

Le Consommateur Futé

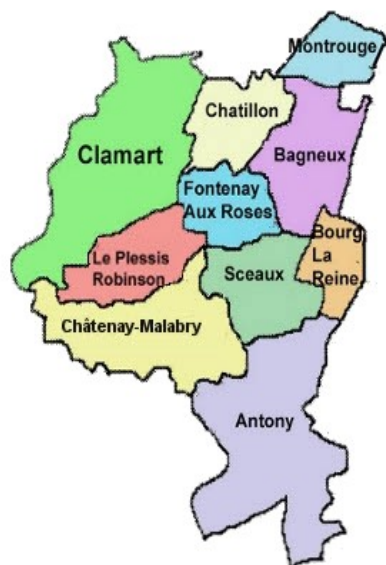


UFC - Que Choisir Hauts-de-Seine Sud

B.P. 31 - 92293 Châtenay-Malabry Cedex

Téléphone : 01 40 91 81 55 - Mél. : contact@92sud.ufcquechoisir.fr

Site internet : <http://www.ufc-quechoisir-92sud.org>



N° 93 – DÉCEMBRE 2017



ÉDITORIAL

UNE PÉRIODE FAVORABLE AUX « MARRONNIERS » !

Les marronniers ne sont pas seulement des arbres majestueux et fleuris au printemps : en journalisme on appelle « marronniers » les articles qui reviennent chaque année à la même période : les jouets et le champagne en novembre, les crèmes solaires et les appareils photos au mois de mai, les ordinateurs en septembre, etc. Vous avez pu le constater dans vos magazines préférés.

Précisément, nous y sommes, et la fin de l'année est propice à l'analyse de l'activité de l'année dont nous sortons, avec ses hauts et ses bas.

Difficile d'avoir à cette heure une vision d'ensemble, mais d'ores et déjà, nous pouvons relever les *plus* et les *moins* de notre activité au cours de l'année 2017.

- Ce qui est plutôt au tassement, c'est, à la fois, le nombre de dossiers de litiges pris en charge au cours de l'année, malgré un nombre à peu près stable de visites à nos permanences, mais également le nombre de nos adhérents, ce qui est cohérent.
- Ce qui est plutôt en croissance, c'est notre volonté et notre pratique de la communication consumériste, et le traitement des dossiers de litiges reçus via Internet (plus de la moitié des cas qui nous sont communiqués).
- Ce qui est en croissance également, est le nombre de permanences litiges, avec maintenant celles de Châtillon et de Malakoff, ainsi que le nombre de bénévoles mobilisés et – incidemment – la quantité de sessions de formation dont nous avons pu, les uns et les autres, bénéficier.

Tout cela pour dire que notre grand enjeu pour l'avenir est le repositionnement de notre centre de gravité en matière d'intervention : l'avenir appartient à plus d'information et d'éducation en amont de la décision de consommer. Cette tâche est compliquée devant la pression que l'on subit, particulièrement dans ces périodes d'achats « plus intenses ».

Cela dit, rappelons que le seul recours au discours est d'ores et déjà stérile et vain : tout raisonnement qui ne reposerait pas sur des faits et des actes renforcerait la situation que nous rencontrons actuellement, à savoir une consommation où se côtoient le superflu et la pénurie.

Nous pourrions reparler de tout cela lors de notre prochaine Assemblée Générale, qui se déroulera à Châtenay-Malabry le 31 mars prochain.

Retenez cette date : la lumière vient du grand nombre de débatteurs et d'acteurs, parce que, en ce qui concerne la discussion, nous savons faire mais les faits montrent qu'elle ne suffit pas.

Je vous souhaite au nom de tous nos bénévoles, une bonne année 2018 !

P. Beck

Éditorial	1
Notre activité récente Bon à savoir	2
Les enquêtes à l'UFC	3
Dépannage : dur, dur ! Live box play fibre Orange	4
Factures ENGIE : des compteurs de gaz qui s'emmêlent Bon à savoir	5
Pacifica s'arroe facilement la « prescription biennale » Bon à savoir	6
La persévérance paie ! Bon à savoir	7
Débat : bio ou pas bio Bon à savoir	8-9
Carte grise : les demandes se font en ligne Bon à savoir	10
Vélos à assistance électrique Bon à savoir	11
Bon à savoir Permanences de l'association	12

De la nouveauté dans les marronniers

