



QUE CHOISIR 37

UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS

QUE CHOISIR 37

Union Fédérale des Consommateurs

Association loi 1901

12 rue Camille-Flammarion

37000 TOURS

☎ 02 47 51 91 12

contact@indreetloire.ufcquechoisir.fr

<http://indreetloire.ufcquechoisir.fr/>

PROCES-VERBAL de

L'Assemblée Générale Ordinaire

du 05 avril 2024

L'UFC Que Choisir de l'Indre-et-Loire a tenu le vendredi 05 avril 2024 une Assemblée Générale Ordinaire à la salle Polyvalente du Centre de Vie, 10, place Neuve à Tours

Ouverture de la séance 14h45

Élection de la présidence et du secrétariat de séance :

Président de séance : Alex LAVIROTTE et Maryvonne LE FERRAND

Secrétaire de séance : Laurence BOULME

Présents : 84

Représentés : 177

Votants : 261

Approbation de l'ordre du jour : Approuvé à l'unanimité

Approbation du compte rendu de l'AGE et AGO 2023 : Approuvé à l'unanimité

Lecture du rapport moral et d'activités de l'Assemblée Générale Ordinaire 2024

Le rapport moral est lu par Claudette MEUNIER

« Mesdames et Messieurs les adhérents, bonjour !

Une fois de plus, me voilà devant vous, pour vous faire part du rapport moral de notre association. Mais un Rapport moral, qu'est-ce que c'est ? C'est vous rendre des comptes à vous tous, nos adhérents, c'est faire le bilan de la gestion de l'année passée, et présenter les projets pour l'année à venir.

C'est donc l'occasion tout d'abord de vous remercier, vous les adhérents de l'intérêt que vous portez à notre association, de remercier aussi l'ensemble de nos bénévoles sans lesquels notre association locale ne pourrait pas exister, soit, pas moins de 85 bénévoles et 13.537 heures, c'est le volume d'heures de temps passé pour l'association :

- Résolution de litiges, représentations dans de nombreuses instances, communication sur de nombreux canaux, des enquêtes, mais également de nombreuses actions de prévention comme les RDV conso.

2023, ce sont des campagnes prioritaires : la fracture sanitaire en France avec Ma santé n'attend plus, les fuites d'eau dans les réseaux d'acheminement et de distribution avec la campagne, La fuite en avant et surtout la protection des données personnelles avec la campagne je ne suis pas une data qui dénonce notamment la collecte et l'utilisation des données personnelles par les plateformes et qui redonne aux consommateurs le pouvoir d'exercer leurs droits.

Mais 2023 c'est encore et toujours nos actions de combats et de lobbying sur les mêmes sujets :

- Contre l'utilisation de pesticides,

PROCES-VERBAL de L'Assemblée Générale Ordinaire de l'AL 371 du 05 avril 2024

- Pour des tarifs transparents et justes en matière de frais bancaires,
- Pour l'indemnisation des voyageurs en cas de retard et d'annulation de transport (VOLOTEA)
- Pour la réduction du volume et l'amélioration du traitement des déchets ménagers
- Contre l'obsolescence prématurée des appareils
- Contre les marges excessives de la grande distribution
- Contre la nuisance du démarchage, Pour le Nutri-Score obligatoire... etc.

Nous ne pouvons malheureusement pas citer tous nos combats, il faudrait plus de temps pour cela...

Toutefois, il ne faut pas oublier **les actions judiciaires en cours** (Compagnies aériennes, banques ...) et celles à venir avec la SFAM.

Comme vous pouvez le constater, l'UFC QUE CHOISIR est partout, **nous disons désormais que l'association est en mouvement**, mais en fait c'est un mouvement perpétuel qui ne peut plus s'arrêter tant il y a à faire pour le consommateur, que ce soit dans le domaine économique, politique, sociétal, ou environnemental ...

Nous évoluons dans une société « libérée » comme prise dans un tourbillon dont le profit est « roi », et dans laquelle les consommateurs doivent faire face à de nombreux professionnels, peu scrupuleux dont le seul but est de « gagner de l'argent ».

