



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 28 mars 2025

L'UFC Que Choisir de l'Indre-et-Loire a tenu le vendredi 28 mars 2025 son 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
2 scrutateurs : Patrick MERCIER et Robert RENONCET

Approuvé à l'unanimité

Présents : 83 Représentés : 160 Votants : 236

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

Approbation du compte rendu de l'AGO 2024 : Approuvé à l'unanimité

Lecture du rapport moral et d'activités de l'Assemblée Générale Ordinaire du 28 mars 2025

Le rapport moral est lu par Claudette MEUNIER

« En préambule, et même si, chaque année, cela peut paraître redondant, un grand merci à tous, à vous les adhérents, à vous les bénévoles sans lesquels notre association ne pourrait pas vivre, et donc vous accompagner, sans lesquels, nous ne serions pas tous ici en ce moment.

AdBlue, démarchage téléphonique, arnaques, bancaires, internet et de tous genres, déserts médicaux, fracture sanitaire, rénovation énergétique, obsolescence programmée, mobilité, PFAS et j'en passe !

Tous ces mots claquent dans nos esprits, car chaque jour, nous avons à traiter l'un de ces sujets. Car derrière ces mots, il y a des hommes et des femmes qui souffrent, qui tentent tant bien que mal de se défendre, de se faire entendre. Il y a des hommes et des femmes qui espèrent que des lois changeront leur quotidien, qui attendent avec impatience que les choses bougent.

En 2024, notre association l'UFC QUE CHOISIR a poursuivi ses missions de défense du consommateur :

- En menant de nombreuses campagnes comme celle sur la fracture sanitaire ;
- En lançant des actions judiciaires comme le procès de la SFAM ;
- En militant pour une consommation responsable, que ce soit dans nos assiettes ou dans le contexte plus général de la consommation, en créant notamment l'indicateur de durabilité, pour éviter de remplir trop rapidement nos poubelles et pour préserver notre environnement.

En Indre-et-Loire, dans notre association locale, nous avons concrétisé de nombreux événements, animer des ateliers de prévention et relayé l'information sur de nombreux médias sur notre site internet, extrêmement bien référencé, mais aussi sur tous les médias locaux comme Ici Touraine, TV Tours, la Nouvelle République ... car une de nos missions est bien l'information des consommateurs et la prévention.

Les litiges, que nous traitons, souvent dans l'urgence, sont parfois complexes, chronophages. La défense des consommateurs souvent démunis face à des professionnels aguerris et parfois de mauvaise foi est aussi une de nos missions.

Vous l'entendrez dans les rapports d'activité, les bénévoles de l'association effectuent chaque jour d'autres missions tout aussi importantes et c'est l'agrégation de tout ce travail qui fait que nous pouvons année après année agir pour une consommation plus juste, durable et responsable.

Si l'année 2024 a vu sortir un certain nombre de décisions de jurisprudence en faveur du consommateur, ce qui est plutôt rassurant et encourageant pour nous, nous sommes conscients qu'après plus de 70 années d'existence, notre association, l'UFC a toujours de quoi faire, face à la pression de l'industrie agro-alimentaire, au lobbying de grands groupes, face au système bancaire.

Et puis, il y a l'IA, l'intelligence artificielle ; il n'y a pas un jour au cours duquel on ne parle pas d'IA. Oui, elle va nous aider, y compris dans notre quotidien, pour notre santé aussi mais, elle peut aussi être pervertie : car il n'y a pas à proprement parler d'intelligence artificielle ; derrière la machine, ce sont des hommes et des femmes qui vont programmer, prendre des décisions, entrer des bases de données plus ou moins équilibrées, avec des buts et des objectifs qu'il conviendra aux citoyens de surveiller. Un nouveau défi pour nous à venir !

Alors, pour pouvoir continuer notre action et assurer notre engagement, nous avons besoin de vous tous : en étant déjà adhérent, en relayant autour de vous nos messages, nos missions, nos engagements car notre notoriété et notre taille nous posent en position de force dans les conflits, les litiges et le lobbying que nous pouvons faire.

Mais nous faisons appel à vous pour nous rejoindre, nous rejoindre en tant que bénévole si vous le pouvez, si vous le voulez car nous avons toujours besoin de « bras supplémentaires ». Cela nécessite surtout de la curiosité, une envie d'apprendre et d'aider les autres. Et c'est un beau programme et une belle aventure !

