



**SPECIAL  
50ème  
ANNIVERSAIRE**

# Association locale d'ARGENTEUIL - CERGY

## BULLETIN TRIMESTRIEL SEPTEMBRE 2024



### Le mot du Président

Petit historique de notre Association :

Dès 1974, les « affaires » dénoncées par le magazine « Que Choisir » ont poussé les premiers bénévoles à créer une association et à proposer une aide dans le traitement des litiges liés à la consommation.

1980/1990 : pas de locaux mais 150 adhérents et 50 litiges traités par an

2000 : mise à disposition de locaux permanents par la municipalité d'Argenteuil , 350 adhérents et 300 litiges traités par an.

2024 : 800 adhérents, 1000 litiges et bien d'autres activités.....

**Sans bénévoles nous n'existerions pas.**

**Rappel :** Un bénévole est quelqu'un qui donne, volontairement et sans rémunération, son temps et ses capacités au service d'une cause.

Nos bénévoles sont tous des retraités avec une expérience professionnelle précieuse dans tous les secteurs : banques, assurances, copropriété, garagistes, etc... et même médical.

Longtemps, l'activité unique de nos bénévoles était le traitement des litiges. Nous avons acquis des compétences et un savoir-faire dans ce domaine, les assurances « protection juridique » nous envoient parfois leurs cas désespérés !

Il fallait ouvrir notre association à d'autres activités complémentaires liées à la défense des consommateurs.

Il suffisait de demander !

Une équipe s'est constituée autour de la prévention : lutte contre les arnaques, démarchage à domicile, achats sur internet, consommation responsable. Nous sommes en mesure de tenir des conférences sur ces thèmes à la demande des CCAS, Maisons de Quartiers et autres associations.

Une autre équipe s'est investie dans la défense des usagers du secteur médical. Nous représentons les Usagers dans plusieurs établissements hospitaliers du département ainsi qu'auprès de la CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie) et du CTS (Conseil Territorial de Santé).

ET DEMAIN ?

Renforcer l'influence de notre association va de pair avec le nombre de ses adhérents, plus nous serons nombreux, plus nous serons écoutés et influents. N'hésitez pas à parler de nous et à **VENIR** avec vos amis et connaissances **fêter les 50 ans de notre Association lors de notre journée PORTES OUVERTES :**

**Samedi 21 septembre de 13 à 17 h**

**Maison de Quartier du Val Notre Dame**

**164 boulevard du Général DELAMBRE**

**95100 ARGENTEUIL**

Espace Nelson Mandela - 82, boulevard du Général Leclerc - 95100 ARGENTEUIL - ☎ 01 39 80 78 15

✉ [contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr) - <https://argenteuil.ufcquechoisir.fr>

## *Une adhérente et une bénévole nous racontent leur expérience .*

### **Mme M., adhérente à l'Association locale d'Argenteuil, témoigne :**

Pour fêter nos 50 ans, nous avons souhaité donner la parole à Mme M. adhérente de l'Association. Elle apporte son témoignage sur la prise en charge de son litige. Nous la remercions vivement pour sa participation.

**UFC-Que Choisir (UFC QC) :** Comment avez-vous connu l'Association locale UFC-Que Choisir d'Argenteuil ?

**Mme M. :** Je vous ai connu par l'intermédiaire de ma fille qui lit souvent votre revue. C'est elle qui m'a dit : « tu as un litige, tu dois prendre contact avec une association de consommateurs ».

**UFC QC :** Quel était la nature de votre litige ?

**Mme M. :** J'ai eu un litige avec Last Minute.com. Nous sommes passés par le site pour acheter des billets d'avion avec la Compagnie Middle East Airlines. En décembre 2023, il y a eu des événements au niveau mondial, ce qui a fait que l'escale de Beyrouth ne pouvait plus être assurée et donc la Compagnie a décidé de supprimer le vol. Ce qui était plutôt rassurant, vu les événements. Nous avons demandé à être remboursés, pour prendre un autre billet. On nous a précisé qu'il fallait attendre 2 mois.

Au bout des 2 mois, nous avons relancé pour récupérer nos fonds (plus de 4 000 €) par plusieurs mails, par chat sur le site, parce que jamais personne ne décroche. Nous décidons d'envoyer une lettre recommandée pour demander la restitution de nos fonds, 4 mois après aucune réponse, ma fille nous dit de prendre contact avec l'UFC-Que Choisir.

**UFC QC :** Comment qualifieriez-vous le service que l'Association vous a rendu ?

**Mme M. :** J'ai fini par me décider, j'ai laissé un message sur votre messagerie. Je me suis dit on verra bien si on me rappelle. Dès le lendemain vous m'avez téléphoné et j'ai eu un rendez-vous 2 jours après. C'était très rapide, et bien géré au niveau de la prise de rendez-vous.