Localement notre association décline un certain nombre de ces actions, à sa manière, à son humble niveau : comme vous l'entendrez tout à l'heure lors de la présentation des différents rapports d'activités, nous avons accueilli les consommateurs du département, nous les avons accompagnés et défendus lors de leurs litiges avec des professionnels, nous les avons représentés dans les commissions ad hoc dans lesquelles nous siégeons.

Nous étions présents sur de nombreuses manifestations et marchés, nous avons animé un grand nombre d'ateliers, nous avons été présents dans de nombreux médias locaux qui nous sollicitent de plus en plus et vous avez eu l'occasion aussi de recevoir notre publication locale.

2023, c'est malheureusement, la poursuite de la guerre en Ukraine, la guerre entre Israël et le Hamas, ce contexte anxiogène qui a de nombreuses répercussions économiques pour les consommateurs français.

L'inflation avec l'explosion des tarifs de l'énergie, la hausse des cours des matières premières..., les prix des produits de grande consommation (alimentation, hygiène-beauté, entretien) qui ne cessent d'augmenter. Et le constat est implacable : non seulement l'inflation est bien supérieure aux données officielles mais elle est en partie décorrélée de toute réalité économique. Cette « sur-inflation » sur les produits du quotidien s'explique par les marges et les bénéfices engrangés par quelques grands groupes de l'industrie agroalimentaire et de la distribution. Et il semble illusoire d'espérer un retour à des niveaux de prix d'avant crise.

C'est sans parler du réchauffement climatique qui vient bouleverser la vie des moins chanceux.

2023 C'est également la mise en œuvre du nouveau rapport d'orientation dont nous avons eu l'occasion d'évoquer lors de notre dernière AG ; compte tenu des critères énoncés (être référent, actions de terrain, stratégie de communication, adaptation de notre organisation au contexte actuel) ... nous pouvons d'ores et déjà dire que notre association locale est bien positionnée dans la « mouvance » attendue.

2023, c'est aussi un grand changement pour notre Fédération avec une nouvelle présidence à la tête de l'UFC-Que Choisir : depuis de nombreuses années, Alain BAZOT était le visage de notre association au niveau national. Lors de notre dernière AG Nationale, il a laissé la place à Marie-Amandine STEVENIN, nouvelle génération d'hommes et de femmes qui relève le défi et continue le combat.

Quid de l'année 2024 ? Il se trouve que c'est une année d'élections européennes.

Par ses actions, l'UFC-Que Choisir porte la voix des consommateurs auprès des décideurs, du secteur privé et des autorités publiques, aussi bien à l'échelon français qu'européen.

En sa qualité de membre fondateur du Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC), elle œuvre aux travaux de ce réseau, mais défend également directement les intérêts des consommateurs français auprès des institutionnels bruxellois, et au sein du groupe d'experts consommation de la



PROCES-VERBAL de L'Assemblée Générale Ordinaire de l'AL 371 du 05 avril 2024

Commission européenne. Et c'est donc au travers d'un manifeste reprenant une quinzaine de mesures, que la FD donne à nouveau le « LA » pour une consommation toujours plus responsable.

Dans le top 5 de ces recommandations, nous avons :



En matière d'alimentation, nous ne lâchons rien concernant le **Nutri-Score**. Nous continuons de suivre sa bonne application en France. Nous continuerons à défendre une **alimentation plus abordable**, plus saine, une **alimentation plus durable**. Nous appelons à une **protection des captages d'eau prioritaires** dans le cadre de notre campagne eau.

Pour être en mesure de défendre une consommation responsable et en particulier « plus durable », nous demandons le bon encadrement du **bonus réparation**. Pour qu'il soit efficace et utile pour les consommateurs, nous demandons qu'il finance la réparation ponctuelle de produit hors garantie, et non pas des assurances de réparation illimitée, telle que celle proposée par Fnac-Darty. A l'échelon européen, nous focalisons notre énergie sur **les allégations vertes**, toutes ces mentions, labels ou scores qui donnent une précision sur la dimension environnementale du produit. Les enjeux sont à la fois de mettre fin au greenwashing (*), tout en garantissant que les notes de nos magazines, qui incluent des critères environnementaux et qui éclairent utilement les consommateurs, pourront continuer d'être publiées.

En matière de transport, notre stratégie globale est de promouvoir en priorité les mobilités douces (**) et les transports en commun.

