



# Rapport moral et d'activité 2023

---

*Assemblée Générale*

*12 MARS 2024*

---

## TABLE DES MATIERES

S'ORGANISER POUR REUSSIR UNE ANNEE BIEN REMPLIE.....	3
COMPOSITION DE L'ADEIC NATIONALE.....	9
LE FINANCEMENT DES ORGANISATIONS TERRITORIALES.....	10
ACTIVITE AU NIVEAU NATIONAL.....	10
LA TYPOLOGIE DES LITIGES .....	16
Les litiges voyages et de télécommunication.....	16
Les escroqueries sur internet .....	17
Les litiges liés aux achats à distance et notamment les problèmes de livraison.....	18
Les litiges liés aux publicités sur internet et aux influenceurs.....	20
L'enseignement privé à distance et le secteur de la formation.....	20
La rénovation énergétique.....	21
Les assurances et la SFAM-Celside-Hubside et les litiges automobiles.....	22
Les locations de voitures .....	24
Les locations d'appartement : état des lieux entrée et sortie .....	24
Les litiges de travaux et constructions .....	25
Les signalements inquiétants en matière de sécurité alimentaire .....	26
EDUCATION A LA CONSOMMATION .....	28
Projet Fruits et Légumes APRIFEL.....	28
L'ADEIC EN REGION .....	29
L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS .....	32
Internet.....	33
La presse écrite .....	33
La Télévision .....	34
La Radio.....	34
REPRESENTATIONS INSTITUTIONNELLES.....	35
Liste des sigles et abréviations.....	37
Organigramme de l'Adeic Nationale.....	38
Liste des Adeic Locales .....	39

Pour tous les Français, l'année 2023 signe définitivement la fin de l'inquiétude face au COVID-19. En revanche, leur première préoccupation est le pouvoir d'achat. Presque trois quarts des Français ont modifié leurs habitudes en matière de consommation. Avec une inflation de +12,2% en 2023, les difficultés se sont étendues et touchent désormais jusqu'aux classes moyennes supérieures.

En matière d'alimentation, les Français se sont dirigés vers les marques de distributeurs (+19,5% en volume), ont boudés le bio et les produits frais tels que la viande, les poissons, les fruits et légumes, jugés trop chers. Les marques qui se sont diversifiées dans le discount gagnent de la clientèle. Les Français remplissent des paniers plus petits avec une fréquence de course plus grande pour ajuster leurs achats et consommer antigaspi. Bien sûr, les ménages ont fait des choix contraints et ce sont les budgets habillement, sorties, jouets et équipement de la maison qui se sont réduits. Deux habitudes se sont répandues pour ces achats : la seconde main et le e-commerce qui permettent d'aller à l'essentiel et d'éviter le superflu.

A l'Adeic-ULCC, nous avons continué à faire face aux diverses urgences liées à la situation et nous avons pu observer, comme depuis plusieurs années, une augmentation du nombre de litiges.

Tout d'abord, nous avons commencé l'année par une réunion des associations de défense des consommateurs (AC) à Bercy avec notre ministre Olivia Grégoire, ses conseillers et les représentants de la DGCCRF. Lors de cet échange, nous avons été informés du projet de moderniser le mouvement consommériste français et nous avons reçu une consultation écrite dans la foulée sur les sujets de l'agrément et du financement des AC, ainsi que sur le rôle et la gouvernance du CNC.

Dans le contexte inflationniste évoqué précédemment, le Ministre Bruno Le Maire accompagné d'Olivia Grégoire a également convoqué les AC début mars 2023 au sujet de l'augmentation des prix des denrées alimentaires et les actions du gouvernement pour limiter l'impact sur les consommateurs.

L'adeic-ULCC a bien sûr répondu à ces deux sollicitations avec le plus grand sérieux et s'est voulu être force de propositions.

Le Conseil National de la Consommation (CNC) et/ou les ministères ont également consulté les associations de consommateurs à plusieurs reprises au cours de cette année :

- ✓ Sur le projet de décret sur la résiliation des contrats de services de communications électroniques des consommateurs en situation de surendettement.
- ✓ Sur le projet de décret sur la résiliation des contrats conclus par voie électronique.
- ✓ Sur la transparence des cartes de restaurant : consultation écrite puis entretien téléphonique avec SARAH BAYAT : conseillère artisanat au cabinet de la Ministre Olivia GREGOIRE.
- ✓ Sur le projet de décret sur la réglementation du prix de l'eau en bouteille à Mayotte.
- ✓ Sur le projet de décret visant à réglementer la distribution d'échantillons.
- ✓ Sur le projet d'arrêté sur les prix et la « shrinkflation<sup>1</sup> » : cet arrêté a été soumis au vote du CNC : 9 avis favorables sur 16 AC et 9 avis défavorables sur 17 organisations professionnelles ; donc le vote a été considéré comme défavorable.  
*Sur ce dossier nous sommes très déçus car les votes du CNAFAL et de l'ALLDC n'ont pas été pris en compte. Ces 2 associations ont participé à la première phase de consultation en étant favorables, mais elles n'ont pas compris ensuite qu'il fallait exprimer, dans un second temps, un vote clair : POUR ou CONTRE. C'est très dommageable car elles étaient toutes les 2 POUR, donc l'arrêté serait passé. Les AC auraient au moins eu une victoire (même à minima) face aux professionnels.*

La secrétaire d'état chargée de l'écologie, Bérangère COUILLARD, nous a également sollicité de nombreuses fois concernant :

- ✓ L'affichage environnemental sur le textile (Mina MAHERZI)
- ✓ Le bilan du démarrage du bonus réparation des produits électriques et électroniques (Mina MAHERZI)
- ✓ Le cahier des charges concernant les emballages ménagers d'un part, et les emballages et déchets de restauration d'autre part (Julie VANHILLE)
- ✓ Le groupe de travail sur la place de la consigne (Julie VANHILLE)
- ✓ La concertation sur la décarbonation des bâtiments (Julie VANHILLE).

---

<sup>1</sup> Pratique qui consiste à dissimuler la hausse des prix des produits en réduisant la quantité de produit dans le paquet sans en changer le prix.

L'Adeic, représenté par Mina MAHERZI, est également membre du Comité des parties prenante de l'éco-organisme RE-Fashion (société privée à but non lucratif agréée par les pouvoirs publics). RE-Fashion est l'éco-organisme de la filière textiles, linge de maison et chaussure (TLC). Il fédère l'ensemble des parties prenantes pour développer l'éco-conception, la réutilisation et le recyclage des textiles et chaussures en France afin d'opérer la transition de cette filière vers une économie circulaire, responsable et durable. Le comité des parties prenantes se compose de 4 collèges : producteurs, opérateurs prévention et gestion des déchets, collectivités et associations de protection de l'environnement et défense des consommateurs. Le rôle des parties prenantes, et donc de l'ADEIC en tant qu'association de défense des consommateurs, est de contrôler l'action de l'éco-organisme et d'émettre un avis sur ses différents projets et stratégies. Ainsi sept demi-journées de réunion se sont tenues en 2023, où l'ADEIC a été amenée à se prononcer sur diverses actions menées par l'éco-organisme (plan de réparation, plan de réemploi, plan de maillage et de déploiement de la collecte des textiles, projet d'action de communication, plan de prévention et de gestion des déchets dans les collectivités d'Outre-Mer).

Deux évènements auxquels l'Adeic a pris part sont à noter : la visite d'un centre de tri à Bruay-la Bussière ainsi que de l'unité d'effilochage et de fabrication d'isolant le 27/09/23 et le lancement du Bonus réparation vêtements et chaussures le 07/11/23.

Dans le cadre du Conseil Supérieur de l'Education Routière, Julie VANHILLE a été auditionnée aux côtés de l'UNAF (Union Nationale de Associations Familiales), de l'APR (Association à la prévention routière) et la FAGE (Fédération des Associations Générales Etudiantes) par Mme Florence GUILLAUME, déléguée interministérielle à la sécurité routière, lors d'une mission flash « Accès au permis de conduire ». Plusieurs sujets ont été évoqués : les leviers pour un accès plus large au permis de conduire, les mesures pour faire baisser le prix du permis de conduire, la baisse de l'âge du permis de conduire pour donner un accès aux étudiants et notamment aux apprentis. Sur ce dernier point, les 3 associations d'usagers que sont l'UNAF, l'ADEIC et l'APR étaient unanimes pour ne pas abaisser l'âge du permis de conduire car le taux d'accidentalité est plus important chez les jeunes. En revanche, l'association d'étudiants était pour avec notamment l'argument qu'aujourd'hui les jeunes ont changé et sont plus matures qu'avant. Force est de constater que les étudiants ont plus de poids que les associations d'usagers de la route, puisque l'âge du permis a été abaissé à 17 ans en juin 2023.

Le Conseil National de l'Economie Circulaire (CNEC) mis en place en octobre 2021 est très actif en réflexion. Il est composé de 7 groupes de travail. L'ADEIC est copilote du GT N°6 intitulé « Consommateurs et économie circulaire » qui a commencé en septembre 2023 aux côtés de Johann LECONTE de France Nature Environnement. Nous travaillons sur la responsabilisation individuelle et l'impact sur les comportements. L'objectif est une réflexion pour engager un cycle de réappropriation de la notion de responsabilité individuelle, de conscientisation, de promotion en tant que valeur essentielle du bien vivre ensemble, de changer les comportements pour un plus grand respect de notre environnement, mais aussi pour une autre vision de sa vie de consommateur, et ce autant pour les concepteurs/metteurs en marchés que pour les consommateurs.

L'Adeic-ULCC a été auditionnée au Sénat, aux côtés de l'UFC Que Choisir, sur le projet de la Commission européenne de « désétiquetage » des nouveaux types d'OGM, visant à supprimer à la fois l'évaluation des risques et le suivi post-commercialisation de ces produits. Jean Louis BLANC et Olivier ROYER ont représenté l'Adeic lors de cet échange. Ils ont exprimé clairement notre opposition à ce projet de déréglementation qui bafoue les droits des consommateurs en termes d'informations et de protection. L'article L. 441-1 du Code de la Consommation précise en effet que « *la dissimulation et/ou la réticence d'informations sont des moyens d'induire en erreur le consommateur, et doivent être réprimés* ». Le projet de déréglementation ne prend pas en compte non plus le principe de précaution inscrit dans le droit européen, qui devrait pourtant s'imposer face aux nombreux risques identifiés, tant au niveau agronomique et environnemental (protection de la biodiversité) que pour la santé humaine et animale.