J'ai été reçue par un conseiller litige qui m'a demandé d'exposer ma situation ainsi que les démarches que j'avais déjà effectuées. Il a étudié tous les documents que je lui ai remis.

Connaissant les pratiques de Last Minute, il m'a proposé de faire une conciliation dans un premier temps, et de poursuivre la procédure si cela n'aboutissait pas. Il m'a dit nous allons avancer par étape.

Il m'a expliqué comment il allait procéder. Il voulait envoyer un mail, puis adresser un courrier sous en-tête Que Choisir que je devais envoyer par lettre recommandée à Last Minute.

La semaine suivante, il a reçu réponse à son mail, où Last Minute disait que je serai contactée. Simultanément j'ai reçu un mail disant qu'il y avait une demande en cours et que j'allais être remboursée. 10 jours après j'ai reçu le remboursement, je n'ai même pas eu le temps d'envoyer la lettre recommandée. Super efficace.

**UFC QC :** Avez-vous quelque chose à ajouter ?

**Mme M. :** Je voudrais dire que votre intervention est juste liée à une simple adhésion qui me permet ainsi de me défendre en tant que consommatrice. J'ai réglé 29 €, et j'invite tout le monde à adhérer. J'ai été surprise par le faible montant demandé vu tout ce que vous avez fait. Je n'oublie pas que vous êtes bénévoles et que votre implication est réelle. On m'a tenu informée et appelée régulièrement.

**UFC QC :** Connaissez-vous tous les services proposés et les combats menés par l'UFC Que Choisir?

**Mme M. :** Je connais l'UFC Que Choisir juste de nom et je sais que c'est une association de consommateurs qui nous aide, mais pas plus. Maintenant je sais pour les litiges, je connais aussi les comparatifs de produits. Il y a certainement d'autres choses à découvrir

**UFC QC :** Eh bien, je vous invite à venir le 21 septembre, ce sera une journée d'informations, de conseils pour simplifier votre quotidien, et je vous remercie beaucoup pour votre témoignage.

## Françoise, bénévole, témoigne de son activité au sein de de l'association :

**UFC-Que Choisir (UFC QC) :** Vous avez rejoint l'Association locale UFC-Que Choisir d'Argenteuil, il y a quelques années, qu'est-ce qui vous a conduit à rejoindre cette équipe ?

**Françoise :** Je connaissais l'UFC-Que Choisir comme mouvement pionnier dans la défense des consommateurs et particulièrement dans le domaine de la santé. Étant moi-même professionnelle dans ce domaine, j'avais la conviction que dans cette association, il y avait des combats et des informations très intéressantes et que je pouvais y trouver de l'expertise et de la compétence. A un an de ma retraite, dans le cadre d'un mécénat de compétences, mon entreprise m'a mise à disposition de l'association un jour par semaine et maintenant j'y suis bénévole.

**UFC QC :** Cela veut dire qu'à l'UFC-Que Choisir, au-delà des questions de consommation habituelles, il y a un versant Santé ? Comment est-ce que vous travaillez et comment vous impliquez vous ?

**Françoise :** Oui, c'est un domaine assez technique, au premier abord, mais des formations permettent de prendre nos marques. La loi Kouchner a mis en place, il y a quelques années la fonction de **Représentant des Usagers**, l'UFC-Que Choisir en a désigné de nombreux. Ce sont des bénévoles exerçant un mandat au sein d'associations dans divers secteurs de la santé : hôpitaux, cliniques, Caisses Primaires.

En Île-de-France, nous sommes la 2<sup>e</sup> association pourvoyeuse de mandats de Représentants des Usagers, donc une association très active dans le domaine de la santé. Nous jouons un rôle de défense des patients, des consommateurs et des personnes malades dans différentes structures liées à la santé.

**UFC QC :** A l'UFC-Que Choisir, on parle de consommateur, on devrait considérer qu'en matière de santé, c'est un usager, mais que l'utilisateur est en fait un consommateur de soins ?

**Françoise :** Tout-à-fait. Là je viens d'évoquer le niveau local, mais il y a aussi des actions nationales engagées par le mouvement avec une connotation défense des droits des consommateurs usagers. Citons à titre d'exemple l'action contre l'État, « **Ma SanteNattendPlus Rendez-nous l'accès aux soins** », action collective mettant en avant les difficultés que les consommateurs usagers ont à se soigner, à la fois en termes d'accès pour des inégalités financières ou d'offre de soins. Ce sont bien des campagnes nationales de défense des consommateurs-patients. Au niveau local, ce sont plus des accompagnements individuels de patients en difficulté. Il y a bien deux niveaux de défense des droits des consommateurs.

