



"INFO'CONSOM"

**ASSECO
OC PYREMED**
S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

N°18

Janvier 2021

LA LETTRE AUX ADHÉRENTS ASSECO-CFDT OC PYRÉMÉD

Édito

Un point d'étape

Comme l'ensemble du secteur associatif l'ASSECO CFDT OC-PYREMED subit les perturbations causées par la crise sanitaire imputable à la COVID 19. Pour autant nous continuons à travailler, les antennes fonctionnent autant qu'elles le peuvent et quantité de dossiers-litiges sont traités par mail ou téléphone. Un grand, un très grand merci à celles et ceux qui, malgré les conditions difficiles, assurent ce lien indispensable avec les adhérents et les consommateurs-trices qui sont confrontés à des difficultés souvent majorées par la situation présente.

Durant cette période pour le moins compliquée, le bureau reste mobilisé pour que notre association puisse répondre au mieux aux attentes de chacune et de chacun.

L'année qui commence et que nous vous souhaitons excellente, sera majoritairement consacrée à l'adaptation des moyens de communication dont nous mesurons encore plus aujourd'hui l'absolue nécessité.

Dans la réflexion qui nous anime, nous avons choisi de vous faire une restitution de l'enquête conduite durant l'année 2020 sur la perception de la communication de l'ASSECO en Occitanie.

Cette enquête à laquelle vous avez très certainement participé, était organisée en trois volets :

- les personnes adhérent.e.s directement (qu'ils soient adhérent.e.s CFDT ou pas)
- Les personnes adhérent.e.s via les conventions avec leurs syndicats
- Les militants et les militants des exécutifs des structures syndicales pro et interpro en lien avec l'ASSECO par le biais des conventions.

Elle est riche d'enseignements, même si elle nous confronte à des réalités parfois un peu violentes. Vous découvrirez dans les colonnes qui suivent, que la perception de l'ASSECO ne reflète pas l'excellent travail fourni par les équipes qui la compose, ni le bénéfice que chaque adhérent peut en tirer, ni le « plus » syndical qu'elle peut représenter pour le développement.

Il nous appartient de faire en sorte de corriger cette perception, pour qu'elle soit enfin le reflet de la réalité. Des orientations stratégiques seront bientôt proposées au CA pour engager les actions indispensables à une meilleure connaissance de l'ASSECO CFDT OC-PYREMED.

d'ici là, faites- nous plaisir, continuez à prendre soin de vous !

Pour le Bureau
Le Secrétaire
Jacques Artières



Mentions Légales :

Union Régionale des Associations Etudes et Consommation CFDT d'Occitanie Pyrénées Méditerranée- Association de consommateurs agréée : arrêté préfectoral du 14/09/2015 Loi 1901 : JORF du 21/04/2018 Siège social : 2, impasse de la Sarriette 34500 Béziers Tél : 04 67 11 28 96 Courriel : assecofdt.occitanie@orange.fr Site web : <http://asseco.cfdt.langrouis.free.fr/> Directrice de la publication : Marie DE ALMEIDA –
Imprimé par nos soins –
Date de publication : Janvier 2021

Un peu d'histoire...

Pour bien comprendre où nous en sommes il est nécessaire d'avoir quelques repères.

L'ASSECO est né en 81, en réponse à une sollicitation du gouvernement de l'époque, à l'ensemble des confédérations syndicales. L'objectif était de combler la place déficitaire des associations de consommateurs au regard des besoins.

De fait tous les adhérents CFDT étaient de droit adhérent à l'ASSECO CFDT. Chaque adhérent.e.s CFDT cotisait alors à hauteur de 0,50 cts par an à l'asseco nationale qui ventilait une partie de ces cotisations sur les antennes.

En 2003 le cahier des charges devient plus contraignant, et le principe d'adossement automatique des cotisations entre les organisations syndicales et leurs associations de consommateurs est remise en cause par le ministère, qui souhaite une rationalisation du nombre d'associations agréées. ...On cherchera à l'intérêt des consommateurs...

Si pour certaines organisations syndicales, il fut facile de porter une modification sur le bulletin d'adhésion (souhaite ou ne souhaite pas adhérer à...), la CFDT avait une contrainte supplémentaire. Du fait de la ventilation des cotisations, la modification de la charte financière était impérative pour opérer cette adaptation. Mise en oeuvre complexe nécessitant un congrès extraordinaire.