Dans le cadre du Conseil national de l'alimentation (CNA), plusieurs réunions ont été consacrées cette année au projet de Stratégie nationale pour la nutrition, l'alimentation et le climat (SNANC). A l'interne du CNA, un dissensus est vite apparu entre les organisations professionnelles de l'agroalimentaire, la FNSEA, et les associations de consommateurs, de santé, et les ONG environnementales. Le vote a révélé d'ailleurs ce dissensus. Même s'il a été favorable pour l'avis exprimé, il y a eu des contres et des abstentions. Prenant en compte ces désaccords, l'Adeic s'est associée à d'autres organisations pour demander au gouvernement de définir une SNANC qui soit ambitieuse, à la hauteur des enjeux identifiés, face aux évolutions climatiques observées. Nous avons

écrit ensemble à la Premier Ministre, Elisabeth Borne, à ce sujet, puis avons continué à travailler sur ces problématiques complexes.

Trois groupes de travail ont été organisés en 2023, au sein du CNA : sur l'éducation à l'alimentation, l'alimentation comme vecteur du bien vieillir, les risques de sécurité alimentaire à domicile. L'Adéic a participé à ces travaux.

Jean-Louis Blanc a suivi également les travaux du Comité national d'éthique des abattoirs, qui est rattaché administrativement au secrétariat interministériel du CNA.

Au niveau du CNC, nous avons participé à deux types de réunions, concernant d'une part le comité paritaire de la publicité (CPP) de l'Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité (ARPP), pour lequel Julie VANHILLE est maintenant représentante des consommateurs ; et d'autre part, sur les projets d'enquêtes de la DGCCRF.

Depuis juin 2022, l'Adeic-ULCC participe au groupe de travail sur les "Applications numériques sur la qualité des produits alimentaires et cosmétiques", un groupe pour lequel, Anne LEGENTIL de Familles Rurales est rapporteure. L'avis de ce groupe de travail a été rendu fin 2023 et publié début janvier 2024. Les travaux ont abouti à 15 recommandations du groupe de travail à destination des professionnels qui participent à ces applications en mettant en avant la transparence, la loyauté, la gestion des données, le contact avec le consommateur, et les produits alternatifs. Nous avons bien évidemment envisagé une évolution de la réglementation européenne notamment.

En plus des groupes de travail permanents sur les produits non alimentaires et sur l'Agroalimentaire auxquels Julie Vanhille et Jean Louis Blanc participent respectivement, deux nouveaux groupes de travail ont vu le jour. Et c'est dorénavant en tant qu'ULCC que nous sommes représentants des consommateurs dans ces groupes de travail sur l'information du consommateur sur les produits de grande consommation dans un contexte inflationniste (Julie VANHILLE et Ludivine COLY-DUFOURT de l'ALLDC) et sur le développement et la sécurisation de l'économie de la fonctionnalité (Olivier ROYER et Ludivine COLY-DUFOURT de l'ALLDC). Le groupe de travail sur l'inflation attend pour l'instant qu'une AC accepte de se porter volontaire pour en être rapporteur et le groupe sur l'économie de la fonctionnalité a déjà commencé ses travaux... Ainsi, l'Adéic ULCC a été présente aux cinq premières séances du groupe de travail, en présentiel, au siège de la DGCCRF, de novembre 2023 à Février 2024. Ces séances ont permis des échanges riches et fructueux entre associations de consommateurs, représentants des entreprises

et acteurs de l'économie de fonctionnalité, et aboutiront à la rédaction d'un avis d'ici la fin de l'année 2024.

*Par ailleurs, Olivier Royer est également membre suppléant du groupe de travail « Consommation durable » au sein du CNC, le membre titulaire étant Ludivine Coly-Dufourt, de l'ALLDC.*

Concernant l'ULCC, comme nous vous l'annoncions dans notre rapport 2022, la subvention n'a pas été impactée pour 2023. Nous avons, sous la présidence prolongée de l'ADEIC modifié les statuts de l'ULCC, mis en place un règlement intérieur et une convention de financement pour que chaque association composante de l'ULCC puisse recevoir sa subvention, qui est versée par la DGCCRF pour totalité à l'ULCC. En septembre 2023, la présidence de Julie VANHILLE a cessé au profit de Julien LEONARD du CNAFAL.

Tout au long de l'année 2023, des échanges ont eu lieu, grâce à des réunions régulières du Conseil d'Administration et du Bureau de l'ULCC, et des actions ont été mises en place :

- ✓ Le projet d'éducation à l'alimentation autour des fruits et légumes, en partenariat avec APRIFEL, s'est poursuivi en Occitanie.
- ✓ Un séminaire AFNOR sur la transition numérique organisé dans les locaux de l'ALLDC auquel Olivier Royer, Julie Vanhille et Patricia Druon ont participé en présentiel ; Mina Maherzi, Annie Plazanet, Christophe Prud'homme et Vincent Le Roy étaient en visioconférence.

Nous avons également rencontré la DGCCRF ainsi que le conseiller d'Olivia Grégoire, Jérôme VIDAL a 2 reprises au sujet de l'agrément ULCC ainsi que sur le rôle et le financement des associations de consommateurs.

L'ADEIC-ULCC, l'ALLDC-ULCC et le CNAFAL-ULCC ont signé une tribune sur l'encadrement du marketing et de la publicité de la malbouffe ciblant les enfants aux côtés de l'ensemble des associations de consommateurs agréées.

En 2024, le projet du site internet de l'ULCC sera la priorité, cela permettrait à notre union de se faire connaître du grand public.

## COMPOSITION DE L'ADEIC NATIONALE

L'équipe nationale est aujourd'hui composée d'une vingtaine de personnes aux disponibilités et statuts variés sous la responsabilité du Président, Patrick MERCIER, de la Secrétaire Générale, Julie VANHILLE et du Secrétaire Général Adjoint Jean-Louis BLANC.

### Pôle juridique :

Mina MAHERZI, juriste à temps complet depuis le 1<sup>er</sup> février 2022.

Un juriste à mi-temps est en recrutement pour venir renforcer la prise en charge des dossiers des adhérents.

Mina est épaulée au quotidien par un nombre significatif de bénévoles qui viennent au siège l'aider à traiter des litiges. Merci à Patricia DRUON, Sabrina EJOUMALE, Karine MAUCOEUR, Jeanne Marie DUPLAIX, Stéphane POUSSIN et Annie PLAZANET qui sont les plus assidus ; ainsi qu'à tous les étudiants qui viennent quand leur emploi du temps chargé de cours et d'examens le leur permet.

### Pôle comptabilité et vie interne :

Roland CAHOUEZ reste le Trésorier et effectue un travail remarquable.

Julie VANHILLE : Secrétaire Générale en charge de la salariée, des stagiaires recrutés et des bénévoles présents au siège.

Jean Louis BLANC : Secrétaire Général Adjoint.

Olivier ROYER : Délégué National arrivé au 1<sup>er</sup> septembre 2023.

### Pôle des bénévoles et militants :

Nous avons la chance de pouvoir toujours compter sur des « piliers » bénévoles, comme Marc ALLIMANT, Lily CHIREUX, Joseph DRAY, Martine et Alain DUVAL, Christian GALIAN, Bernard GOYENETCHE, Dominique LASSARRE, Vincent Le ROY, Robert MULLER, Jean-Paul ROUX, Christine HAIDRI, Willy TARKIN et Christophe PRUDHOMME. Ils nous apportent leur expertise et leur expérience sur des sujets de consommation particulièrement importants : les transports, l'énergie, la communication électronique, l'alimentation et les risques sanitaires, l'informatique et les objets connectés.

Tous les bénévoles et les étudiants participent au dynamisme de l'équipe nationale. Ils participent à diverses missions de communication et d'éducation à la consommation aux côtés d'Olivier Royer, au traitement des litiges aux côtés de Mina Maherzi ou aux missions

de représentation de l'association nationale dans les diverses instances aux cotés de Julie Vanhille.

### Stagiaires :

- Carmella MAKAYA du 03 janvier au 18 février 2023 sur un poste de secrétariat/social (BTS Economique Social et familial).
- Christelle BOUMOKONIA du 13 février au 10 mars 2023 sur un poste de juriste (ISP : inspecteur DGCCRF).
- Lilou DUFAU du 12 avril au 1<sup>er</sup> septembre 2023 sur un poste de juriste rémunéré (Licence 3).
- Lyna SLAOUTI du 13 avril au 10 juillet 2023 sur un poste de juriste rémunéré (Licence 3).
- Maïssa DIAKITE du 15 mai au 9 juin 2023 sur un poste de juriste (Licence 2).
- Mathilde PELLETIER du 12 juin au 13 juillet sur un poste de juriste (Licence 3).

Tous les stagiaires ont apprécié travailler au sein de notre structure et certains sont maintenant devenus bénévoles au sein de notre association. Leur dynamisme et leur enthousiasme pour amener des idées nouvelles permettent à l'ADEIC de rester « à la page ». Nous espérons encore accueillir de nouveaux stagiaires dans l'avenir.

Ce rapport étant national, il ne peut donc pas faire toute sa place au précieux travail réalisé au quotidien sur le terrain par nos diverses structures territoriales, qui font vivre et rayonner l'Adeic depuis son origine. Mais nous ferons figurer quelques exemples dans les pages suivantes. Que tous soient chaleureusement remerciés.

## LE FINANCEMENT DES ORGANISATIONS TERRITORIALES

Depuis 2008, la dotation DGCCRF consacrée à l'activité des Adéic territoriales est versée directement au siège national. Celui-ci la répartit ensuite aux diverses structures territoriales, en évitant tout saupoudrage, en fonction de certains critères, notamment la réalisation d'un rapport d'activité précis et financièrement détaillé, demande impérative de la DGCCRF. Depuis cette année 2023, c'est l'ULCC qui reçoit la subvention et la reverse à l'Adeic national. C'est aussi l'ULCC qui rend un rapport d'activité ainsi qu'un rapport financier global regroupant les actions et les dépenses de toutes ses composantes. C'est pourquoi il est impératif que les associations locales rendent leurs rapports d'activité au plus tard la deuxième quinzaine du mois de février suivant l'exercice.

Les demandes des consommateurs sont toujours très nombreuses et extrêmement diversifiées. L'Adéc-ULCC constate que, si la plupart des personnes connaissent l'existence des associations de consommateurs, elles ne savent pas vraiment ce que nous faisons. De plus, elles ignorent bien souvent leurs droits et nous appellent parfois en situation d'extrême urgence. L'Adéc souhaiterait que les consommateurs aient le réflexe d'anticiper et de la solliciter en amont, avant que leurs problèmes ne s'aggravent. Il serait sans doute pertinent qu'une communication soit envisagée dans ce domaine, au plan national, par les Ministères et les services de la DGCCRF. L'adeic-ULCC a commencé à engager un travail de communication pour diffuser ses actions, les valoriser et augmenter sa notoriété.

