



UNION REGIONALE UFC-QUECHOISIR DES PAYS DE LA LOIRE

Compte rendu de la 22^{ème} réunion de la commission régionale COMMUNICATION le 19 juin 2024 à ANGERS

Présents :

AL 44 Nantes : Bernard DI-MEGLIO (visio), Noëlle GIRAULT, Hervé LE BORGNE
AL 44 Saint-Nazaire : Marie-Claire POUPARD
AL 49 : Dominique DESOUCHES, Yannick GRELLARD, Michel PICHON, Jean-Jacques TERRIERE
AL 53 : Jacqueline AUBINIÈRE, Jean-Michel GUINAUDEAU
AL 72 : Évelyne GAUBERT, Daniel GERAUD (matin), Jean-Yves HERVEZ
AL 85 : Micheline CLERBOUT (visio), Martine TRÉMILLON (visio)
Marie-Hermine HIVERT, chargée de mission régionale

1 – Mission régionale d'animation des campagnes militantes

Marie-Hermine présente un compte-rendu de ses activités (copie dans le CLOUD-UR : *Projet fédéral – Suivi UR PDL - Bilan*).

- **Campagnes fédérales**

- **Données personnelles :**

L'organisation de ciné-débats sur cette thématique est désormais réelle dans toutes les AL de l'UR, surtout avec l'organisme FRANCAS (partenaire dans 4 départements sauf 44), et principalement avec le film "*Effacer l'histoire*".

L'animation des séances reste un exercice assez difficile : partage d'expériences sur la présentation du thème, les problématiques incarnées par les acteurs.

- **Fracture sanitaire :**

Marie-Hermine propose de retenir le documentaire récent "*Madame Hofmann*" (vie d'une infirmière en hôpital à Marseille) pour l'organisation d'un prochain ciné-débat sur cette thématique.

Une enquête régionale est prévue en fin d'année par Gérard ALLARD sur les centres 15.

- **Élections législatives :**

Marie-Hermine vient de relayer le communiqué fédéral, avec un résumé plus digeste.

Communiquer sur ce sujet permet d'illustrer et rappeler que nous sommes un organisme non partisan, dont la mission est de défendre tous les consommateurs.

C'est l'occasion de solliciter des journalistes locaux pour relayer ce message.

Marie-Hermine s'occupe de transmettre aux candidats.

- **Financements**

Eve VICQUENAULT, professionnelle du financement associatif, nous a livré une présentation contenant 6 propositions (seulement), assez inégales : voir le document en annexe.

Parmi ces formules, seules celles de l'ADEME, Ministère de l'Environnement et grandes villes sont susceptibles de couvrir des salaires.

Ce résultat montre les limites de cet objectif majeur de la mission de Marie-Hermine : en tout cas, il sera impossible de rémunérer un emploi de ce niveau en région intégralement avec un financement extérieur, surtout si l'on veut préserver l'indépendance.

UNION REGIONALE UFC-QUECHOISIR DES PAYS DE LA LOIRE

Les concours actuels de DREAL et ARS (contrat pluriannuel obtenu par Gérard ALLARD depuis une dizaine d'années) ne suffiraient pas, mais permettent d'assurer une partie du budget ; le reste pourrait être complété par le CESER, la fédération, les AL sur la contribution HLM.

Notre demande FDVA en région est en attente de réponse.

Marie-Hermine rappelle aussi que le recours aux dons réguliers de consommateurs peut être organisé par chaque AL sur la plateforme HELLO ASSO.

- **Formations**

- **Réseaux sociaux :**

Cette *session est assurée par Marie-Hermine le 7 octobre, en présentiel à Angers, pour les animateurs des réseaux en AL* : fonctions principales de gestion (publication, stimulation, modération) sur plusieurs applications (FACEBOOK, INSTAGRAM, LINKED-IN).

- **Amélioration des sites internet locaux :**

Cette session *sera proposée par Marie-Hermine à Angers début décembre, pour les responsables de la gestion du site local de l'AL* : moderniser leur graphisme et intensifier leurs publications.

- **Projet DLA**

Ce projet est abandonné faute de disponibilité suffisante et de besoin affirmé dans les AL.

