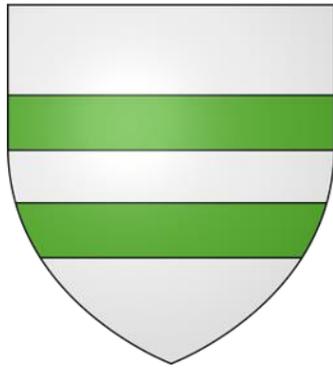
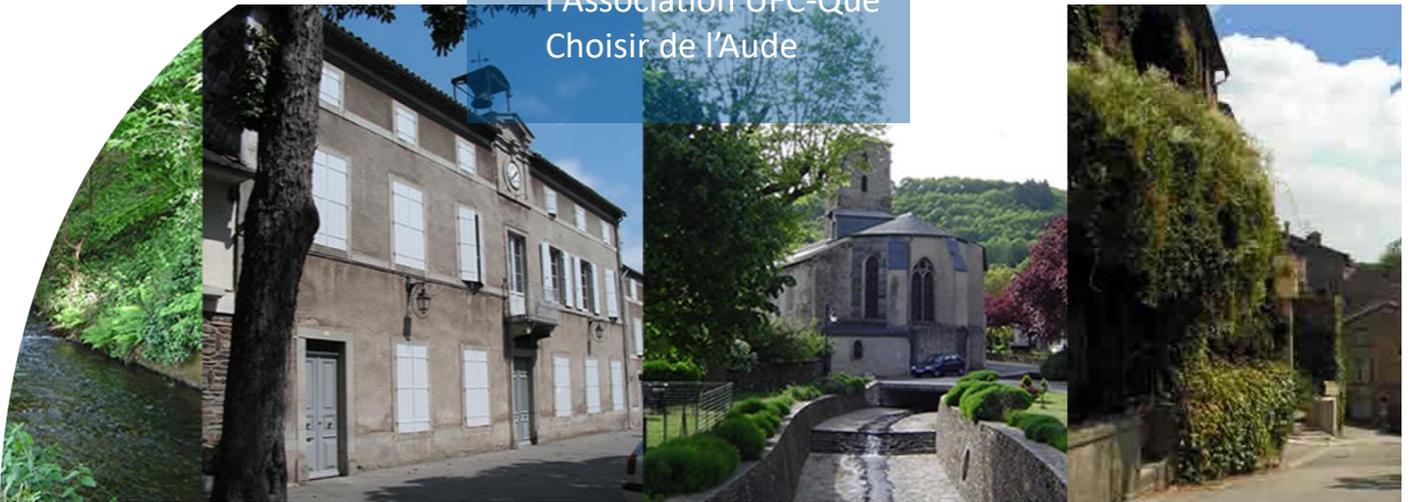


Cuxac-Cabardès



Convention de partenariat :

La commune de Cuxac-Cabardès et l'Association UFC-Que Choisir de l'Aude



Le contexte

De plus en plus d'études révèlent l'existence du phénomène de société qu'est l'isolement.

De nombreuses personnes, en majorité âgées, souffrent de ce nouveau mal qui, outre la solitude, se décline aussi sous d'autres aspects :

- ✓ L'aspect social, sans emploi ou sans activité et parfois en rupture familiale,
- ✓ L'aspect technologique, totalement dépassé par les nouveaux outils numériques,
- ✓ L'aspect géographique, en dehors des grosses agglomérations, sans moyen de locomotion.

La disparition de certains services publics et l'éventuelle diminution de l'information locale matérialisée (plaquettes d'information, journaux locaux...) contribuent à cette situation, ainsi que par la priorité qui est donnée aux personnes disposant des moyens de communication numérique.

La vulnérabilité de cette population, comme le démontre ce constat, s'accroît et nous avons constaté que des professionnels, parfois peu scrupuleux, en faisaient une cible privilégiée.

Cette population ne connaît pas toujours l'existence de notre association, puisque cette dernière n'est présente seulement dans 5 communes du département.

UFC-Que Choisir de l'Aude est une association de défense des consommateurs qui a pour vocation au sein du département de l'Aude de :

- Représenter les intérêts des consommateurs, les défendre face aux professionnels de la vie économique : distributeurs, fabricants, commerçants, artisans, syndicats de copropriété....
- Conseiller les consommateurs dans leurs démarches lors de nos permanences.
- Enquêter sur les prix, les services, les produits qui leur sont proposés.
- Informer les consommateurs de l'Aude en actualisant sans cesse notre site internet <https://aude.ufcquechoisir.fr/> et en participant et en relayant les campagnes nationales de l'UFC QUE CHOISIR.

