



## L' UFC-Que Choisir de retour à Saint-Quentin

Absente du département pendant plusieurs années, l'association de défense des consommateurs UFC-Que Choisir se relance dans l'Aisne. Elle possède deux permanences, dont l'une à Saint-Quentin. Et les dossiers ne manquent pas, particulièrement les litiges liés aux achats sur Internet.

Par Olivier DE SAINT RIQUIER | Publié le 25/01/2019

Ils sont tous retraités. Ancien prof de math, ingénieur ou directeur de centre social. Ils ont choisi de se consacrer à la défense des consommateurs. Deux fois par mois, ces bénévoles tiennent une permanence UFC-Que Choisir à la Maison de l'égalité et du droit de Saint-Quentin.

Depuis deux ans, l'UFC revit dans l'Aisne. À Crouy, près de Soissons d'abord, et plus récemment à Saint-Quentin. À n'en pas douter, l'antenne répond à une véritable demande. Les profils sont variés mais les bénévoles ont déjà pu établir une tendance des demandes les plus courantes. « On a beaucoup de litiges en rapport avec les achats sur Internet mais aussi sur l'énergie et les mutuelles santé », classe spontanément Jean-Luc Quenelle, l'un des bénévoles.

Dernier exemple en date, ce retraité de 94 ans qui s'est retrouvé à payer quatre mutuelles, soit 750 € par mois ! L'association des consommateurs a pu résoudre ce dossier. « On ne peut intervenir que pour les adhérents », tient à préciser Jean-Luc Quenelle.

« Notre boulot c'est d'aller vérifier l'autre version des choses »

L'adhésion coûte 25 € à l'année et permet à l'UFC d'intervenir à divers degrés. À défaut, les bénévoles se contenteront d'aiguiller les consommateurs.

Si les litiges liés aux achats et aux arnaques sur Internet sont légions, les demandes touchent parfois au local. Autre exemple : celui d'une association saint-quentinoise, locataire d'un bailleur social, qui partageait un local avec une autre association. « Pendant des années, personne n'a payé la facture d'électricité, pensant que l'autre le faisait », raconte Ferdynant Kot, autre membre actif. « Ils ont eu un rattrapage sur cinq ans, ils devaient payer près de 10 000 €. » Là encore, l'intervention de l'UFC-Que Choisir a permis de diminuer la douloureuse qui est passée à 205 €.

« On part d'une situation bloquée. Notre boulot c'est d'aller vérifier l'autre version des choses », complète le bénévole. « Parfois, on s'aperçoit que la personne ne nous dit pas tout, a-t-il pu constater. Mais les trois quarts du temps, ça fonctionne. »

En plus des permanences, l'UFC-Que Choisir de l'Aisne tente de reprendre progressivement de l'influence dans les différents organismes. Elle vient d'intégrer la commission Banque de France et compte intégrer la commission territoriale de santé pour intervenir plus en amont sur les dossiers.

UFC-Que Choisir. Permanences les 1er et 3e lundis du mois à la Maison de l'égalité et du droit (au palais de Fervaques de Saint-Quentin), sur rendez-vous au 03 23 05 04 84.  
[www.aisne.ufcquechoisir.fr](http://www.aisne.ufcquechoisir.fr)

«Une part de social»

Créée en 1951, l'UFC-Que choisir est une association qui a pour but de conseiller et d'informer les consommateurs. La structure, qui comporte plus de 150 000 adhérents en France, a aujourd'hui une influence suffisante pour que le seul nom permette de débloquent des situations, comme ont pu le constater à plusieurs reprises les bénévoles saint-quentinois. Les personnes âgées sont souvent confrontées à des arnaques ou à de la vente forcée. Elles sont la première cible des démarcheurs téléphoniques ou de la vente à domicile. « Parfois, un simple oui au téléphone suffit à valider un contrat », indique Jean-Luc Quenelle.

« Il y a une part de social »

Les membres d'UFC-Que Choisir doivent pourtant faire le tri entre les différentes demandes. Certaines vont au-delà d'un simple litige. Même si ce n'est pas leur rôle premier, les bénévoles de l'association avouent que leur mission dépasse parfois le simple conseil auprès du consommateur. « Il y a une part de social », ne cache pas Ferdynant Kot. Derrière certains cas, se cachent des faiblesses ou des difficultés sociales. Comme cette dame obligée de vendre son ordinateur pour pouvoir payer son abonnement Internet.