Tous les cas répertoriés dans ce chapitre nous ont conduit à effectuer des missions d'écoute, de conseil, d'accompagnement dans la procédure, et de règlement à l'amiable des litiges. Contrairement à d'autres organisations, nous ne cherchons pas obligatoirement à faire des profits en engageant des procédures judiciaires pour gagner des procès. Dans l'intérêt des consommateurs, notre logique à ce sujet n'est pas la même que d'autres associations, nous privilégions toujours la médiation, la négociation.

Les personnes ont plusieurs manières de nous contacter : par téléphone, courriel, courrier, ou en se déplaçant dans nos permanences. Nous renseignons tout le monde, adhérents comme non adhérents, mais nous n'accordons évidemment un accompagnement d'ordre juridique qu'aux seuls adhérents. Nous servons souvent d'intermédiaire pour des litiges entre consommateurs et professionnels. En revanche, lorsque l'Adéc n'est pas habilitée pour agir, nous orientons les personnes nous ayant contacté vers les services les plus compétents.

Nous remarquons de plus en plus, que ce soit au téléphone ou par mail, que les consommateurs qui nous contactent sont ravis de nos services. Ils nous font part de leurs déceptions passées lors de la consultation d'autres associations de consommateurs ayant des noms plus connus. La satisfaction des consommateurs qui nous contactent ou de nos adhérents est de 4,7 sur 5 sur le moteur de recherche « Google ».

Tous les dossiers reçus par courrier et par courriel font l'objet d'une lecture, d'une étude approfondie, d'une réponse et d'un classement par l'Adéc.

Les chiffres indiqués ci-dessous font référence aux divers dossiers traités au niveau national. Ils ne répertorient pas les dossiers traités par les structures territoriales. Néanmoins, nous tenons à signaler que tous les responsables départementaux ont pu bénéficier à leur demande, autant que de besoin, d'une aide juridique de la part de notre service juridique national. La demande d'aide de la part de nos associations locales a d'ailleurs augmenté car les litiges sont de plus en plus complexes, ce qui nécessite parfois une, voire plusieurs expertises juridiques croisées.

Le nombre de personnes en difficulté nous contactant augmente sensiblement et le nombre de dossiers également (un adhérent pouvant faire appel à nous sur plusieurs dossiers).

Dans le contexte sociétal et social préoccupant que nous traversons, il est souvent difficile de demander une adhésion à des personnes en surendettement, en recherche d'emploi ou à des étudiants boursiers sans activité professionnelle. Nous les écoutons et les conseillons, même si elles n'ont pas pris de carte d'adhésion mais, en revanche, dès qu'un accompagnement juridique s'avère nécessaire, nous leur demandons d'adhérer à l'association. Pour cela, nous avons mis en place un tarif de 10€ l'année pour toutes les situations particulières (étudiant, chômeur, porteur de handicap...).

Certains dossiers peuvent être traités en quelques jours, d'autres prennent plusieurs mois, notamment s'il y a une saisine d'un médiateur, conciliateur ou du tribunal en cours. Par ailleurs, nous n'avons pas toujours de retour des consommateurs lorsque leur litige a trouvé une issue favorable, si bien qu'il n'est pas toujours aisé de dresser le bilan des litiges couronnés de succès.

Voici donc quelques chiffres révélateurs de l'année qui vient de s'écouler, qui montrent clairement les évolutions observées.

### Litiges d'adhérents, pris en charge par l'ADEIC National

DOMAINE	Nombre de litiges en 2021	Nombre de litiges en 2022	Nombre de litiges en 2023	Augmentation du nombre de litiges en 2023
Artisans et travaux	11	31	37	+ 19%
Assurances et Mutuelles	21	32	24	- 25%
Automobile	11	22	33	+ 50%
Bancaire et Crédit conso	6	19	30	+ 58%
Défaut de conformité	18	17	51	+ 200%
Energie (fournisseur, démarchage)	5	17	Fournisseur : 17 PAC : 14 Photovolt/poeles : 9	+ 135%
Enseignement à distance	5	7	22	+ 214%
Location de véhicule	9	12	16	+ 33%
Logement (litige locatif, caution, copropriété)	9	13	21	+ 61%
Télécommunication	20	19	25	+ 32%
Vente à distance, livraison, droit de rétractation	15	40	30	- 25%
Vente de prestation de service sans commande préalable	5	11	3	- 73%
Voyages (agence de voyage, compagnies aériennes et locations)	19	52	50	- 4%
Divers	22	20	39	+ 95%
Nombre Total de litiges pris en charge	176	312	421	+ 34,9%

## STANDARD TELEPHONIQUE :

Jusqu'en aout 2023, nous avons 2 standardistes bénévoles : Odette JOUQUAND le mardi et Gina BAUDOT les mercredi et vendredi toute la journée. Philippe CRESSOT est venu renforcer l'équipe et répond au standard les lundi et jeudi.

Un grand merci à eux 3 qui effectuent un travail remarquable d'écoute et de conseil.

Nombre d'appels de consommateurs reçus et traités en 2023 :

Domaine	Nb d'appels en 2022	Nb d'appels en 2023
Artisans et travaux + cuisine	83 22	133
Assurances et Mutuelles + SFAM/CELSIDE/HUBSIDE	67 19	103
Automobile : Réparations Achat	 32 75	135
Bancaire et Crédit conso	68	96
Energie (fournisseur, démarchage)	100	179
Enseignement à distance/Formations + Autoécole	22 12	31
Location de véhicule	13	28
Logement (litige locatif, caution)	55	47
Télécommunication	170	167
Vente à distance, livraison, droit de rétractation, défaut de conformité	339	424
Voyages (agence de voyage, compagnies aériennes et locations)	88	75
Divers	108	179
Nombre total d'appels traités	1273	1597

Nombre de courriers de consommateurs reçus et traités en 2023 : 60 courriers.

Nombre de mails de consommateurs reçus et traités en 2023 : 7728 courriels.

Nous pouvons remarquer que le nombre de courriers diminue (-37%) et deviendra anecdotique dans les années à venir ; en revanche, nous observons une augmentation du nombre de mails (+34,8%), d'appels (+25%) et du nombre de dossier/litiges (+34,9%) que nous accueillons.

Nos standardistes, 5 jours par semaine, permettent aux consommateurs d'avoir un accueil par téléphone et surtout des réponses à leurs questions. Ils effectuent un travail remarquable et permettent à l'ADEIC d'être active et réactive. Les consommateurs sont rassurés d'avoir quelqu'un au téléphone, d'être écouté et d'avoir un début de piste de résolution. Cela renforce le sérieux de notre association. Nous avons très souvent des interlocuteurs qui nous relatent leurs expériences téléphoniques médiocres ou inexistantes avec d'autres associations de consommateurs. Notre standard est une vraie force.

Les réponses aux mails se font dans les 3 à 5 jours. Mina Maherzi effectue un travail remarquable pour orienter au mieux les consommateurs qui sont en détresse. Lors de nos réponses, nous sommes francs avec les consommateurs sur le fait qu'ils soient dans leur droit ou non et nous sommes réalistes quant aux moyens d'agir qui s'offrent à nous.

Certains dossiers sont traités en quelques jours, d'autres prennent plusieurs mois. Nous avons de plus en plus de consommateurs qui nous informent de la suite de leur dossier (résolution). Cela est dû à l'implication de Mina Maherzi qui encourage chaque adhérent à nous donner des nouvelles et poster des avis sur internet. Cette année, nous pouvons estimer à presque 80% l'issue favorable des dossiers. Celle-ci pouvant être la résolution complète avec le remboursement ou la réparation du litige, ou partielle avec une négociation entre les 2 parties qui font chacune un pas vers l'autre. Les 20% des dossiers non résolus, sont liés au dépôt de bilan de l'entreprise, à la mauvaise foi du professionnel ou à l'abandon du consommateur qui ne souhaite pas engager de procédure en justice, par manque de moyen ou en raison du temps que cela va prendre.

Il faut noter que le travail de nos juristes bénévoles, supervisé par notre juriste salariée Mina Maherzi est tellement approfondi que nous encourageons de plus en plus d'adhérents à aller en procédure judiciaire s'ils n'obtiennent pas satisfaction à l'amiable. La non-obligation de recourir aux services d'un avocat pour les litiges inférieurs à 10 000 euros a permis à quelques adhérents d'intenter une action en justice et d'obtenir gain de cause au tribunal.

## TYPOLOGIE DES LITIGES

### Les litiges de voyages

Une difficulté redondante à laquelle les consommateurs sont confrontés réside dans le choix du bon interlocuteur. En effet, de nombreuses réservations se font aujourd'hui non pas directement auprès de la compagnie mais par l'intermédiaire de sites internet et agences de voyage en ligne. Or, ceux-ci ne sont que des intermédiaires, censés aider le consommateur dans ses démarches pour être remboursé. Mais il est fréquent que les compagnies et les sites internet se renvoient la balle. Parfois, les compagnies déclarent même au consommateur qu'elles ont déjà effectué le remboursement au site internet, sans que le consommateur ne puisse vérifier la réalité de cette affirmation. Mieux vaut donc réserver directement auprès de la compagnie afin d'éviter ces désagréments. Voici des informations sur le dédommagement en cas d'annulation du vol par la compagnie aérienne : <https://www.adeic.fr/?playlist=95c993b&video=6b7f1ea>

Ces litiges sont en légère baisse mais il y a tellement de reliquat des années précédentes, notamment en médiation, que les délais de réponse sont très longs.

### Les litiges de télécommunication

La majorité des doléances sont liées aux défauts de connexion et aux difficultés rencontrées pour faire intervenir les fournisseurs d'accès à internet. Le déploiement de la fibre est un réel souci. À titre d'illustration, l'Arcep cite quelques témoignages : une personne coupée de la fibre pendant 270 jours, une ligne écrasée à tort alors que l'abonnement perdure, une personne qui "partage" sa connexion en alternance avec sa voisine du fait d'une armoire ne pouvant accueillir toutes les prises... Autant de sujets que l'Arcep affirme avoir pris à bras le corps à travers un "plan qualité". La reprise des réseaux sous-dimensionnés ou mal conçus d'Altitude Infrastructure, XpFibre (SFR) et Free promet ainsi peut-être des améliorations significatives pour 2024.