**UFC QC :** Pouvez-vous préciser quelle est la représentation et où sont les représentations de l'Association locale UFC-Que Choisir d'Argenteuil dans les structures de santé ?

**Françoise :** Nous avons trois bénévoles qui ont des mandats de Représentation des usagers dans le département :

- Dans les Caisses Primaires d'Assurance Maladie, deux conseillers siègent au Conseil de ces structures.
- Dans des établissements de soins : la Clinique Claude Bernard d'Ermont et l'Hôpital de Pontoise.
- Dans une nouvelle structure de coordination des conseils de santé : une CPTS, (Communauté Professionnelle des Territoires de santé). On essaye d'être présents dans ces organisations de soins innovantes. La loi nous autorisant à avoir des Représentants des Usagers dans ces structures, nous avons pris des mandats pour y travailler.

**UFC QC :** Le problème de l'utilisateur dans le cadre du système de santé est-il un élément important que traite l'UFC-Que Choisir ?

**Françoise :** Effectivement soit dans le cadre d'accompagnements locaux soit de campagnes nationales on essaye de faire bouger les politiques de santé ou au moins d'être force de propositions et de lobbying pour faire changer certains choix politiques nationaux.

**UFC QC :** C'est un peu moins connu que l'activité classique de l'UFC-Que Choisir, est-ce que vous pensez que cela devrait se développer un peu ou se faire mieux connaître ?

**Françoise :** Je pense que c'est un enjeu identifié par l'UFC-Que Choisir parce qu'il y a des actions engagées pour renforcer la formation des bénévoles sur ces sujets et pour former des bénévoles en matière de santé. C'est une thématique qu'aujourd'hui l'UFC-Que choisir veut promouvoir et développer parce que les besoins sont immenses, il y a beaucoup d'inégalités, de difficultés sur ce sujet.

**UFC QC :** On vous souhaite beaucoup de réussites et que vos actions soient mieux connues

# Paroles d'adhérents...

## Dossier 1447727 contre AXA

« J'ai bien reçu le remboursement total des réparations de la part d'AXA.... Je vous remercie encore pour votre précieuse aide qui a permis de débloquer cette situation en un temps record. »

## Dossier 1509925 contre AVIS

« Je vous remercie pour vos courriers, c'est très réconfortant de se sentir aidé, face à la malhonnêteté et aux pratiques douteuses de la part de ces loueurs qui se permettent d'être hors la loi. »

## Dossier 1538525 contre ELIAZON (Marketplace de DARTY)

« Merci pour votre aide, très utile, le vendeur ELIAZON m'a remboursé ce jour. Il faut en conclure qu'avec beaucoup de persévérance, on arrive à se faire entendre. »

## Dossier 1543523 contre M.B. PLOMBERIE

« Votre lettre recommandée a fait son effet, l'entreprise est revenue tout sourire. Les rectifications ont été faites. Votre soutien m'a bien aidé. »

## Dossier 1509627 contre GO TO GATE et CORSAIR

« Je tenais à vous informer que nous avons été remboursés à ce jour du montant total soit 2 671.61 €. Après 2 ans de guerre avec CORSAIR et GO TO GATE nous avons perdu espoir. Bravo à vous et à votre équipe. »

## Dossier 1529343 contre MAIF

« La MAIF m'a appelé hier pour me dire qu'ils revenaient en arrière et me reconnaissent non responsable de l'accident. Ils se sont excusés pour n'avoir pas répondu à mon courrier recommandé. Ils doivent me rembourser dès maintenant la franchise que j'ai payée et régulariser le bonus/malus lors du renouvellement du contrat. Je sais que c'est votre intervention qui les a fait bouger et je vous en remercie. »

## Dossier 1575542 contre MITSUBISHI

« Tout s'est bien passé, l'échange standard de mon système électronique a bien été réalisé ce matin par mon garagiste habituel. Merci pour votre soutien car, selon certaines personnes, cela aurait pu attendre encore 5 ou 6 mois. »

## Dossier 1480223 contre SAINT MACLOU

« Heureux dénouement, nous venons d'être crédités, par SAINT MACLOU, des 482.72 € réclamés, grâce à votre soutien. Nous pouvons maintenant clore ce dossier. »

## Dossier 1554381 contre SOFA DEAL (Marchand de meubles)

« Je tenais à vous informer avec une immense gratitude que j'ai reçu mon remboursement en totalité. Votre soutien inestimable et votre expertise ont été les éléments déterminants qui ont permis cette issue favorable. Votre intervention a été non seulement précieuse, mais également rassurante tout au long de ce processus. »

