pointue compte tenu de la qualité des dossiers que nous devons gérer. Certains notaires de Nancy savent que nous avons des juristes parfaitement à l'aise avec le droit notarial...

Nous avons en moyenne 600 adhérents et devons gérer environ 600 à 700 dossiers.

Nous avons travaillé avec des bénévoles qui suivaient des études dans pratiquement tous les types de droit.

d'activités

n'est pas toujours facile mais objectivement, le plus est important. C'est ainsi que par la conjonction de ces moyens nous sommes passés de 624 adhérents au 31/12/2000 à 2956 au 31/12/2008 devenant ainsi la 7ème association au niveau national. Cette croissance a nécessité une réorganisation en profondeur par la création de pôles clairement identifiés avec des animateurs qui ont permis une restructuration du fonctionnement.

S'est ajouté à ce changement un développement de nos moyens très important notamment en informatique ou par l'utilisation de nouvelles technologies comme la visioconférence depuis deux ans. Notre fédération nous a aussi donné un coup de main très important. Nous avons enfin un local correspondant à nos besoins. Celui-ci appartient à notre fédération qui nous le loue à travers une SCI constituée dans ce but. Nous sommes ainsi passés de 45 m2 à 90 m2 ! Ce nouveau lieu de travail devenait indispensable tant les 45 m2 devenaient absolument ingérables ! Comment travailler dans deux pièces dont l'une servait aussi de pièce de permanence ?

Nous avons aussi ouvert un deuxième site Internet réservé aux combats de notre association en 2005 dénommé www.ufcnancy.org Cette nécessité est apparue vu la gravité des dossiers que nous devons gérer !

Le résultat de toutes ces transformations est visible. Nous sommes autant dans la gestion des contentieux des consommateurs que dans le lancement à l'initiative de l'association d'actions judiciaires importantes. Nous avons en cours plus de 15 procédures dont plusieurs dans des cabinets de Juges d'Instruction. Nous espérons vivement encore développer cette phase judiciaire en tentant si cela est possible d'agir non seulement pour dénoncer des actes illégaux ou des non-respect de contrat mais à titre « préventif » sur initiative. Un certain nombre d'outils juridiques et techniques ont été mis au point et devraient permettre des actions ayant des incidences importantes.

Notre rôle est autant de vous aider, que de vous informer mais aussi d'agir pour faire cesser certains agissements. Nos adversaires ne sont plus les mêmes ! Nous sommes confrontés à des sociétés qui gèrent souvent des millions de clients. C'est aussi à nous de

relever ce défi et de savoir gérer l'évolution de la société. Rude tâche qui demande beaucoup d'énergie. Les années 2003 à 2008 ont vu l'émergence par exemple des problèmes Internet. Depuis 2007, nous sommes obligés de travailler sur l'énergie car l'ouverture du marché se révèle comme nous le craignions une source grave de litiges. Les années qui viennent verront l'émergence des problèmes d'environnement et notamment

du réchauffement du climat. Nous devons déjà gérer les embrouilles de sociétés vendant des produits tels que pompe à chaleur ou panneaux photovoltaïques dans des conditions scandaleuses. Le GRENELLE de l'environnement n'est pas réellement en application mais on peut, devant les sommes concernées colossales, prévoir que le pire va arriver. C'est aussi à vous et à nous d'être encore plus vigilant pour que les problèmes soient gérables.

Il me reste à remercier toutes les personnes qui depuis la création jusqu'à maintenant ont été actif pour vous aider. Sans cette force, rien n'aurait été possible ! Seule une équipe volontaire, active peut être efficace et ce quelque soit le statut. Mais tout est en permanence en évolution. La brève restitution de notre histoire vous aura permis de voir comment on écrit le présent et le futur...

Ces trente ans ont été aussi une Assemblée Générale réussie en présence de M. Alain BAZOT, Président national que nous tenons à remercier de sa présence, où nous avons pu débattre justement sur les problèmes de lutte contre le réchauffement climatique. Vous trouverez au travers de quelques photos une image de cette réunion