Nous avons tourné un consomag pour informer les consommateurs qui souhaiteraient résilier leur abonnement à cause d'une mauvaise exécution du contrat de la part du fournisseur : <https://www.adeic.fr/?playlist=95c993b&video=c6c5673>

Cela nous rappelle que les Français restent inégaux en termes de couverture internet et que le tout-numérique reste un vœu pieux ; il est urgent de reconsidérer notre vision du numérique comme une panacée, tant l'illectronisme demeure quantitativement important. En ce qui concerne les réponses apportées par les fournisseurs d'accès à internet, il ne s'agit pas là d'attribuer de bons ou mauvais points, mais il faut relever la démarche d'Orange qui est le seul FAI à proposer un accès dédié aux associations de consommateurs, nous évitant ainsi les longues heures d'attente au téléphone, sachant que certains FAI ne sont joignables que par ce biais ou par un formulaire d'accès réservé à leurs clients (mais qui devient inaccessible dès lors que le consommateur n'est plus client).

### Les escroqueries sur internet

L'on pense ici aux arnaques et escroqueries visant les coordonnées bancaires, où les consommateurs se voient souvent reprocher leur manque de vigilance par leur banque qui refuse de les rembourser, quand bien même ils n'auraient pas donné leurs coordonnées bancaires. Mais ce sont aussi les escroqueries où le consommateur a librement communiqué ses coordonnées bancaires qui ont fortement augmenté. La liste de ces arnaques est longue, et il est souvent extrêmement difficile, voire impossible, d'être remboursé dans ces situations où la seule solution est de porter plainte, ce qui n'aboutit que rarement et prend de toute façon de longues années, décourageant le consommateur ayant perdu quelques dizaines d'euros. Les escrocs sont de plus en plus rusés et usent de stratagèmes très bien ficelés. Ils ont obtenu les coordonnées bancaires et beaucoup d'autres renseignements via des formulaires envoyés par mails ou via des sites internet. Les escrocs jouent sur l'urgence de la situation en stressant le consommateur. De plus, les banques se font usurper leur identité téléphonique puisque les escrocs appellent les clients et c'est le numéro de la banque qui s'affiche sur le téléphone. Ils prétextent des mouvements anormaux sur les comptes du client et lui font valider des opérations dites « d'annulation d'ordre de paiement ». Or, elles se révèlent être des opérations de validation de paiement. Ils abusent de notre naïveté. Il est impératif de ne commander que sur des sites sécurisés et de privilégier autant que possible les sites français. En effet, quand bien même il ne s'agirait pas d'une escroquerie, il est bien plus aisé de résoudre un

litige avec un site dont l'entreprise exploitante se trouve en France qu'à l'étranger, et ce d'autant plus si elle se trouve hors de l'Union européenne.

Bon à savoir : Si la banque refuse de mettre en place la procédure de « chargeback » (rétro facturation), elle doit justifier sa décision et permettre de saisir le médiateur de la banque pour tenter de contester son refus (dans ce cas, le banquier doit communiquer les coordonnées du médiateur bancaire).

Pour s'exonérer la banque doit prouver une négligence grave de la part du client, laquelle ne peut résulter de la simple utilisation de la carte ou des données liées (Cass. Com 18/01/2017 n°15-18-102), elle doit également prouver que l'opération a été dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'est pas affectée par une déficience technique ou autre (Cass com 12 novembre 2020 19-12.112).

Enfin dans un arrêt du 28 mars 2023 la Cour d'appel de Versailles a décidé dans un cas d'arnaque au faux conseiller que le client n'avait commis aucune négligence grave (CA Versailles 28/03/2023 RG n°21/07299).

Cette année, les opérateurs bancaires ont fait un énorme travail de communication préventive auprès de leurs clients. Ils ont multiplié les canaux pour alerter leurs clients des arnaques : message sur la messagerie sécurisée du client, mail sur adresse personnelle du client, message énorme et surligné en rouge sur la première page du site de connexion à la banque sur l'application mobile.

Mais, malgré toutes ces informations, les escrocs sont tellement rusés et manipulateurs qu'il y a encore des clients qui se font vider de leurs comptes toutes leurs économies. Nous avons d'ailleurs tourné plusieurs consomag à ce sujet (<https://www.adeic.fr/?playlist=95c993b&video=27951d6>). Nous conseillons notamment de ne jamais enregistrer ses coordonnées bancaires sur les sites de vente en ligne.

## Les litiges liés aux achats à distance et notamment les problèmes de livraison

Si l'on met de côté les escroqueries, l'achat à distance rencontre un autre écueil : la livraison. Lorsque le litige oppose un consommateur à un professionnel, la donne est finalement assez simple puisque le professionnel reste responsable des risques jusqu'à la remise du bien en mains propres au consommateur. Cela n'empêche pas les litiges,

notamment en raison des retards de livraison. Nous rappelons ainsi à nos adhérents que lorsqu'une commande tarde à arriver, celui-ci peut mettre en demeure le professionnel de le livrer dans un délai raisonnable s'il accuse déjà un retard par rapport au délai prévu (ou si la commande a eu lieu il y a plus d'un mois si aucune date n'était précisée), faute de quoi ils pourront résoudre la vente et ainsi être remboursés dans les 14 jours (en sachant que le professionnel s'expose à des pénalités automatiques de retard s'il ne rembourse pas dans ce délai). Lorsque l'achat est réalisé entre particuliers via une plateforme – on pense ici au Bon Coin ou à Vinted – le consommateur se retrouve dans une situation inconfortable puisque ces plateformes se dédouanent de toute responsabilité, car elles ne jouent qu'un rôle d'intermédiaire. Le consommateur doit alors faire face au transporteur pour être indemnisé. Mais des entreprises telles que La Poste ou Mondial Relay prévoient des causes limitatives de responsabilité leur permettant de ne rembourser qu'une vingtaine d'euros en cas de perte ou de détérioration du colis, quand bien même la valeur du colis serait de plusieurs centaines d'euros. Mieux vaut ainsi éviter d'envoyer des biens précieux ou fragiles, ou à défaut prendre une assurance complémentaire en étant vigilant quant à ses modalités d'application (<https://www.adeic.fr/?playlist=95c993b&video=29a49f6>)

Coup de projecteur sur COLISSIMO :

Nous remarquons une recrudescence des envois colissimo non livrés, ou livrés ouverts. Dans les deux cas, ce sont des colis qui concernent des objets de valeur.

Premier cas : vous envoyez un téléphone portable, ou autre objet en colissimo en déclarant une valeur. L'agent commercial de la Poste vous fait prendre un envoi en colissimo à environ 10€ avec ou sans signature. Le colis est « perdu » (ou volé) et on ne vous indemnise que de 50€.

Deuxième cas, vous recevez votre colis dans votre boîte aux lettres, mais il est ouvert. Quelqu'un (sans doute le livreur) a ouvert le colis, pensant qu'il y avait un objet de valeur, mais en fait, ce n'était qu'un radio réveil, ou un petit outil... le carton étant de la même taille que pour un smartphone. Il a donc remis l'article à l'intérieur et vous l'a déposé tel quel dans votre boîte aux lettres. Un conseil : pour tout envoi de colis, préférez la remise contre signature. C'est un peu plus cher, et peut-être plus contraignant mais c'est plus sûr pour la personne qui réceptionne le colis. Et, si vous décidez de déclarer une valeur, sachez que cela peut attirer les convoitises....

## Les litiges liés aux publicités sur internet et aux influenceurs

L'ADEIC a travaillé sur le sujet des influenceurs en 2021 et cette année, c'est la DGCCRF qui a pris le sujet à bras le corps. Elle a enquêté sur les pratiques commerciales des influenceurs (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/marketing-dinfluence-60-des-influenceurs-cibles-par-la-dgccrf-en-anomalie-0>). Une soixantaine d'influenceurs ont été ciblés et 60% d'entre eux ne respectent pas la réglementation sur la publicité et les droits des consommateurs. Une proposition de loi visant à lutter contre les arnaques et les dérives des influenceurs sur les réseaux sociaux a d'ailleurs été adoptée à l'Assemblée Nationale le 30 mars 2023 (<https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/actualites-accueil-hub/adoption-de-la-proposition-de-loi-visant-a-lutter-contre-les-arnaques-et-les-derives-des-influenceurs-sur-les-reseaux-sociaux>).

L'ADEIC continue de s'intéresser à ce sujet car la route sera encore longue pour que els influenceurs soient tous de bonne influence.

## L'enseignement privé à distance et le secteur de la formation

Profitant du chômage de masse et des difficultés de l'université, les établissements d'enseignement privé à distance ont le vent en poupe, mais les dérives constatées sont multiples. Il y a tout d'abord les manquements au devoir d'information du consommateur quant à la valeur du diplôme, quand il ne s'agit pas tout simplement d'informations trompeuses. L'enjeu réside bien souvent dans la reconnaissance par l'Etat du diplôme délivré. La seconde problématique récurrente, parfois conséquence de la première ou des difficultés économiques de l'étudiant, concerne la résiliation du contrat, notamment quand l'étudiant souhaite arrêter sa formation.

Nous avons tout de même remarqué que lorsque l'ADEIC prend en charge un dossier litigieux sur ce sujet, les centres de formation résistent au début mais ils finissent par plier et remboursent l'adhérent. Nous pouvons juste regretter que pour avoir gain de cause, il faille avoir le soutien d'une association de consommateurs.

Il serait intéressant qu'une enquête de la DGCCRF se penche sur les formations en ligne qui sont parfois vides de contenu et qui peuvent mettre des étudiants précaires en situation encore plus difficile. L'adeic s'interroge sur tous ces influenceurs, tiktokeurs, ou

youtubeurs qui se déclarent formateurs en tout et n'importe quoi et qui vendent des formations sur plusieurs mois, qui peuvent coûter très cher. Il y aurait besoin d'un encadrement de tous ces prétendus formateurs.

## La rénovation énergétique

Si le démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique est désormais interdit, il est toujours – malheureusement – autorisé de démarcher à domicile.

Les arnaques en ce domaine sont particulièrement douloureuses puisque les sommes en jeu peuvent s'élever à plusieurs dizaines de milliers d'euros.

Lorsque nous avons à connaître d'un litige à ce sujet, nous demandons au consommateur s'il a signé le contrat il y a moins de 14 jours : en effet, si c'est le cas, il pourra se rétracter. Mais bien souvent le consommateur ne nous saisit qu'une fois ce délai passé, et plus précisément lorsqu'il est recontacté pour convenir d'une date de travaux alors qu'il pensait n'avoir signé qu'un devis.

