

Congrès de la FNAUT

Dimanche 7 novembre 2010



Présentation de l'intervention :

1. Quelques questions relatives à l'avenir de la FNAUT
2. Que fait la FNAUT ?



1. Quelques questions sur l'avenir de la FNAUT...

Le renouvellement de l'agrément consommation de la FNAUT pour 5 ans à compter du 2 décembre 2009 nous ouvre un espace...de 3 ans... pour améliorer notre fonctionnement.

Préserver le patrimoine collectif que représente la FNAUT, son niveau d'activité et de compétence.

Dynamiser ses ambitions, et trouver des porteurs d'ambition pour l'avenir !



Les FNAUT régionales

- constitution des FNAUT régionales à poursuivre soutien « juridique » de la FNAUT et...obligation de résultat du fait de notre convention avec la DGCCRF...
- recherche de financements : réserve parlementaire, AN : 100 millions d'euros, Sénat : 60 millions (2009),
- compte-rendus d'activités annuelles sur base d'un formulaire commun aux FNAUT régionales ainsi que pour les titulaires de mandats de représentation au nom de la FNAUT,



Financement

- gestion tendue des subventions publiques dont nous disposons,
- revoir le système de cotisations : pouvoir revendiquer 65 000 adhérents indirects suppose que le système de cotisations validé en AG soit respecté,
- faiblesse du financement public des associations de consommateurs.

Autres sujets à traiter

- le Bureau est ouvert : appel aux bonnes volontés...
- le cumul de nombreuses fonctions listées dans le règlement intérieur sur très peu de personnes n'est pas sain !
- le Bureau doit mieux répartir les missions à accomplir et déterminer les actions à engager et les responsables (deux membres du Bureau, un membre du Bureau et un membre de l'équipe),

2. Que fait la FNAUT ?

Quelques exemples de l'activité en tant qu'association de consommateurs agréée :

- il s'agit de l'activité menée au niveau de la Fédération, plus « virtuelle » que celle des associations « sur le terrain », moins « démontrable »,
- liée aux missions d'une association de consommateur agréée par l'Etat :
 - information du consommateur,
 - traitement des litiges individuels et collectifs,
- dans la perspective du service offert par la FNAUT au consommateur, de son point de vue et sur la base d'exemples tangibles.