En parallèle, nous n'oublions pas l'une de nos campagnes prioritaires en matière d'accès aux soins. L'annonce de la régulation de l'installation des chirurgiens-dentistes par l'Assurance Maladie a été l'occasion de remettre notre demande au cœur du débat. Nous souhaitons qu'il en soit de même pour les médecins, car ce n'est qu'à cette condition que l'offre de soins sera mieux répartie sur l'ensemble du territoire.

Vous ferez le constat par vous-même, nous avons de quoi faire ; aussi si cela vous tente, n'hésitez pas, venez nous rejoindre ! Nous avons besoin du plus grand nombre car ensemble nous sommes plus forts !

Claudette MEUNIER
Joëlle CONSTANZA «

(*) Marketing, donner une image trompeuse de responsabilité écologique

(**) Transport non motorisé

PROCES-VERBAL de L'Assemblée Générale Ordinaire de l'AL 371 du 05 avril 2024

Le rapport moral est adopté à l'unanimité.

Lecture des différents rapports d'activités

Pôle « Accueil Physique & Téléphonique »

En 2023, le pôle est constitué de 16 personnes.

Ce sont 9 bénévoles de l'accueil physique qui ont assuré en moyenne 7 demi-journées/semaine et 7 bénévoles de l'accueil téléphonique qui ont assuré 10 demi-journées/semaine avec le télétravail maintenu pour certains.

Pour 2023, ce sont 3.928 appels dont 3.112 pour des litiges (services marchands, énergie, transport...) qui ont débouché sur 1.374 rendez-vous.

Nous avons eu moins d'appel qu'en 2022 mais plus de rendez-vous fixés.

Pôle « Bénévoles »

En 2023, nous avons reçu 34 personnes souhaitant faire du bénévolat dont certaines nous ont été adressées par France Bénévolat Touraine avec qui nous avons un partenariat.

Nous avons ainsi recruté 12 personnes : 2 pour l'accueil téléphonique, 1 pour les représentations, 1 pour la comptabilité, 4 pour la communication, 3 pour les litiges et 1 personne pour les enquêtes.

Au cours du 1^{er} trimestre 2024, une campagne de recrutement de la part de la Fédération a débuté.

Pôle « Formation »

Les formations sont organisées par la Fédération dont certaines peuvent être suivie en ligne et d'autres sont organisées en local.

Nous avons réalisé 2 formations au niveau local qui sont des stages d'intégration à l'association pour 8 bénévoles.

Concernant les formations organisées par la Fédération ce sont :

- 1 stage « Découverte de l'UFC Que Choisir » pour 14 de nos bénévoles, stage réalisé à Tours,
- 1 stage « Représenter l'UFC dans les instances de démocratie locale » pour 2 de nos bénévoles, stage réalisé à Orléans,
- 1 stage « Litiges vente services : méthode » pour 3 de nos bénévoles, stage suivi à Blois,
- 1 stage « Accueillir le consommateur » pour 3 de nos bénévoles, stage réalisé à Orléans.

Pôle « Litiges »

Le pôle litiges c'est une équipe d'une vingtaine de conseillers avec le renfort d'une stagiaire élève avocate sur le 2^{ème} semestre.

Ce renfort s'avère indispensable et représente le traitement de 25% des dossiers dont une grande partie des litiges en ligne.

Parmi nos consultants en place en 2023, nous avons relevé :

- une démission à savoir celle de l'un de nos consultants « automobiles »
- une nouvelle recrue pour la permanence d'Amboise.

Nous recherchons toujours activement des consultants dans tous les domaines car nous avons besoin de renfort. Notamment pour la permanence de Chinon qui reste fermé par manque de bénévoles.

2023 ce n'est pas moins de 1.716 demandes dont 657 en ligne.

L'activité reste très soutenue malgré un volume traité en baisse par rapport aux 2 années précédentes. Ce sont environ 15.000 courriels traités (reçus et envoyés) et près de 2.600 courriers (reçus et envoyés) parmi lesquels 649 courriers validés avant envoi (visés par le responsable du pôle litiges).

PROCES-VERBAL de L'Assemblée Générale Ordinaire de l'AL 371 du 05 avril 2024

Ces chiffres correspondent à la fois au traitement des nouvelles demandes ainsi que le suivi du traitement des dossiers en cours.