Le rapport moral est adopté à l'unanimité.

Lecture des différents rapports d'activités

Pôle « Accueils Physique & Téléphonique »

En 2024, le pôle est constitué de 13 personnes.

Contrairement aux années précédentes, le standard a été fermé tous les matins au 1^{er} semestre et en moyenne 3 matins au 2^{ème} semestre.

Ce sont 8 bénévoles de l'accueil physique qui ont assurés en moyenne 7 demi-journées/semaine et 5 bénévoles de l'accueil téléphonique qui ont assurés 5 demi-journées/semaine au 1^{er} semestre et en moyenne 6 au second semestre, avec le télétravail maintenu pour certains.

2024, c'est 2.787 appels dont 1.916 pour des litiges qui ont débouché sur 1.053 rendez-vous fixés.

Il y a eu moins d'appels qu'en 2023.

L'arrivée de nouveaux bénévoles au cours du 2^{ème} semestre apporte une note d'optimisme pour le début de l'année 2025.

Pôle « Bénévoles »

En 2024, 26 personnes souhaitant faire du bénévolat ont été reçu.

Une campagne de recrutement a été organisée par la Fédération en 2024.

Ce sont 17 contacts qui nous ont été adressés. Ces personnes ont été contactés par notre association, mais seulement 6 ont été reçus : 1 contact est devenu bénévole en 2024, une autre personne est prévue pour 2025.

Les autres contacts n'ayant pas donné suite à leur demande initiale pour divers motifs.

Résultat est mitigé car c'est seulement 2 bénévoles sur le nombre de postulant, d'autres département ont eu de meilleurs résultats.

Nous avons aussi recruté 3 personnes pour l'accueil physique et téléphonique, 3 pour les litiges, 2 pour la communication et 1 pour les enquêtes.

Soit un total de 9 bénévoles recrutés en 2024.

Pôle « Formation »

Comme tous les ans des formations sont organisées par la Fédération et d'autres sont organisées en local.

Certaines formations peuvent aussi se suivre en ligne.

Au niveau local ce sont 2 stages d'intégration à l'association qui ont été organisés pour 11 de nos bénévoles.

Les formations organisées par la Fédération ont été :

- 1 stage « Découverte de l'UFC Que Choisir » pour 5 de nos bénévoles, stage réalisé à Tours,
- 1 stage « Initiation au traitement des litiges » pour 2 de nos bénévoles, stage suivi à Blois,
- 1 stage « Litiges vente services : méthode » pour 2 de nos bénévoles, stage suivi à Blois.
- 1 stage « Rendez-vous CONSO » pour 1 de nos bénévoles, stage suivi à Tours.

Pôle « Litiges »

Pour traiter les litiges, il faut d'abord **une équipe de consultants**.

L'équipe du Pole Litiges, c'est une vingtaine de conseillers plus le renfort d'un stagiaire élève avocat sur le 2^{ème} semestre de l'année.

Ce renfort s'avère indispensable car il a représenté en 2024 le traitement de 30% des dossiers dont une grande partie des litiges en ligne.

2024, c'est :

- Le recrutement d'un consultant « Assurance » qui n'a assuré que quelques mois ;
- Le recrutement d'un jeune juriste le temps de finaliser son Master ;
- 2 recrutements « Logement » dont 1 qui a dû nous quitter rapidement ;
- 1 recrutement « généraliste » qui a permis la réouverture de notre permanence de CHINON.

C'est également la démission de notre consultant « Banque ».

La principale difficulté dans le recrutement de bénévoles est le recrutement dans des domaines bien spécifiques tel que la banque, les assurances...

Concernant le traitement des demandes

2024 c'est 1.434 demandes traitées dont 523 en ligne.

Le volume traité est toujours en baisse par rapport aux années précédentes.

C'est près de 9.900 courriers et courriels (reçus et envoyés) parmi lesquels 649 courriers validés avant envoi (visés par le responsable du pôle litiges).

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

Nous avons assuré plus de 1.000 rendez-vous en présentiels et/ou téléphoniques.