Information du consommateur sur ses droits

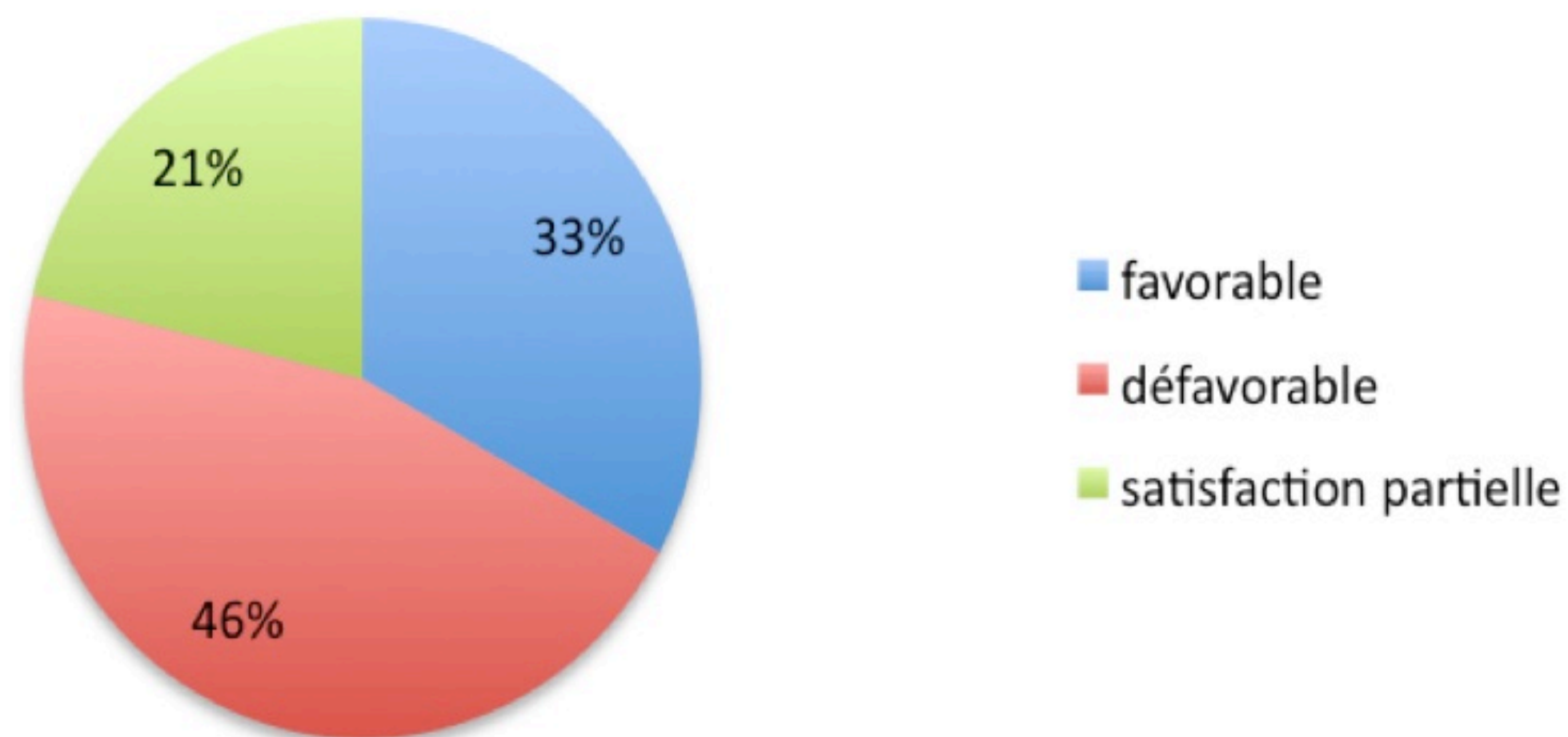
#	Titre de l'article	Clics
1	<u>— Memento du voyageur aérien —</u>	1092
2	<u>— Memento du voyageur RATP —</u>	983
3	<u>— Memento du voyageur SNCF —</u>	5134
4	<u>— Saisine du juge de proximité —</u>	2436
5	<u>Avion - Annulation de vol</u>	3113
6	<u>Avion - La surréservation ou surbooking</u>	2373
7	<u>Avion - Mort ou lésions corporelles</u>	1129
8	<u>Avion - Perte, détérioration ou retard de bagages</u>	5318
9	<u>Avion - Responsabilité civile des agences de voyage</u>	3070
10	<u>Avion - Retard</u>	2297
11	<u>SNCF - Accident de personnes</u>	4242
12	<u>SNCF - Agression</u>	1652
13	<u>SNCF - Retard d'un train</u>	29013
14	<u>SNCF - Vol, perte ou détérioration de bagages</u>	7553