Le choix fut alors fait de compter sur l'engagement de nos adhérent.e.s pour poursuivre l'aventure.

Nous connaissons la suite, chute vertigineuse du nombre de nos adhérent.e.s, et perte de l'agrément national lorsque nous sommes passés au dessous de la barre des 10 000 adhérent.e.s.

Fort de ce constat le Bureau National CFDT, a décidé de réorganiser les ASSECO régionalement.

Depuis, les antennes, après modifications statutaires, ne sont donc plus rattachées au niveau national, mais sous la

responsabilité des Unions Régionales CFDT. Parallèlement à cette décision, ont été mis en place des conventions avec les syndicats. Ces derniers, par une adhésion collective, font le choix de faire adhérer l'ensemble de leurs adhérent.e.s (sauf ceux qui s'y opposent).

Cette stratégie s'est avéré payante, puisque au dernier pointage nous avons dans les 3 régions où l'ASSECO est présente, plus de 12 100 adhérent.e.s en Occitanie, plus de 5 000 en PACA et plus de 1 400 en Bourgogne Franche Comté.

Si cette progression est plus qu'honorable, il convenait d'évaluer comment nos adhérent.e.s percevaient l'ASSECO, et notamment sa communication. D'où cette enquête concernant uniquement l'ASSECO CFDT OCPYREMED...



Un retour d'enquête encourageant !

Tout d'abord nous remercions les adhérent.e.s et structures ayant répondu à notre enquête, nous pouvons déjà tirer les premières leçons et dégager les premières pistes de réflexions .

Nous les aurions espéré plus nombreux, mais cette relative faiblesse des retours est déjà un indicateur important que nous nous devons de prendre en compte. En matière de circulation de notre information, nos marges de progression sont donc importantes.

67 répondants sur le panel des adhérent.e.s direct , 17 sur le panel des adhérent.e.s des syndicats conventionnés, et 17 parmi les responsables des structures. L'analyse des réponses mettent en évidence que les deux derniers chiffres ne sont que pure coïncidence.

Pour autant, l'analyse des réponses nous apporte



Nous avons fait le choix de rendre compte en 3 points importants, les éléments qui ressortent majoritairement, et qui nous aideront à une plus riche construction « de l'Asseco que nous voulons » qui répondent à vos attentes que nous ne cesseront de mesurer et de nourrir. C'est beaucoup plus parlant qu'une interminable litanie de pourcentage, répondant question par question , perdant le lecteur, alors qu'il est primordial de bien comprendre les freins et accélérateur de notre dynamique.

Ces 3 points sont :

- 1- Connaissance de l'Asseco
- 2- Information et communication de l'Asseco
- 3- S'investir auprès de l'Asseco

Point fort :

Une très bonne connaissance de l'existence de l'Asseco, le bouche à oreilles semblerait bien fonctionner (82%). C'est un indice de satisfaction important ! Globalement, on ne communique positivement que sur les éléments pour lesquels on a une bonne opinion. Il nous faut donc continuer à informer au plus large de nos connaissances et de nos structures CFDT.



La circulation de l'information : Si à première lecture elle satisfait le plus grand nombre d'adhérent.e.s qui ont adhéré directement à l'ASSECO-CFDT, à l'inverse les adhérent.e.s « dit.e.s conventionné.e.s » qui sont adhérent.e.s via une convention de leurs syndicats ne reçoivent que très peu d'info de notre part. Toutefois, les répondant.e.s sont majoritairement demandeurs d'info sur l'ASSECO-CFDT via leurs syndicats, ce qui est assez révélateur d'un embouteillage de l'info dans les structures.



Pour celles et ceux qui reçoivent l'information, la fréquence actuelle est considérée comme bonne et est jugée de qualité. Les adhérents directs sont demandeurs de plus d'informations.

La encore des réponses riches d'enseignement pour adapter nos modes de communications dans l'avenir.

L'adhésion est majoritairement dûe à une volonté d'être solidaire (plus de 47%) et il se dégage également un taux non négligeable d'adhésions basées sur la conviction (plus de 38%). Conscient que la fibre syndicale et associative est prégnante en notre organisation, nous ne pouvons que constater les résultats et surtout continuer à revendiquer ces formes militantes de fond qui construisent nos idéaux.