Les domaines concernés parmi les plus importants sont :

- Services marchands : 416 demandes
- Le Logement : 288 demandes
- L'Automobile : 174 demandes
- La Banque : 121 demandes
- L'Energie : 120 demandes

- L'Assurance : 107 demandes

Traitement en ligne TLL

Nous constatons une baisse du nombre de demandes via internet. Celle-ci a débuté en 2022 et se poursuit. Cela représente 40% de baisse depuis 2022.

Concernant les actions judiciaires

Notre association privilégie toujours le règlement à l'amiable des litiges. A défaut, nous orientons nos adhérents vers d'autres « circuits » tel que :

- Les conciliateurs de justice,
- La médiation,
- Vers une action en justice qui ne nécessite pas nécessairement l'assistance d'un avocat.

Nous travaillons également en lien étroit avec nos avocats partenaires. En 2024, c'est une vingtaine de dossiers qui leur a été transmis.

Pôle « Représentations »

En 2024, c'est une équipe de 20 bénévoles qui ont participé à 84 réunions, commissions et comités. Le nombre de réunions avec les instances reste élevé.

Nous avons participé à :

- 17 réunions au Conseil Départemental de l'Environnement et des Risques Sanitaires et Technologiques (CODERST),
- 5 réunions au Conseil d'Exploitation de l'Eau de Tours Métropole Val de Loire,
- 2 réunions à la Commission Départementale d'Aménagement Commercial (CDAC)

Nous sommes de plus en plus sollicités pour participer à des ateliers au niveau Régional et Départemental. Pour exemple : Programme Local de Prévention des déchets Ménagers et Assimilés, Plan Régional des Déchets, COP Régionale etc...

Nos principales actions se sont portées sur l'épandage des pesticides, le parking des Peupliers, l'eau potable, les PFAS, les déchets.

❖ L'épandage des pesticides :

Fin 2022, 43 recours en contentieux ont été déposés auprès des Tribunaux Administratifs contre les chartes d'épandage dites de bon voisinage.

Début 2024, le Tribunal Administratif d'Orléans qui a été le premier à rendre sa décision a retenu 2 griefs concernant 5 départements de la Région Centre-Val de Loire dont l'Indre-et-Loire qui sont :

- Le premier sur la notion de zone d'habitation protégée à laquelle était ajoutée le caractère régulier ou discontinu de l'occupation des lieux,
- Le deuxième sur les modalités d'information sur l'utilisation des produits trop imprécises dans la charte.

Cette décision annule en totalité les arrêtés des préfets des 5 départements. Le Ministère de l'Agriculture a donc déposé un recours en appel auprès de la Cour de Versailles. Celle-ci a rendu son jugement fin novembre 2024 et a confirmé la décision du Tribunal d'Orléans.

Le Ministère de l'Agriculture dépose un recours en Cassation auprès du conseil d'état début 2025...

❖ Parking des Peupliers :

Dans un courrier datant du 20/03/2020, nous avons attiré l'attention sur l'état de vétusté et d'insalubrité du Parking des Peupliers auprès du Président de la Métropole. En juillet 2024, deux de nos bénévoles se sont rendus sur place pour faire un état des lieux et recueillir des témoignages d'usagers et de riverains. Suite à cela, nous avons à nouveau rédigé un courrier à la Région qui est l'exploitant des lieux et à la mairie de Tours qui en est la propriétaire. Leur réponse a montré une prise de conscience et nous a précisé qu'une réunion entre les deux parties se tiendrait début 2025 pour mettre en place des actions d'améliorations. Nous avons demandé à en être informé.

❖ L'eau potable :

Notre association a été représentée par un de nos bénévoles pour les études initiées par l'Agence de Bassin sur l'hydrologie, les milieux aquatiques, les usages de l'eau et le climat. Il la représentera à nouveau pour le comité de Gestion de la nappe du Cénomaniens.

Nos représentants au Conseil d'Exploitation de la Régie de l'Eau et de l'Assainissement de Tours Métropole ont affirmé la position de l'UFC en ce qui concerne la qualité de l'eau (présence ponctuelle de pesticides et métabolites et quelques CVM). Ils ont donné un avis favorable aux avenant VEOLIA sur l'application du fonds social d'aide et sur l'augmentation des tarifs pour 2025. Ils ont également donné un avis favorable pour le schéma de distribution de l'eau.