Nous avons assuré près de 1.200 rendez-vous présents et/ou téléphoniques.

Enfin, pour donner un éclairage supplémentaire, les domaines concernés parmi les plus importants sont :

- Services marchands : 560 demandes
- Le logement : 316 demandes
- L'énergie : 178 demandes
- L'automobile : 157 demandes
- La banque : 135 demandes
- L'assurance : 128 demandes

Pôle « Litiges » - Traitement en ligne TLL

Nous constatons une baisse significative depuis 2020 dont l'activité s'expliquait par un pic lié aux nombreux litiges relevant du tourisme et transport aériens du fait de la COVID.

Actions judiciaires

Il n'y a pas d'action judiciaire menée par notre association en 2023.

Cependant ce sont environ 35 dossiers qui ont été confiés à nos avocats partenaires qui ont signé une convention avec que Choisir 37 et dont l'objectif est, notamment, de vérifier l'opportunité d'une procédure et ses conditions.

Cela permet d'avoir un autre avis professionnel aussi bien pour nous que pour le consommateur.

Parmi les secteurs concernés, on peut relever la rénovation, la banque, la construction....

Pôle « Représentations »

En 2023, c'est 20 bénévoles pour 84 réunions, commissions, comités.

Cette année a été marquée par l'augmentation du nombre de réunions avec les instances.

Les plus fréquentes auxquelles nous avons participé sont :

- 6 réunions à la Commission Départementale d'Aménagement Commercial (CDAC)
- 9 réunions au Conseil Départemental de l'Environnement et des Risques Sanitaires et Technologiques (CODERST)
- 7 réunions au Conseil d'Exploitation de l'eau de tours Métropole Val de Loire.

L'UFC 37 est de plus en plus sollicitée pour participer à des ateliers au niveau Régional et Départemental. Pour exemple : Programme Local de Préventions des déchets Ménagers et Assimilés, Plan Régional des déchets, COP Régionale etc....

Nos principales actions se sont portées sur :

- **L'épandage** : Fin 2022, 43 recours ont été déposés auprès des Tribunaux Administratifs contre les chartes d'épandage dites de « bon voisinage ». Début janvier 2024, le Tribunal Administratif d'Orléans a retenu 2 griefs contre la charte concernant 5 départements : Information des riverains, Respect des distances par rapport aux habitations. Cette décision annule en totalité les arrêtés des préfets des 5 départements. Le ministère de l'Agriculture a fait appel de ce jugement.
- **L'eau potable** : En CCSPL (Commission Consultative des Services Publics Locaux), au Conseil d'Exploitation de la régie et du CODERST, le dossier de l'eau potable ainsi que les fiches de l'Agence Régionale de la Santé (ARS) et les captages ont été particulièrement suivis et font toujours l'objet d'un suivi continu. L'UFC 37 avait attiré l'attention du public sur la qualité de l'eau potable distribuée dans notre département en 2019 et 2021 en mettant en avant le site national de l'UFC Que Choisir qui publiait la carte interactive donnant la qualité de l'eau pour chaque commune.
- **L'ARS** fait de nombreuses analyses sur tous les réseaux. Elle édite une fiche annuelle par réseau de distribution et attribue une note A, B ou C. Pour Tours Métropole en 2022 la note de A



PROCES-VERBAL de L'Assemblée Générale Ordinaire de l'AL 371 du 05 avril 2024

a été attribuée pour une « eau de bonne qualité » sauf pour Fondettes, Parçay/Rochecorbon et Saint Cyr sur Loire qui ont eu B « eau sans risque pour la santé, avec des non conformités limitées ».

Selon une directive européenne transposée en droit français au 01/01/2023, chaque locataire ou chaque copropriétaire doit recevoir la fiche ARS de son réseau et la copie de la facture d'eau si elle est collective.

En Indre-et-Loire, 57 captages (soit environ ¼) sont déclarés « sensibles aux pollutions diffuses. ». Un captage vise à extraire l'eau de son milieu naturel, soit par drainage, soit par forage afin d'envoyer cette eau dans une installation de traitement puis dans un réservoir. C'est la 1^{ère} étape pour avoir de l'eau en quantité et de qualité.