Le site internet de l'ASSECO-CFDT :

Il est quand à lui peu connu, donc peu fréquenté. Ce constat nous interpelle, car il est en mesure de répondre aux demandes insatisfaites d'informations. La prise en compte de cette problématique est donc prioritaire pour rendre notre site attractif, populaire et efficace. S'il nécessite (nous en sommes conscient) une profonde révision pour lui donner toutes les fonctionnalités apportées par les avancées technologiques récentes, les utilisateurs lui donnent cependant une note 3,75/5. Son contenu actuel garde un bon indice de satisfaction.



Encore des hésitations... Il est à noter que sur les répondants, 70% n'ont jamais eut recours à l'Asseco. Ceci confirme que l'un des motifs d'adhésions reste la solidarité, et nous nous en félicitons. Nous devons cependant faciliter le chemin qui conduit de l'info, à l'action. Trop nombreux ceux qui considèrent encore avec fatalité leurs déboires en matière de consommation. Se faire respecter en tant que consommateur fait de nous des consommateurs qui participent à l'amélioration qualitative des relations « client.e.s » avec les commerçants ou les prestataires de services. Cette démarche contribue également, par les exigences qualitatives, au maintien de la qualification, et donc profite à l'emploi. Il est primordial que les adhérent.e.s de l'ASSECO-CFDT intègrent cette dimension dans leurs pratiques syndicales. Nos militant.e.s reste bien sûr à leur écoute en privilégiant dans un premier temps le téléphone, le mail et le site, l'écho responsabilité restant un principe d'or. De nombreux items de cette enquête mette en évidence la nécessité de réfléchir, avec nos structures CFDT, à une meilleure articulation pour pouvoir rendre au mieux les services que sont en droit d'attendre celles et ceux qui ont rejoint et rejoindront l'ASSECO-CFDT

LES PERSPECTIVES : Le Bureau Asseco a commencé à réfléchir aux dispositifs à mettre en place, afin de répondre aux différentes sollicitations bien légitimes. Les moteurs de cette réflexion seront la pédagogie, l'expression de la solidarité et du militantisme, la prise en compte du revendicatif des différentes branches professionnelles, le développement et la structuration qui l'accompagne.

Le chantier est vaste, l'enjeu est d'importance, et nous savons pouvoir compter sur chacune et chacun d'entre vous !

En guise de conclusion nous renouvelons nos remerciements à celles et ceux qui ont consacré du temps à cette enquête, leur implication nous a permis ce nécessaire travail d'introspection et d'analyse.

Il nous restera avec le réseau des antennes à poursuivre le chemin de toutes celles et ceux qui ont oeuvré jusqu'à ce jour pour construire cette association de consommateurs au service de la CFDT et de ses adhérent.e.s.

Nous espérons vous associer nombreuses et nombreux à la poursuite de cette aventure. vous y avez toute votre place !

Des « réticences » à s'investir auprès de l'Asseco...

La peur de l'inconnue... un grand classique, nous n'y échappons pas ! Il ressort significativement de l'enquête une méconnaissance de nos champs d'interventions, de notre réseau, de ce que l'on y fait et ce que cela demande en terme de temps d'investissement. Cela constitue certainement des freins à cet investissement. Il peut être très varié, demander selon le gout ou l'envie de chacun peu ou énormément d'investissement, mais il est souvent en lien avec les pratiques professionnelles des multiples camps que couvre notre confédération. Nous avons la conviction que nous avons beaucoup à nous apporter mutuellement, il nous reste à vous la faire partager.



De la curiosité !

Paradoxalement, et nous nous en félicitons il y a, chez les répondant.e.s « responsables de structures » une demande massive (76,5%) pour que nous venions présenter l'Asseco dans les structure CFDT (Conseil, AG, Bureau, Section, CE). Ce chiffre nous laisse à penser que si l'image de l'ASSECO est bonne, les responsables des structures CFDT ne perçoivent pas nécessairement le plus qu'elle peut représenter pour leurs adhérents en matière de service. C'est à nous qu'il revient de corriger cette perception, et de l'améliorer pour apporter avec la plus grande fluidité possible les services de l'ASSECO au maximum d'adhérent.e.s CFDT d'Occitanie.