- **CLOUD UR**

Les récentes difficultés d'accès ont été surmontées, semble-t-il : voir Robert PERDRIEU au besoin.

2 - Organisation d'enquêtes locales

- **Présentation de l'équipe Enquêtes de la Sarthe :**

Daniel GERAUD présente l'expérience acquise par l'AL 72 en cette matière : voir le document en annexe.

L'objectif est de s'assurer une notoriété et une capacité pour réaliser et publier des enquêtes sérieuses, crédibles, en vue d'accompagner notre communication militante.

Cela exige quelques bénévoles motivés, ainsi qu'une formation par un professionnel.

L'activité consiste à réaliser soit une enquête sur scénario auprès de professionnels, soit un questionnaire grand public, à partir d'une commande locale (conseil ou commission).

Un groupe de travail spécifique composé d'enquêteurs expérimentés et de bénévoles engagés dans la thématique prépare les opérations et présente les résultats pour communication.

- **Nouveau projet "Enquêtes locales"**

La commission décide d'*accompagner les AL de l'UR qui souhaitent développer cette activité* en vue de reproduire l'expérience de la Sarthe.

Le budget à prévoir pour une formation comparable à celle déjà appliquée au Mans avec la société STAT & MORE serait de **3 000 € environ**.

Le **projet d'enquête sur les centres 15** sera le thème retenu pour cette formation, à planifier pour l'automne.

UNION REGIONALE UFC-QUECHOISIR DES PAYS DE LA LOIRE

3 – RV CONSO

Les composantes du QUIZ déterminées ensemble lors de la précédente réunion étaient les suivantes :

- **Les achats (SARTHE et MAYENNE) :**
 - Achats en foire (pas de rétractation, mais annulation pour les travaux sur mesures)
 - Achats en ligne (rétractation, mais sous conditions, et pas toujours)
 - Achats en démarchage (rétractation toujours, et pendant 12 mois dans certains cas)
- **Les paiements (MAINE-ET-LOIRE) :**
 - Paiements bancaires (prélèvement : mandat SEPA nécessaire, révocable à tout moment)
 - Chèque de garantie (encaissable à tout moment, même si engagement écrit contraire)
 - Crédit à la consommation (risques du crédit renouvelable)
- **Les incidents (NANTES et SAINT-NAZAIRE) :**
 - Livraison (retard ou absence : remboursement après une double réclamation)
 - Défauts du produit (garantie de conformité, très avantageuse pour le consommateur)
 - Débits frauduleux (la banque doit prouver son motif en cas de refus de remboursement)
- **La rupture (VENDÉE) :**
 - Contrats de télécommunications (engagement de durée, motif légitime)
 - Contrats d'assurance (à tout moment pour la maison, l'auto, la santé, l'immobilier)
 - Contrats d'énergie (à tout moment, pour tous contrats)
- **Questions : une à deux par sujet maximum.**
- **Propositions de réponses : 3 maximum, avec une option fantaisiste.**
- **Réponse juste : avec commentaires développés en séance.**
- **Fiche documentaire plus détaillée pour l'animateur (à faire valider par les juristes).**

Les contributions sur les achats (53-72) et les incidents (44) ont été validées en séance : copie de ces deux documents en annexe.

Le document de la Vendée sera examiné lors de la prochaine réunion : copie du projet en annexe.

Celui de l'AL 49 doit être repris pour se conformer davantage au cahier des charges.

Le quizz comprendra ainsi une vingtaine de questions-réponses, sous deux formes : un diaporama et un jeu de cartes (commande à confirmer à l'automne auprès de l'agence TOOTIMEDIAS).

Prochaine réunion de la commission communication : jeudi 19 septembre 2024 à ANGERS, de 10 h à 16 h.

Le responsable de la commission communication : Hervé LE BORGNE

Annexes :

- Présentation Eve VICQUENAUULT (subventions publiques en Pays de la Loire)
- Présentation Daniel GERAUD (les enquêtes à l'UFC-Que Choisir de la Sarthe)
- Projets Quiz consommation : achats (53-72) – incidents (44) – rupture (85)