Ces missions sont remplies par une vingtaine de bénévoles et deux salariées à temps partiel.

Sur les 3 dernières années, nous avons été sollicités à plus de 12 000 reprises (accueil physique, téléphone, courriel...). En termes de résultat dans le traitement des litiges, sur l'ensemble des dossiers clos, nous avons obtenu un taux d'efficacité de 80 % dans un cadre de conciliation et nous avons ainsi permis aux habitants du département, concernés par ces dossiers, de récupérer plus de 2 000 000 €.

Dans ce contexte, nous souhaitons vous proposer cette charte contributive à la lutte contre l'isolement.

Convention de partenariat pour la protection des consommateurs isolés

Entre

L'Association UFC que choisir de l'Aude, avec le numéro Siret 325 783 264 000 48 dont le siège social est situé place des anciens combattants d'Afrique du nord à Carcassonne (11000).

Représentée par Martial VERSCHAEVE agissant en qualité de président de l'association UFC-Que Choisir de l'Aude.

D'une part,

Et

La commune de Cuxac-Cabardès

Représentée par Paul GRIFFE agissant en qualité de Maire de Cuxac-Cabardès

D'autre part,

Il a été convenu et décidé ce qui suit :

1 — Objet et durée de la convention (voir annexe)

La présente convention a pour objet d'apporter à l'Association, le soutien de la commune pour la protection des citoyens isolés face aux professionnels.

La convention est conclue pour une durée indéterminée.

2 — Obligations de la commune

1°) Obligation en nature

La commune numérisera les dossiers de litige de tous citoyens en situation d'isolement qui lui en feront la demande et transmettra ceux-ci à l'association à l'adresse dédiée suivante : partenariatmairie@audefcquechoisir.fr

2°) Mise à disposition de supports de communication

La Commune s'engage à :

- Communiquer, auprès de ses administrés, sur l'existence de ce nouveau partenariat qui a pour objectif de les accompagner dans leur défense face aux professionnels,
- Prendre en charge la numérisation de leur dossier, pour les personnes ne possédant pas le matériel nécessaire,
- Nous envoyer, via la messagerie électronique, le dossier numérisé, toujours pour les personnes ne possédant pas le matériel nécessaire, ainsi que les coordonnées téléphoniques de la personne. Rendre les documents originaux à l'administré et ne conserver aucune donnée matérielle ou immatérielle.

3 — Obligations de l'Association (voir annexe)

L'Association s'oblige, en contrepartie des obligations de la commune à :

- Prendre en charge la demande en prenant contact avec l'administré afin de réaliser l'adhésion (étape juridiquement obligatoire), Ladite adhésion est possible :
 - ✓ En ligne à l'adresse suivante : <https://aude.ufcquechoisir.fr/>
 - ✓ Par envoi d'un chèque à : UFC-Que Choisir de l'Aude place des anciens combattants d'Afrique du nord à Carcassonne (11000).
- Prendre en compte le dossier reçu en spécifiant le nom de la personne en charge de son traitement.
- Tenir périodiquement informé l'adhérent par téléphone sur le suivi du dossier
- Fournir une quantité d'exemplaires de prospectus d'information
- Faire connaître dans une rubrique spécifique à cet effet, l'existence de ce partenariat en y insérant le logo de la commune.

4 — Résiliation de la convention

La présente convention pourra être résiliée par l'une ou l'autre des parties sous réserve du respect d'un préavis de deux mois par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prendra effet au premier jour du mois suivant la fin du préavis.

En cas de résiliation, les partenaires Signataires s'engagent à mener à terme leurs actions en cours.

Fait à Cuxac-Cabardès, le 18 Octobre 2021 (en deux exemplaires originaux).

Le processus de la convention

Cuxac-Cabardès



Informer les administrés

- Le média habituel
- Affichage en Mairie

Accueillir les administrés

- En mairie
- Autre endroit ?

Numériser et envoyer les documents

- Numériser
- Collecter le numéro de téléphone
- Envoyer par messagerie le fichier avec n° Tél
- Ne conserver aucune donnée matérielle ou immatérielle



Préparer le dossier

- Réceptionner le courriel
- Accuser réception du courriel

Préparer l'adhésion

- Contacter la personne
- Organiser le règlement

Qualifier la base de données

- Créer la personne
- Créer l'adhésion
- Créer le dossier

Traiter le litige

- Envoyer une information à la partie adverse
- Suivre le dossier

Informé l'adhérent

- Contacter l'adhérent régulièrement pour le tenir informé

Effectuer un reporting annuel à la commune