fiche « retard
d'un train » :
29 013 clics

traitement des litiges individuels SNCF

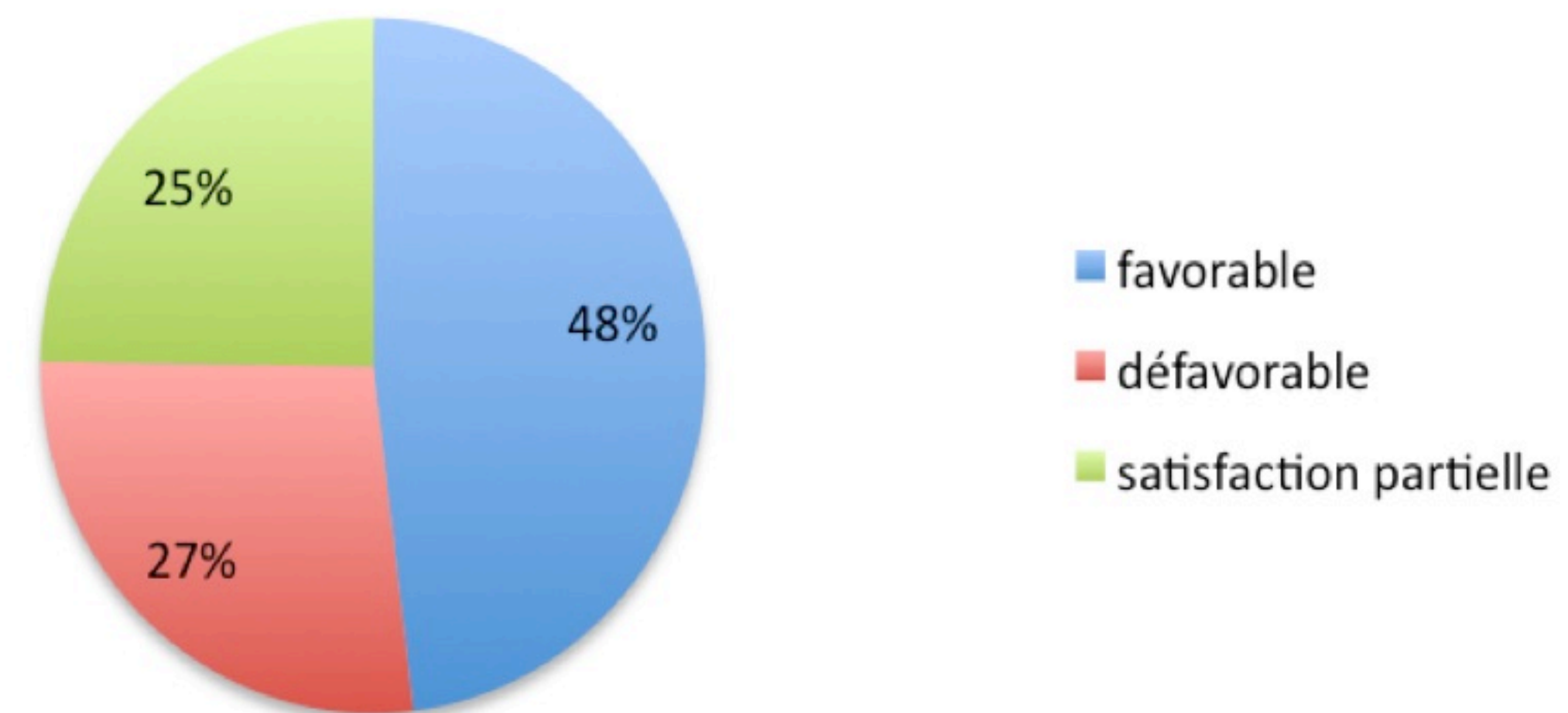
sans la FNAUT

Avis du Médiateur SNCF pour l'ensemble des dossiers 2009



avec la FNAUT

Avis du Médiateur SNCF pour les dossiers FNAUT 2009



traitement des litiges individuels transport aérien et agences de voyage :

- 50 dossiers de litiges transport aérien et agences de voyages traités en 2009,
- 17 ont fait l'objet d'un règlement financier,
- Montant moyen versé par les professionnels au consommateur : **664 euros** pour un coût de traitement par la FNAUT de 45 euros, à comparer au coût d'un contentieux...

traitement des litiges collectifs SNCF

sans la FNAUT

aucune information sur les prix



avec la FNAUT

amélioration de l'information sur les prix

LES PRIX SUR 100 RELATIONS TGV

PARIS / PROVINCE <i>PRIX EN VIGUEUR AU 01/07/2010 POUR UN ALLER SIMPLE</i>	2 ^{NDE} CLASSE			
	Prix minimum		Prix maximum	
	Tarif Prem's ⁽¹⁾ non échangeable non remboursable A partir de	Tarif Loisir jusqu'à - 35% de réduction échangeable remboursable	Plein Tarif Loisir PN ⁽²⁾ échangeable remboursable	Plein Tarif Loisir PP ⁽²⁾ échangeable remboursable
PARIS / NANCY	17,00 €	34,00 €	53,30 €	66,10 €
PARIS / NANTES	22,00 €	37,00 €	57,30 €	74,10 €
PARIS / NARBONNE	22,00 €	58,00 €	90,20 €	103,00 €
PARIS / NICE	22,00 €	62,00 €	96,30 €	116,20 €
PARIS / NÎMES	22,00 €	52,00 €	81,30 €	99,70 €
PARIS / NIORT	22,00 €	38,00 €	58,90 €	73,20 €
PARIS / PAU	22,00 €	54,00 €	84,10 €	96,90 €
PARIS / PERPIGNAN	22,00 €	60,00 €	93,50 €	108,50 €
PARIS / POITIERS	17,00 €	32,00 €	50,80 €	64,60 €
PARIS / QUIMPER	22,00 €	48,00 €	74,80 €	87,60 €
PARIS / REIMS	12,00 €	19,00 €	29,90 €	38,40 €