- **Le coût des déchets** : Une demande d'explications sur le budget des ordures ménagères et l'utilisation de la TEOM a été formulée dans les différentes CCSPL de la Métropole, Joué-lès-Tours, Saint-Cyr-sur-Loire. Une réponse nous a été adressée début 2024 nous précisant que les chiffres montrés en CCSPL ne sont pas ceux qu'il faut considérer pour calculer le taux de couverture (celui-ci étant le ratio de la collecte de la TEOM sur les dépenses engagées pour la gestion des déchets). Nous restons vigilants et continuons d'affirmer notre demande de l'Association Locale concernant l'étude de la mise en place d'une redevance incitative (réponse négative actuellement de la part de TMVL).

Pôle « Santé »

En 2023, le pôle Santé est une équipe de huit bénévoles qui représentent les usagers dans dix établissements de santé d'Indre-et-Loire :

Le rôle du pôle Santé est de :

- Représenter les usagers en veillant au respect des droits des usagers en facilitant leurs démarches et en contribuant à l'amélioration de la prise en charge des patients,
- Conseiller, renseigner, concilier.

Nous avons traité 15 dossiers concernant des problèmes de facturation de chambre, des problèmes dentaires, parapharmacie...

Pôle « Enquêtes »

En 2023, c'est cinq enquêtes qui ont été réalisées par une dizaine de bénévoles de manière anonyme. Ces enquêtes sont proposées par la Fédération.

Ces bénévoles ont enquêté sur :

- En janvier, le prix d'une baguette de pain. Pour les boulangeries que nous avons visitées, le prix de la baguette ressortait entre 1,10€ à 1,15€.
- En mars, nous avons interrogés par téléphone 45 médecins et 12 ophtalmologues sur l'ensemble du département pour savoir s'ils prenaient de nouveaux patients. 11 médecins et 2 ophtalmologues nous ont répondu par la négative.
- En septembre, nous avons visités 18 magasins afin d'étudier l'offre de produits bio et relever les prix d'une quarantaine de produits dans la grande distribution.
- En octobre, des enquêteurs se sont rendus dans 4 fastfoods. Ils devaient observer comment étaient triés les déchets comme le prévoit la loi AGEC. (loi anti-gaspillage pour une économie circulaire votée en 2019).
- En décembre, nous avons relevé les prix en circuits court pour 28 produits de saison dans 6 magasins, essentiellement des magasins de producteurs.

Les résultats nationaux des enquêtes sont publiés dans la revue Que Choisir et les résultats locaux sont publiés sur le site internet de Que Choisir Indre-et-Loire.

Pôle « Communication »

En 2023 la communication c'est pour les bénévoles une communication interne mensuelle.

Pour les adhérents l'envoi d'un bulletin local « Que Choisir Touraine » 3 fois par an, des mailings occasionnels d'informations sur nos campagnes.



PROCES-VERBAL de L'Assemblée Générale Ordinaire de l'AL 371 du 05 avril 2024

C'est pour tous les adhérents et le public :

- Un site internet avec une moyenne de 8.700 vues par mois (2 à 3 publications par semaine).
- Une vitrine sur Facebook (actuellement en pause),

Nous sommes aussi présents sur les médias tourangeaux avec :

- ↻ Une chronique « Minute conso » quotidienne du lundi au vendredi à 6h40 sur France Bleu,
- ↻ Une chronique « Touraine Conso » hebdomadaire sur RCF,
- ↻ 7 contributions à la rubrique « Dialogue » de la Nouvelle République,
- ↻ Des interventions occasionnelles sur les radios et des articles dans la Nouvelle République,
- ↻ Une présence sur TV Tours avec un nouveau partenariat,
- ↻ Un relais des opérations locales et nationales de la Fédération UFC Que Choisir (actions, énergie, enquêtes, pétitions ...) par communiqués ou points-presse,

15 RDV CONSO ont été organisés auprès d'un public en attente de solutions en proposant des thématiques d'actualités comme « Consommer responsable », « Mieux manger », les « Pièges et les arnaques », « Economiser l'eau », « Je limite ma consommation d'énergie ».

Des animations « Porteurs de paroles » sur les marchés de Joué-Lès-Tours et à Langeais en mai, Amboise en juin ont été faites.

Nous avons participé à Tours en fête (forum des associations) en septembre et la Place du climat à la Gloriette en octobre.