L'année dernière, nous vous parlions de la migration du site FAIRE.gouv vers france-renov.gouv.fr. Effectivement, cela fonctionne très bien et c'est LE « service public pour mieux rénover mon habitat ». Ce service est gratuit et assuré par des conseillers qui n'ont aucun intérêt à signer un contrat. Les informations données, notamment sur les aides financières possibles, seront bien plus fiables que celles émanant de l'entreprise qui démarche le consommateur à son domicile – ou par internet – et qui a un intérêt financier à la signature du contrat.

Voici une fiche rédigée par la DGCCRF qui est d'une grande utilité : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/conseils-pour-reussir-la-renovation-energetique-de-son-logement>

Sachez également que les règles d'attribution des aides évoluent très régulièrement (environ tous les 6 mois), c'est pourquoi il est vraiment indispensable de contacter France-renov.gouv.fr ou le 0 808 800 700 pour avoir toutes les informations actualisées.

Certaines assurances sont des experts pour toujours trouver une raison de ne pas indemniser le consommateur en cas de sinistre. Certaines assurances laissent même « trainer » dans leurs contrats des clauses déclarées abusives depuis plusieurs années. La difficulté des contrats d'assurance ou de mutuelle réside dans la compréhension des termes employés dont la définition en termes d'assurance diffère de la définition du langage courant. Pour cela, le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF), dont l'ADEIC est représentant des consommateurs, travaille à la mise en place de glossaires adossés aux contrats pour une meilleure compréhension de ces derniers par les consommateurs signataires. On peut se féliciter des différents avis et recommandations publiés par le CCSF sur les assurances affinitaires ([https://www.ccsfin.fr/sites/default/files/medias/documents/cp\\_avis\\_ccsf\\_assurances\\_affinitaires.pdf](https://www.ccsfin.fr/sites/default/files/medias/documents/cp_avis_ccsf_assurances_affinitaires.pdf)), sur les assurances emprunteurs (<https://www.ccsfin.fr/avis-du-ccsf-une-nouvelle-garantie-aide-la-famille-en-assurance-emprunteur>), sur la protection des détenteurs de cryptomonnaies (<https://www.ccsfin.fr/recommandation-du-ccsf-pour-une-meilleure-protection-des-detenteurs-de-crypto-actifs>) et les recommandations concernant la stratégie d'investissement des particuliers (<https://www.ccsfin.fr/recommandation-du-ccsf-sur-la-strategie-dinvestissement-pour-les-particuliers>).

Enfin, les consommateurs rencontrent de nombreux litiges avec la SFAM. C'est un gestionnaire de contrats d'assurance multirisque destinée à la téléphonie mobile, au multimédia et aux objets connectés. Ces assurances affinitaires sont vendues par des grandes enseignes de vente d'objets multimédias, telles que FNAC ou Darty. Le problème ne réside pas dans le contrat qui est un contrat d'assurance casse, perte, vol... mais plutôt dans le fait qu'en cas de sinistre, cette assurance ne remboursera jamais. De plus, de nombreux prélèvements abusifs sont pratiqués. Vous souscrivez pour une assurance à 29€ par mois en un prélèvement ; mais vous remarquez sur votre relevé de compte que vous êtes prélevé plusieurs fois et parfois pour des montants autres que celui prévu. De plus, ils ignorent les demandes de résiliation et continuent les prélèvements. Certains dossiers vont jusqu'à des prélèvements abusifs cumulés à hauteur de 10 000€. Une action est en cours devant le tribunal correctionnel de Paris. (<https://www.quechoisir.org/dossier-sfam-t3394/>.) En dépit de cette action, les mauvaises pratiques perdurent au sein d'entreprises de ce groupe, et notamment dans les magasins Hubside.

Les litiges automobiles sont toujours en évolution. Nous sommes maintenant assez bien rodés à ce sujet et nous arrivons à aider les consommateurs pour qui il peut y avoir l'engagement de grosses sommes.

### → En cas de réparation automobile

Nous rencontrons beaucoup de litiges où un consommateur tombe en panne, emmène sa voiture chez le garagiste qui diagnostique la panne, émet un devis qui est accepté par le client. La réparation est effectuée, mais le consommateur retombe en panne quelques jours après.

Il faut savoir que, le garagiste est tenu à une obligation de résultat sur le fondement de l'article 1231-1 du code civil. L'obligation de résultat signifie que dans le cadre de la réparation d'une panne, le garagiste doit rendre à son client un véhicule réparé et en bon état de fonctionnement. Selon la jurisprudence l'absence de résultat équivaut à une faute qui rend le garagiste responsable de plein droit. Le consommateur n'a pas à prouver la faute du garagiste, elle est présumée. En cas de manquement à son obligation de résultat, le garagiste sera tenu de rembourser les réparations inutiles et parfois même de verser des dommages et intérêts pour le préjudice subi. (Cass. Civ 1, 6 février 2019, pourvoi n°17-31206) Le seul moyen pour le garagiste de s'exonérer est de prouver son absence de faute ou qu'il n'y a aucun lien entre son intervention et la nouvelle panne.

### → En cas d'achat automobile neuf ou d'occasion

Dans le cas d'un achat de véhicule neuf, il peut arriver que nous soyons sollicités par des adhérents lorsque leur véhicule est immobilisé pendant plusieurs semaines et qu'ils n'ont pas de véhicule de prêt. Dans ce cas-là, nous essayons de mettre en avant le préjudice subi par le consommateur qui ne peut jouir de son bien.

Pour les véhicules d'occasion, c'est souvent la panne survenant très peu de temps après l'achat qui pose litige. Un véhicule d'occasion bénéficie également d'une garantie de conformité de 2 ans ; et depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, pendant la première année de garantie, ce n'est plus au consommateur de prouver que le défaut était présent au moment de l'achat. Cela est un nouvel avantage pour le consommateur mais malheureusement, certains professionnels ont besoin que ce soit une association de consommateurs qui le leur rappelle.

## La location de voitures

Nous avons noté un nombre significatif de litiges dans le domaine de la location de véhicules avec toujours le même procédé. La caution est prélevée sous des prétextes fallacieux et ce, parfois en dépit de preuves, ou d'état des lieux conformes. Nous avons l'impression que cette pratique est partie intégrante de leur business modèle, compte tenu du nombre très important de signalements de cet ordre.

Dans ces cas-là, le client rend le véhicule qui n'a eu aucun choc, ni dégâts ; mais la société ne lui rend pas sa caution, invente des rayures, des chocs et cela même sans preuve effective. Pour se prémunir de ce genre de pratique : faire une vidéo horodatée à la prise du véhicule et au retour du véhicule. Ne pas hésiter à bien inspecter tout le véhicule extérieur comme intérieur et signaler et faire noter sur l'état de départ le moindre petit défaut. Ne pas accepter de retour autonome, sans état des lieux d'arrivée. Même les grandes enseignes comme Hertz ont ce genre de pratique.

## La location d'appartements : état des lieux d'entrée et de sortie

Nous avons traité un certain nombre de litiges relatifs à la location d'appartement.

Les litiges concernent principalement la retenue du dépôt de garantie sans justification ni motif valable à la fin du bail et ce en dépit d'un état des lieux de sortie conforme.

Les litiges concernent aussi les réparations qui incombent au bailleur. Le bailleur tente parfois de mettre la rénovation de l'appartement à la charge du locataire après un bail de longue durée (+ de 10 ans) et ce en dépit de l'usure normale de l'appartement.

En outre les bailleurs refusent souvent d'effectuer les réparations qui s'imposent à eux en vertu de l'article 6 de la loi du 6 juillet 1989. Le locataire est responsable des dégradations et pertes dans le logement et doit effectuer les « réparations locatives » : entretien courant, menues réparations (changer les joints, graisser les gonds, reboucher les trous, raccords de peinture...) ( <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31697> )

Il doit également rendre l'immeuble tel qu'il l'a reçu : pas de transformation majeure sans l'accord du bailleur et doit s'assurer contre les risques tout au long de sa location (justificatif d'assurance à envoyer chaque année, sous peine de pouvoir voir son bail résilié sur le champ sans autre raison).

Nous avons eu également des signalements relatifs à des logements insalubres dans le parc privé et l'habitat social.

## Les litiges TRAVAUX/CONSTRUCTION

Une nouveauté cette année, est le nombre de dossiers concernant les VEFA (Vente en l'Etat Futur d'Achèvement) et les gros travaux de rénovation.

- Les VEFA : Cela concerne les retards de réception de nouvelles constructions. Les constructeurs invoquent des retards intempéries qui ne sont parfois pas justifiés et cela engendre des frais pour les nouveaux propriétaires. En effet, ils doivent, pendant les mois de retard, louer un bien et/ou un garde meuble qui engendre des frais en sus du crédit qui a déjà commencé. Les constructeurs évoquent parfois des retard intempéries alors que les bâtiments sont déjà hors d'eau, hors d'air à ce moment-là. Nous conseillons de bien lire les causes de retard qui sont listées au contrat et tenter une procédure collective de plusieurs copropriétaires.
- Les travaux de rénovations concernent des gros chantiers à hauteur de 200 000, voir 400 000 euros pour des rénovations complètes d'appartement ou maison. Ce sont généralement des retards ou des malfaçons. Il arrive aussi que des entreprises se chargent d'être intermédiaire et organisateur des travaux (courtiers en travaux) et ce service est payant. C'est cette entreprise qui est responsable de la tenue des délais, du bon achèvement et de la qualité des travaux. Ces entreprises sont payées au pourcentage et peuvent s'avérer être incompetentes et défailantes. Nous pouvons conseiller de ne pas verser l'intégralité du montant du chantier. Mieux vaut garder au moins 30% du montant à verser à l'achèvement total des travaux.

Nous avons eu plusieurs signalements en matière d'alimentation cette année :

- Présence de vers dans le lait en poudre GALLIA
- Présence de morceaux de rongeurs dans des steaks hachés de marque non communiquée par le consommateur
- Présence de plastiques dans un sandwich de la Brioche Dorée
- Le scandale BUITONI

Compte tenu des scandales récents, nous prenons ces signalements très au sérieux et nous demandons au consommateur de contacter systématiquement la DGCCRF.

Il est à noter qu'une réorganisation des services de contrôle dans le domaine alimentaire a eu lieu cette année. Ces contrôles jusqu'alors assurés par la DGCCRF et ses services déconcentrés sont passés désormais à la DGAL, la direction de l'alimentation, au sein du ministère de l'Agriculture et de la souveraineté alimentaire.