traitement des litiges collectifs SNCF

sans la FNAUT

le piège ! Ce billet pris sur VSC internet mobile ne pourra être retiré à Bâle !



avec la FNAUT

la nécessité de retirer dans une gare de France est rappelée :



traitement des litiges collectifs SNCF

sans la FNAUT

information trop succincte sur les caractéristiques de la carte bancaire permettant le retrait en gare ou borne automatique des billets achetés sur internet : problème si la CB a été renouvelée entre l'achat et le retrait



avec la FNAUT

la nécessité qu'il s'agisse physiquement de la même carte est indiquée clairement : « carte en cours de validité au moment du retrait »



publicités trompeuses

sans la FNAUT

avec la FNAUT

OVNI
Objet Vert Non Identifié



www.plusplusplus.fr
BioPower
Saab 9-3
move your mind

Nouvelle Saab 9-3 BioPower : un OVNI !
(Objet Vert Non Identifié)

Plus écologique



Plus économique

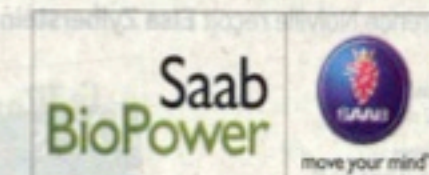


Plus performante



Un prix plus proche de la nature.

En préférant le Superéthanol au Diesel, vous pouvez économiser jusqu'à 25 euros par plein de carburant. Fabriqué principalement à base d'alcool de betterave non alimentaire, le Superéthanol est un carburant à 85% renouvelable déjà disponible dans plus de 240 stations en France.
Résultat : vous payez moins, vous polluez moins.



publicités trompeuses

sans la FNAUT

ENFIN UNE BONNE NOUVELLE !

LA FRANCE, 1^{ER} PRODUCTEUR MONDIAL DE BIOÉTHANOL DE BETTERAVE



- DES CENTAINES DE MILLIONS D'EUROS D'INVESTISSEMENT
- DES MILLIERS D'EMPLOIS CRÉÉS
- UNE PRODUCTION NON DÉLOCALISABLE
- 60% DE CO₂ EN MOINS DANS L'ATMOSPHÈRE
- UN CARBURANT MOINS CHER : -30% À LA POMPE

La betterave, une réserve inépuisable d'énergie renouvelable

www.bioethanolcarburant.com

FB FRANCE BETTERAVES

avec la FNAUT

Énergie & environnement.
La solution, c'est le bouquet !



Les producteurs français de bioéthanol de betterave sont fiers d'apporter leur contribution au bouquet énergétique de demain. Ils participent à la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Le bioéthanol de betterave partenaire du bouquet énergétique de demain.

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

FB FRANCE BETTERAVES

bio éthanol

aibs

Une question prospective : les conséquences de l'ouverture à la concurrence sur les droits des voyageurs

Réflexions sous deux angles :

- la prise en compte de l'ouverture à la concurrence dans les textes sur l'organisation des transports (LOTI),
- formalisation de nos attentes et exigences auprès des nouveaux entrants sur les points suivants, en raison de la portée limitée du règlement 1371/2007 sur les droits des voyageurs :
 - information précontractuelle : information sur les horaires et les tarifs, billettique,
 - grille tarifaire : rôle de l'Etat, prise en compte des tarifs sociaux,
 - distribution : canaux de distribution, guichet unique,
 - gouvernance (notamment concertation avec les associations),
 - après-vente : modalités de traitement des litiges, médiation, engagements commerciaux.



Merci de votre attention et bons voyages...