Questions diverses

Il a été demandé pourquoi UFC Que Choisir n'a pas donné suite à l'invitation de l'association Eau Touraine à une exposition devant la mairie. Réponse : Le CA avait décidé de ne pas y participer.

Le rapport d'activité est adopté à l'unanimité.

Rapport financier de l'année 2023

Les éléments financiers sont présentés par Alex LAVIROTTE, trésorier.
Le résultat net 2023 est de 6.703,39 €.

En 2023, c'est 1.616 adhérents contre 1.669 en 2022 et répartis de la façon suivante :

- 508 nouvelles adhésions dont 21 adhésions sympathisantes (2022 : 511)
- 1.102 renouvellements d'adhésion, soit 68% de l'ensemble (2022 : 1.158)

Les cotisations adhésion et ré-adhésion sont en légère baisse mais on notera tout de même l'importance des renouvellements, c'est encourageant car elles démontrent une certaine satisfaction de nos adhérents.

Pour l'année 2023, nous notons une hausse des achats divers (fournitures pour le petit équipement, les fournitures de bureaux) et des charges externes.

Les charges de personnel sont en baisse également car nous avons eu moins de stagiaire en 2023.

Les subventions sont stables par rapport à l'année passée et avec une aide importante et qui ne se voit pas dans les chiffres : la Mairie qui nous accueille gracieusement dans les locaux du 12 rue Camille Flammarion.

Nous remercions nos bénévoles qui se sont impliqués dans ces résultats en abandonnant à l'association :

- Leurs frais de déplacement (+/- 30.000 km)
- Leur temps passé au service de l'association (+/- 13.557 heures), cela équivaut à 9 à 10 personnes à temps complet.

Le budget 2024 a été établi sur les mêmes bases et laisse espérer un résultat positif de 1.350 €.

Après lecture du rapport des auditeurs aux comptes, Mr Gérard BOUYER et Mr Henri-Michel FOURNIER, les comptes 2023 et le budget 2024 sont approuvés, quitus est donné au trésorier,

PROCES-VERBAL de L'Assemblée Générale Ordinaire de l'AL 371 du 05 avril 2024

l'affectation du résultat 2023 en report à nouveau, le maintien de l'adhésion à 30 € et du renouvellement à 25 € sont approuvés également.

Le rapport financier est adopté à l'unanimité.

Elections des membres du Conseil d'Administration

Présentation individuelle des candidats sortant qui se représentent :

- Martine GARRIVET
- Martine N'ZOUNGOU
- Robert RENONCET

Membre sortant qui ne se représente pas :

- Geneviève DIDE

Nouveau candidat :

- François HUGONNARD

Le Président de séance rappelle les règles du scrutin et de vote des participants à bulletin secret. Seront élu(e)s les candidat(e)s ayant obtenu la majorité des suffrages.

Conférence-débat avec le major Hakim BOUZEGZA, référent sûreté, DIPN 37, sur la « Prévention des risques »

Le rôle du référent de la sûreté est de :

- Réaliser des audits, d'établir des diagnostics, de faire des évaluations ou des consultations de sûreté dans des entreprises ou des établissements publics,
- D'intervenir sur l'ensemble des dossiers de vidéo protections,
- D'informer et conseillers toutes personnes, société ou entreprise, dans le domaine de la sûreté.

Le major rappelle le site <https://www.masecurite.interieur.gouv.fr> qui permet de déposer une plainte, de prendre rendez-vous, de faire un signalement ou de se renseigner sur les sujets liés à la sécurité.

Proclamation des votes

Présents : 84 Représentés : 177 Votes : 261

Martine GARRIVET : 255 voix	réélue
François HUGONNARD : 255 voix	élu
Martine N'ZOUNGOU : 247 voix	réélue
Robert RENONCET : 251 voix	réélu

Tous pouvoirs sont donnés à Claudette MEUNIER, Secrétaire Générale à l'effet d'effectuer toutes formalités administratives relatives aux décisions de l'AGO.

Mot de la fin d'Alex LAVIROTTE, l'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 17h30.

PV CERTIFIE CONFORME, le

16/04/2024

Le Président de séance,
Alex LAVIROTTE

La Secrétaire Générale
Claudette MEUNIER