L'Adeic, inquiète du manque d'informations à ce sujet, a demandé qu'une réunion soit organisée dans les locaux de la DGAL. Il était en effet important pour les consommateurs de disposer d'informations fiables, tant sur le calendrier de transfert des contrôles que sur les nouvelles modalités envisagées pour mener les inspections exigées. L'État a la responsabilité de protéger les populations de tout risque sanitaire lié à l'alimentation.

Ce n'est pas toujours le cas malheureusement puisqu'un certain nombre de dérives ont été observées, cette année encore, chez certains industriels. La question de l'eau commercialisée en bouteille s'avère notamment préoccupante puisque certains industriels ont choisi de la traiter (sans informer les services de contrôle), alors que c'est interdit par la réglementation en vigueur.

Par ailleurs, force est de constater que beaucoup de non-professionnels ouvrent aujourd'hui des restaurants, des kebabs, des fast-foods ou des magasins de bouche, sans avoir toujours les compétences nécessaires pour gérer correctement la question des risques alimentaires.

Une première réunion a donc eu lieu dans les locaux de la DGAL à l'automne, ce qui nous a permis de clarifier la question du calendrier et des nouvelles modalités de contrôle, qui,

chez les détaillants et magasins de bouche, seront assurés désormais par des sous-traitants (privés et/ou publics).

Chez les industriels de l'Agroalimentaire ou dans les exploitations agricoles, ce seront les services déconcentrés de la DGAL qui interviendront. Un partage des responsabilités est donc prévu entre les services de l'État et des prestataires sous contrat de service public.

Qui contrôlera le travail de ces prestataires ? Selon quelles modalités ? Quels liens sont envisagés avec les organisations de défense des consommateurs ? Quelles structures d'alerte localement ? Il reste encore beaucoup d'inconnus. Une nouvelle réunion est prévue à la DGAL, à la fin du premier semestre 2024.

### Projet fruits légumes APRIFEL

Jean Louis BLANC est toujours en relation avec le lycée hôtelier de Saint Jean du Gard et continue d'être un acteur des interventions locales dans les écoles, dans le cadre du PAT (Plan Alimentation Territorial) de l'agglomération d'Alès.

Le chantier du lycée hôtelier est intéressant car il prévoit que ce soient les lycéens qui, après avoir été sensibilisés par une diététicienne d'Aprifel, assurent l'accueil de collégiens du secteur, afin de leur faire découvrir des fruits et légumes de saison et les diverses façons de les préparer.

Ce type d'opération est envisagé aussi pour l'Ardèche dans les prochains mois, au sein de l'ULCC, en lien avec le Cnafal.

## L'ADEIC EN REGION

### L'ADEIC 31 (La Haute-Garonne)

Des permanences téléphoniques ont lieu du lundi au vendredi de 9h à 13h. L'accueil des adhérents pour examiner les pièces des dossiers litigieux se fait sur rendez-vous.

Des actions d'information et d'éducation ont été mise en place au salon REGAL à Toulouse au sujet de l'Agro-alimentaire et à la DRAAF. Des actions d'information Jeunes ont également été faites dans des collèges et des lycées, ainsi que dans des CCAS.

Environ 120 appels téléphoniques ont été traités par 5 bénévoles dans les domaines de l'immobilier, la téléphonie et internet, les banques et assurances, l'automobile et les ventes de matériels.

### L'ADEIC 88 (Les Vosges)

Participation active aux conseils des aînés solidarité et santé, ainsi qu'à des ateliers « arnaques à domicile » et « Halte aux arnaques ». Ces ateliers permettent à nos aînés d'être informés et « éduqués » pour éviter les arnaques.

L'adeic 88 a également participé à des formations au numérique, outil indispensable de nos jours, et a contribué à la plaquette du « guide des séniors ».

Cette antenne de l'Adeic fait un énorme travail en direction des anciens et des personnes isolées.

### L'ADEIC LANGUEDOC ROUSSILLON

Bel investissement de quelques bénévoles pour le maintien de l'activité des « Feuilles de chou » avec une publication mensuelle.

Pour pouvoir accueillir des stagiaires, de nouveaux bénévoles et les consommateurs, adhérents ou non, le président recherche activement un local.

Cela est essentiel pour maintenir l'activité de règlement des litiges à l'amiable de l'association locale car cette année a vu son nombre de bénévoles pouvant traiter des litiges diminuer, donc cela s'est directement répercuté sur le nombre d'aides possibles et donc le nombre d'adhérents.

Le commerce en ligne reste le domaine où il y a le plus de litiges, mais la période post covid voit le domaine du logement de tourisme accroître son nombre de litige, que ce soit en hôtellerie, ou en location de particulier à particulier.

Dominique Lassarre collabore activement avec Olivier Royer pour répertorier les outils d'éducation à la consommation pour les lister, les enrichir et les mettre à disposition des consommateurs.

L'adeic LR est partenaire, depuis 2021, de l'équipe de chercheurs du CNRS qui étudient l'utilisation des outils numériques dans un objectif de réduction des produits phytosanitaires. Il leur a été demandé des fiches thématiques permettant de rédiger des articles pour les feuilles de chou et la newsletter de l'Adeic Nationale. Les chercheurs sont intéressés par une liste de thèmes pour pouvoir confectionner des courtes vidéos ainsi que des fiches à destination des consommateurs.

## L'ADEIC 40 (Les Landes)

Les appels téléphoniques sont accueillis chez UNSA-Education qui réoriente les consommateurs vers les permanences téléphoniques de l'Adeic des Landes du lundi au vendredi de 10h à 17h.

Patrick Dreyfus a participé à 6 stages de formation organisés par le CTCR Nouvelle Aquitaine et Patrick Mercier Continue ses émissions consommation hebdomadaires sur Radio Coté Sud FM.

## L'ADEIC 09 (Ariège)

Les permanences téléphoniques sont toujours très actives et variées. Pour le traitement des litiges des adhérents, des rendez-vous physiques sont pris à domicile. Les bénévoles se déplacent chez les adhérents pour collecter les documents nécessaires au traitement du litige. Ces déplacements sont primordiaux dans les espaces ruraux notamment.

La participation au conseil d'administration d'un collège permet de rester actif et informé au niveau de l'éducation à la consommation.

## L'ADEIC 64 (Les Pyrénées Atlantiques)

L'Adeic 64 coordonne l'activité niveau du logement HLM avec la FLC ADEIC composée des Comités logement HSA, OFFICE 64 (Hélène RUBY), Comité logement XL Habitat(40) (Cathy Garcia), Comité logement Domofrance 33/64 (Claire Bacqué), Comité logement Pau Béarn Habitat (Nora Abdelouhab) ,Comité logement Erilia 06/13 (Elisa Medjani).

## L'ADEIC 75 (Paris / Ile de France)

Odette JOUQUAND, bénévole arrivée en avril 2022, s'est étonnée que l'Adeic Ile de France ne soit pas présente aux forums des associations à Paris. Elle a donc réussi à organiser cette présence dans 2 arrondissements en 2022.

En 2023, elle a fait mieux puisque l'Adeic a pu être présente dans 5 arrondissements (11<sup>ème</sup>, 12<sup>ème</sup>, 13<sup>ème</sup>, 14<sup>ème</sup> et 20<sup>ème</sup> arrondissement). La difficulté réside dans le fait que ces forums se déroulent tous le même jour donc un grand nombre de bénévoles disponibles est nécessaire.

Cinq bénévoles ou salariés ont assisté à la formation Consumer Pro organisé par le BEUC : Droit général de la consommation ; une bénévole a suivi la formation « Tenue de permanence » organisée par la MCEO ; et Olivier Royer a assisté au colloque « Alimentation, Nutrition, Précarité, où va-t-on ? » organisé par l'INDECOSA.

Toutes nos Adeic en région participent aux diverses instances auxquelles elles sont invitées (CCSPL, CDEN, rencontres télécom, ADIL, CEDAC...).

L'Adéic diffuse ses informations et alertes sur différents sujets de consommation au travers d'une newsletter nationale, d'une newsletter régionale (feuilles de chou), d'émissions de télévision et de radio et enfin de son site internet et une page Facebook.

Julie VANHILLE a été aidé et coachée par Anne Emmanuelle BLANC concernant les publications Facebook, la mise en page des articles et de la newsletter. A partir du mois de juillet 2023, une nouvelle architecture de newsletter, plus dynamique, plus attractive a été mise en place.

En septembre 2023, Olivier ROYER est arrivé au sein de l'équipe et n'a eu de cesse de montrer son intérêt pour la communication de l'ADEIC. Il a créé un groupe de travail sur la communication et en coordonne aujourd'hui les travaux.

Depuis septembre, ils n'ont d'ailleurs pas chômé, voici quelques actions menées :

- Refonte de certaines pages du site Internet (page d'accueil, page « Actualités » avec la rubrique « L'édito du président » ...), en plus de la publication régulière d'articles dans la rubrique « Actualités ».
- Réactivation de la page Facebook : publication régulière de liens vers des articles du site + informations généralistes sur la consommation. Extension du réseau de followers.
- Etablissement d'un groupe de travail « communication » au sein de l'Adéic, avec une liste mail dédiée et des réunions régulières (3 réunions en octobre, novembre 2023 et Janvier 2024)
- Mise en place d'un document collaboratif « Framapad » pour compte-rendu de réunion et proposition d'idées.
- Elaboration d'une page « Education à la consommation » dédiée, sur le site de l'Adéic (en construction) avec projet d'archivage des outils de l'Adéic pour éduquer à la consommation.
- Refonte et diffusion régulière de la newsletter « L'Adéic et vous » avec l'application E-Target ; mise en page modernisée, accès plus clair aux informations, et extension de la mailing list de diffusion.
- Prise de contact avec une infographiste (en partenariat avec Anne-Emmanuelle Blanc) pour travailler à une campagne visuelle pour les 40 ans de l'Adéic, en réaffirmant notre activité et nos valeurs.

- Création de nouvelles cartes de visite et d'un « Roll-up » pour la présentation de l'association, dans des événements associatifs et forums.
- Préparation d'un plan de communication en privilégiant certains
- Un plan de communication pluriannuel a été construit en équipe en priorisant certaines actions nécessaires à la promotion de l'activité de l'adéic. Ce plan est accompagné d'une étude budgétaire à plusieurs niveaux pour être en adéquation avec les moyens humains et financiers que l'association pourra allouer à cet axe trop longtemps oublié.

## INTERNET en 2023

- Le site internet <https://www.adeic.fr> : 21 articles d'information, 3 cas pratiques, relais des feuilles de chou et des ConsoMags tournés par l'Adeic.
- La page Facebook <https://www.facebook.com/adeicfrance> : 129 publications pour relayer des articles de presse, rendre compte de notre activité ou relayer nos ConsoMag.
- La newsletter « ADEIC NEWS » <https://www.adeic.fr/index.php/newsletter/> :  
Le début de l'année 2023 s'est avérée difficile au niveau de la publication de la newsletter. Grâce au coaching d'Anne Emmanuelle BLANC, l'Adeicnews#6 a été publiée fin mai 2023. S'en est suivie une refonte de la newsletter qui est devenue « L'Adeic et vous » avec une première publication début décembre 2023.
- La newsletter de l'ADEIC Languedoc Roussillon, feuilles de chou <https://www.adeic-lr.fr/feuilles-de-chou/> , publiée tous les mois.

## LA PRESSE ECRITE

L'Adeic reçoit un grand nombre de demandes de journalistes via des appels téléphoniques ou l'envoi d'emails sur notre boîte [contact@adeic.fr](mailto:contact@adeic.fr) .

Voici une liste non exhaustive des sujets sur lesquels l'Adeic a été interviewé : les arnaques à la rénovation, les usurpations d'identité, des sites en ligne, agences de voyage en ligne, le Cashback, le démarchage à domicile, le droit général de la conso, sur les étiquettes électroniques des grandes surfaces, le placement de produits des influenceurs, les composants des produits d'entretien, les plateformes de locations de vacances,

l'impact de l'inflation sur les séniors, les produits bio, le caddie anti-inflation, les colis mystère, les entreprises de dépannage à domicile, les vêtements générés par IA, les assurances habitation, Parmi ces journaux : 66 minutes sur M6, le Parisien, Arte, Capital sur M6, le journal de 20h de TF1, Factuel Media, SEM Radio, RMC, Femme actuelle, Ensemble , Midi Libre, Télé loisirs, Society, La Provence, TF1, France 2, ...

## LA TELEVISION

5 émissions ConsoMag diffusées sur les chaînes de France télévision sur les sujets :

- Les plates formes de vente d'occasion :  
<https://www.adeic.fr/index.php/lactualite/?playlist=a6ba4f3&video=6c0e741>
- Signature de contrat en magasin : les engagements des 2 parties  
<https://www.adeic.fr/index.php/lactualite/?playlist=a6ba4f3&video=08db620>
- Différences entre devis et bon de commande  
<https://www.adeic.fr/index.php/lactualite/?playlist=a6ba4f3&video=5b4eab3>
- Les litiges d'aviation : dédommagements en cas d'annulation  
<https://www.adeic.fr/index.php/lactualite/?playlist=a6ba4f3&video=9a596bc>
- Les paiements fractionnés : avantages et inconvénients :  
<https://www.adeic.fr/index.php/lactualite/?playlist=a6ba4f3&video=706c9ed>

## LA RADIO

Emission tous les jeudis sur la radio « Cote Sud FM 90.3 » animée par Patrick MERCIER depuis 2013. <https://www.cotesudfm.fr/shows/info-conso/> Les sujets abordés couvrent tous les secteurs de la consommation et fournissent aux consommateurs des conseils leur permettant d'être plus vigilants.

France Bleu Cotentin nous a contacté à plusieurs reprises et Patrick MERCIER a répondu à cette demande. Une émission d'une heure a pu être organisée le 7 décembre 2023 sur les colis défectueux et les problèmes de livraison. A écouter sur le site <https://www.francebleu.fr/emissions/a-votre-service-dans-la-manche-par-france-bleu-cotentin> avec la date de diffusion.

## REPRESENTATIONS INSTITUTIONNELLES

Vous trouverez ci-dessous les noms des représentants Adéc-ULCC dans les instances où nous avons participé cette année à des réunions ou groupes de travail, en visioconférence et en présentiel.

Entité	Qui participe?	Nb d'h d'investissement
<b>ADEME</b>	JV/OR	16
<b>ANATEEP</b>	MD	
<b>ANSES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membre du conseil d'administration</li> <li>• Membre du comité d'orientation thématique « santé alimentation » et « santé environnement »</li> </ul>	JLB / JV	30
<b>APAVE (démarches qualités) : conseil consommateurs</b>	AM	
<b>APRIFEL</b>	JLB / JV /	36
<b>Association des sociétés financières</b>	JV	8
<b>Autorité des Marchés Financiers</b>	JV	8
<b>BNPPF (BNP PERSONAL FINANCE)</b>	JV	16
<b>Commission des clauses abusives</b>	VL / MM	
<b>Comité consultatif du secteur financier + organe collégial de désignation des médiateurs de banque.</b>	JV	99
<b>Conseil national de l'alimentation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Divers groupes de travail, notamment SNANC</li> <li>• Comité national d'éthique des abattoirs</li> <li>• Education à l'alimentation</li> </ul>	JLB / JV	48
<b>Conseil national de la Consommation : Bureau + Groupe de travail</b>	JV/OR	40
<b>Conseil National de l'Economie Circulaire</b>	JV	44
<b>Conseil National de l'Education Routière</b>	JV	4
<b>Conseil Paritaire de la Publicité</b>	JV	6
<b>Direction générale de l'alimentation (DGAL)</b>	JLB	
<b>ECO-PHYTO : Projet Européen</b>	JLB/DL	
<b>EDF/GRD /Eau/CRE/Enedis/UFE</b>	JD / JV	27
<b>ESPER</b>	OR / JV	12
<b>EUROFINS : Déontologie</b>	JLB	
<b>FranceAgriMer : Commissions spécialisées sur les bovins et sur le bien-être animal : « les ruminants »</b>	JLB	
<b>Groupe industriel énergétique français (ENGIE)</b>	JD / JV	20
<b>Institut de l'élevage : projet VICTOR (viande en circuits courts)</b>	JLB	
<b>Institut national de la consommation (INC)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseil d'Administration</li> <li>• ConsoMag</li> <li>• Commission cahier des charges</li> <li>• Groupe pédagogie, ressources documentaires</li> </ul>	JV	88
<b>Institut National de l'Origine et de la Qualité (INAO)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseil des agréments et contrôles</li> </ul>	JLB	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseil national des appellations d'origines relatives aux vins et aux boissons alcoolisées</li> </ul>		
<b>Interprofessions de la viande (INTERBEV) : conseil consommateurs</b>	JV	4
<b>La Poste</b>	JD/JV	8
<b>Le club des médiateurs</b>	JV	16
<b>Ministère de l'agriculture</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseil Supérieur d'Orientation et de Coordination de l'Economie Agricole et Alimentaire</li> <li>• Commission Nationale de la Certification Environnementale</li> </ul>	JLB/JV	24
<b>Ministère de la consommation :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)</li> </ul>	JV/JLB/OR	48
<b>Ministère de la Culture :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copie privée</li> </ul>	JV/MD PM/RC	72
<b>Ministère de l'écologie et de l'environnement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement, écologie, développement durable</li> <li>• La consigne</li> <li>• Le bonus réparation</li> </ul>	JV	28
<b>Ministère de l'Equipement - groupe de suivi national des téléphériques et téléskis</b>	AM	
<b>Opérateurs de téléphonie : Orange, SFR, Bouygues</b>	JV/OR	8
<b>RATP</b>	CH / JV	24
<b>REFAHSION</b>	MM / JV	35
<b>SNCF</b>	JV	12
<b>ULCC</b>	JV/JLB/PM	76

## Liste des sigles et abréviations

<b>SIGLES / ACRONYMES</b>	<b>Dénomination complète</b>
<b>ADEME</b>	Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie
<b>AEDE</b>	Agir ensemble pour les droits des enfants
<b>AFNOR</b>	Association française de normalisation
<b>ANATEEP</b>	Association nationale pour les transports éducatifs de l'enseignement public
<b>ANIA</b>	Association nationale des industries alimentaires (affilié au MEDEF)
<b>APRIFEL</b>	Agence pour la recherche et l'information en fruits et légumes
<b>ARCEP</b>	Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
<b>ARPP</b>	Autorité de régulation professionnelle de la publicité
<b>ASF</b>	Association des sociétés financières
<b>CCA</b>	Commission des clauses abusives
<b>CCSF</b>	Comité consultatif du secteur financier
<b>CNA</b>	Conseil national de l'alimentation (instance consultative indépendante)
<b>CNC</b>	Conseil national de la consommation (organisme paritaire consultatif)
<b>CNDP</b>	Conseil national du débat public
<b>COS</b>	Comité stratégique (AFNOR)
<b>COSAC</b>	Comité consommation auprès du CA de l'AFNOR
<b>CN</b>	Commission de normalisation (AFNOR)
<b>ConsoMag</b>	Support émission INC
<b>DGAL</b>	Direction générale de l'alimentation
<b>DGCCRF</b>	Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes
<b>EDF</b>	Electricité de France
<b>ENGIE</b>	Groupe industriel énergétique français (anciennement GDF SUEZ)
<b>FIEEC</b>	Fédération des industries électriques, électroniques et de communication
<b>GIFAM</b>	Groupement interprofessionnel des fabricants d'appareils d'équipement ménager
<b>HCB</b>	Haut conseil des biotechnologies
<b>IEFP</b>	Institut pour l'éducation financière du public (la finance pour tous)
<b>INC</b>	Institut national de la consommation
<b>L'ESPER</b>	L'économie sociale partenaire de l'école républicaine
<b>MEDEF</b>	Mouvement des entreprises de France
<b>OSCP</b>	Observatoire de la sécurité des cartes bancaires
<b>RATP</b>	Régie autonome des transports parisiens
<b>SNCF</b>	Société nationale des chemins de fer français
<b>ULCC</b>	Union laïque et citoyenne des consommateurs

## Organigramme de l'Adéc Nationale

<b>Président</b>	<b>PM</b>	Patrick MERCIER	01 44 53 73 91
<b>Secrétaire Général</b>	<b>JV</b>	Julie VANHILLE	06 03 62 33 90
<b>Secrétaire Général Adjoint</b>	<b>VLR</b> <b>JLB</b>	Vincent Le ROY Jean Louis BLANC	
<b>Trésorier</b>	<b>RC</b>	Roland CAHOUET	01 44 53 73 92
<b>Trésorier Adjoint</b>	<b>JD</b>	Joseph DRAY	
<b>Délégué National</b>	<b>OR</b>	Olivier ROYER	
<b>Responsable DPO informatique et internet</b>	<b>AD</b>	Alain DUVAL	
<b>CTRC</b>	<b>CG</b> <b>VLR</b>	Christian GALIAN Vincent Le ROY	
<b>Communication</b>	<b>AB</b> <b>AEB</b> <b>OR</b> <b>PB</b> <b>DL</b>	Alexandre BOUSEZ Anne Emmanuelle BLANC Olivier ROYER Patrice BEDOURET Dominique LASSARRE	

### Juristes

<b>Juriste</b>	<b>MM</b>	Mina MAHERZI	01.44.53.73.93
----------------	-----------	--------------	----------------

### Bénévoles Qualifiés

<b>BG</b>	Begnat GOYENTCHE	<b>CH</b>	Christine HAIDRI
<b>CG</b>	Christian GALIAN	<b>MD</b>	Martine DUVAL
<b>AM</b>	Alain MARIE	<b>JMS</b>	Jean-Marc SAMEDI

## LISTING ADEIC

	Adresse	Téléphone	email	Contact sur place
ADEIC 01 AIN	///	06.22.24.20.15	<a href="mailto:jeanlouisblanc@ymail.com">jeanlouisblanc@ymail.com</a>	Jean Louis Blanc
ADEIC Logement 06 CANNES	1 av. du Camp Long 06400 CANNES	01.44.53.73.93	<a href="mailto:contact@adeic.fr">contact@adeic.fr</a>	David BAYLE
ADEIC Logement 06 PEYMEINADE	Les Gabres Bat.D 255 av. De Peygros 06530 PEYMEINADE	01.44.53.73.93	<a href="mailto:contact@adeic.fr">contact@adeic.fr</a>	Robert Diacon
ADEIC 07 ARDECHE	LE BEAGE	06.22.24.20.15	<a href="mailto:jeanlouisblanc@ymail.com">jeanlouisblanc@ymail.com</a>	Jean Louis Blanc
ADEIC 09 ARIEGE	12 rue du Lieutenant Paul Delpech 09000 FOIX	05.61.65.45.50	<a href="mailto:adeic09@wanadoo.fr">adeic09@wanadoo.fr</a>	Présidente : Lily Chireux
ADEIC 14 CALVADOS	26 route de la pootée 61420 LA FERRIERE BOCHARD		<a href="mailto:contact@adeic.fr">contact@adeic.fr</a>	Alain et Martine DUVAL
ADEIC 15 CANTAL	///	06.22.24.20.15	<a href="mailto:jeanlouisblanc@ymail.com">jeanlouisblanc@ymail.com</a>	Jean Louis Blanc
ADEIC 17 CHARENTE MARITIME	ROYAN		<a href="mailto:joseph.drays@wanadoo.fr">joseph.drays@wanadoo.fr</a>	Joseph DRAY

ADEIC 19 CORREZE	///	06.22.24.20.15	<a href="mailto:jeanlouisblanc@ymail.com">jeanlouisblanc@ymail.com</a>	Jean Louis Blanc
ADEIC 27 EURE	26 route de la pootée 61420 LA FERRIERE BOCHARD		<a href="mailto:contact@adeic.fr">contact@adeic.fr</a>	Alain et Martine DUVAL
ADEIC 31 HAUTE GARONNE	20, Chemin du Pigeonnier de la Cépière – Bât A 31100 TOULOUSE	05.61.80.02.07	<a href="mailto:adeic31@wanadoo.fr">adeic31@wanadoo.fr</a>	Christian Galian : SG Jean-Louis Girbal : Président
ADEIC 33 GIRONDE	33 bis rue de Carros 33074 BORDEAUX cedex	09.51.52.27.46		Jean-Louis BASTARD
ADEIC 36 et 37 INDRE et INDRE ET LOIRE	Maison des syndicats Bâtiment A – 2ème étage 18, rue de l'Oiselet 37550 SAINT-AVERTIN	02.47.38.11.80	<a href="mailto:adeic37@laposte.net">adeic37@laposte.net</a>	<u>Vincent LE ROY</u> : 06.11.80.58.06 / 02.47.38.11.80 <u>Jean Claude LESNY</u> : Secrétaire
ADEIC 38 IZERE	///	06.22.24.20.15	<a href="mailto:jeanlouisblanc@ymail.com">jeanlouisblanc@ymail.com</a>	Jean Louis Blanc
ADEIC 40 LANDES	Résid. Clos Michel Ange 830 av du Maréchal Foch 40000 MONT DE MARSAN 108 rue du Fer à Cheval 40600 BISCAROSSE	05 58 46 24 24 05 58 82 80 25 05 58 78 09 88	<a href="mailto:adeic.landes@orange.fr">adeic.landes@orange.fr</a>	Marc Allimant - Monette Souard Patrick Mercier : <a href="mailto:patrick.mercier@adeic.fr">patrick.mercier@adeic.fr</a> Patrick Dreyfus
ADEIC 41-42-43 LOIR ET CHER LOIRE HAUTE LOIRE	///	02.47.38.11.80	<a href="mailto:adeic37@laposte.net">adeic37@laposte.net</a>	<u>Vincent LE ROY</u> : 06.11.80.58.06 / 02.47.38.11.80 <u>Jean Claude LESNY</u> : Secrétaire Sylvie PASSAL : Trésorière

ADEIC 49 MAINE ET LOIRE	ANGERS	02.41.24.93.00	<a href="mailto:adeic49@gmail.com">adeic49@gmail.com</a>	Cédric Fossé
ADEIC Logement 59 FLANDRES	Appt.2 1 rue des Aulnes 59210 COUDEKERQUE-BRANCHE	01.44.53.73.93	<a href="mailto:bernard.petit50@orange.fr">bernard.petit50@orange.fr</a>	Bernard Petit
ADEIC 61 ORNE	26 route de la pootée 61420 LA FERRIERE BOCHARD		<a href="mailto:contact@adeic.fr">contact@adeic.fr</a>	Alain et Martine DUVAL
ADEIC 63 PUY DE DOME	///	06.22.24.20.15	<a href="mailto:jeanlouisblanc@ymail.com">jeanlouisblanc@ymail.com</a>	Jean Louis Blanc
ADEIC 64 Pyrénées Atlantiques	8, Rue Lormand 64100 BAYONNE	07 68 10 78 28	<a href="mailto:64@adeic.fr">64@adeic.fr</a>	Begnât Goyenette : <a href="mailto:begnat.adeic64@orange.fr">begnat.adeic64@orange.fr</a> Roland Cahouet : <a href="mailto:roland.cahouet@adeic.fr">roland.cahouet@adeic.fr</a>
ADEIC Logement 64 FLC ADEIC	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comités logement HSA, OFFICE 64</li> <li>2. Comité logement XL Habitat(40)</li> <li>3. Comité logement Domofrance 33/64</li> <li>4. Comité logement Pau Béarn Habitat</li> <li>5. Comité logement Erilia 06/13</li> </ol>			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hélène RUBY : 07.68.95.55.87 <a href="mailto:helene.rubyflc-adeic@gmx.fr">helene.rubyflc-adeic@gmx.fr</a></li> <li>2. Cathy GARCIA : 07.81.65.72.21 <a href="mailto:cg.flc-adeic@laposte.net">cg.flc-adeic@laposte.net</a></li> <li>3. Claire BACQUE : 06.49.95.21.91 <a href="mailto:clairecacque.flc.adeic@gmail.com">clairecacque.flc.adeic@gmail.com</a></li> <li>4. Nora ABDELOUHAB : 07.68.83.60.60 <a href="mailto:na.flc.adeic@gmail.com">na.flc.adeic@gmail.com</a></li> <li>5. Elisa MEDJANI : 06.46.75.33.91 <a href="mailto:flcpaca@gmail.com">flcpaca@gmail.com</a></li> </ol>
ADEIC Logement 69 CLEF	63 rue André Bollier	01.44.53.73.93	<a href="mailto:contact@adeic.fr">contact@adeic.fr</a>	David Fitoussi

RHONE	69007 LYON			
ADEIC 88 VOSGES	20 chemin de la Justice Les Aiglons, Appartement 111 88000 EPINAL	06.86.69.20.81 (psdt)	<a href="mailto:88@se-unsas.org">88@se-unsas.org</a> <a href="mailto:mullerbobadeic88@yahoo.fr">mullerbobadeic88@yahoo.fr</a>	Président : Robert Muller Trésorier : Francis SARGENTINI
ADEIC 75-77-78-91-92-93-94-95 PARIS et ILE DE FRANCE	27 rue des tanneries 75013 PARIS	01.44.53.73.94	<a href="mailto:contact@adeic.fr">contact@adeic.fr</a>	Julie VANHILLE (Présidente) <a href="mailto:julie.vanhille@adeic.fr">julie.vanhille@adeic.fr</a> Olivier ROYER <a href="mailto:olivier.royer@adeic.fr">olivier.royer@adeic.fr</a> Mina MAHERZI <a href="mailto:mina.maherzi@adeic.fr">mina.maherzi@adeic.fr</a> Patrice BEDOURET Anne-Emmanuelle BLANC Christine HAIDRI Martine DUVAL
ADEIC 971 GUADELOUPE	5 <sup>ème</sup> Rue de l'Assainissement -Immeuble JABOL 97110 POINTE-À-PITRE	05.90.82.22.04	<a href="mailto:adeic.guadeloupe@yahoo.fr">adeic.guadeloupe@yahoo.fr</a>	SG: Hilarion Bevis-surprise
ADEIC 972 MARTINIQUE		05.90.82.22.04	<a href="mailto:adeic.guadeloupe@yahoo.fr">adeic.guadeloupe@yahoo.fr</a>	SG: Hilarion Bevis-surprise
ADEIC 974 LA REUNION	16 rue Jean Chatel, BP 41, 97461 SAINT DENIS CEDEX		<a href="mailto:willytarkin@zeop.re">willytarkin@zeop.re</a>	Président : Willy TARKIN
ADEIC 978	SAINT MARTIN		<a href="mailto:robert.garon@wanadoo.fr">robert.garon@wanadoo.fr</a>	Robert Garon
ADEIC LANGUEDOC ROUSSILLON (Aude11, Herault34, Gard30, Lozère48, PO66)	4 rue jean Bouin 30000 NIMES	07 67 77 10 24	<a href="mailto:litiges@adeic-lr.fr">litiges@adeic-lr.fr</a>	Psdt : Christophe PRUDHOMME <a href="mailto:cp.adeic34@gmail.com">cp.adeic34@gmail.com</a> SG adjointe : Nadège BIOT Trésorier : Daniel QUIRET SG : Frederic CHARDON