Un représentant de notre association a été désigné pour être référent environnement au sein de l'Union Régionale.

❖ PFAS :

Un prélèvement a été effectué courant juin au sein de nos locaux comme dans 29 autres villes en France. Ces prélèvements ont été faits à la demande de l'UFC Que Choisir et de Générations Futures.

Pour Tours 10 polluants ont été détectés dont du TFA (Acide Trifluoroacétique) qui est issu de la dégradation de pesticides et non encore réglementé. Toutefois le taux de TFA dépasse la norme mais les effets de polluant ne sont pas encore très bien connus.

La teneur totale des polluants détectés ne dépasse pas la norme en vigueur en France mais celle-ci est moins restrictive que les Etats-Unis et le Danemark.

L'UFC et Générations Futures ont obtenu que soit adopté le projet de loi présenté au Parlement le 20/02/2025 visant à interdire progressivement la production de ces polluants à commencer par les cosmétiques, les vêtements et les farts à ski.

❖ Déchets : Nous avons participé à l'élaboration du Programme Local de Prévention des Déchets Ménagers et Assimilés (PLPDMA) au niveau départemental qui a pour objectif de réduire la quantité de déchets produite. Étant membres de la Commission Départementale d'Évaluation et de Suivi (CDES), nous sommes systématiquement informés de son état d'avancement.

Nous avons été consultés dans différentes CCSPL sur la construction d'une Unité de Valorisation Énergétique (UVE) à Saint Benoît la Forêt d'une capacité de 60.000 tonnes. Ce projet est nécessaire devant la situation actuelle mais l'ambition de réduction des déchets n'est pas assez forte et cela entraînerait une pollution liée au flux de camions transportant ces déchets, nous nous sommes donc à chaque fois abstenus !

Nous suivons toujours avec attention le budget des ordures ménagères et l'utilisation de la Taxe d'Enlèvement des Ordures Ménagères. Nous continuons d'affirmer notre demande concernant l'étude de la mise en place d'une redevance incitative.

Pôle « Santé »

En 2024, c'est une équipe de 8 représentants des usagers qui défend les patients dans dix établissements de santé du département.

Le pôle Santé a eu pour rôle de :

- Veiller au respect des droits des usagers
- Être à l'écoute
- Contribuer à l'amélioration de la prise en charge des patients
- Faciliter leurs démarches
- Conseiller, renseigner, concilier

Nous avons traité une quinzaine de dossiers concernant des litiges sur factures, soins dentaires et dépassement d'honoraires.

Les mandats des représentants des usagers arrivant à échéance en fin d'année 2025 et devant être renouvelés, un appel à candidature a été lancé.

Pôle « Enquêtes »

En 2024, ce sont sept enquêtes proposées par la Fédération qui ont été réalisées par une dizaine de bénévoles de manière anonyme en observant, en questionnant, en relevant des prix.

Ces bénévoles ont enquêté sur :

- En janvier, il s'agissait d'évaluer les aménagement piétons entre le domicile du bénévole et le commerce d'alimentation le plus proche de son domicile. Au niveau national, 77% des bénévoles ont eu au moins une difficulté et 32% se sont sentis en insécurité.
- En mars, nous devions relever le prix du pain. Cette enquête est réalisée une fois par an et elle permet de mesurer l'évolution des prix.
- En avril, il s'agissait de vérifier que la loi de janvier 2024 interdisant la vente de certains fruits et légumes sous emballage plastique est respectée. 13 magasins en Indre-et-Loire ont été visités. Au niveau national, près de la moitié était sous emballage plastique, plus fréquemment dans les magasins Discount.
- En mai, depuis 2008, la grande distribution s'est engagée à retirer les friandises près des caisses. Notre enquête a révélé que près de 85% ne respectait pas cet engagement.
- En juillet, shrinkflation : depuis le 1^{er} juillet 2024 la grande distribution est tenue d'informer les clients au moyen d'affichette de la réduction de la quantité proposée à la vente même si le prix au kilo ou au litre n'avait pas changé. Du 1^{er} au 6 juillet dans 95% des magasins aucun affichage n'a été observé.
- En septembre, l'enquête consistait à recueillir les conseils des vendeurs sur le système de compostage et sur les arrosages en extérieur les plus économes en eau dans les jardinerie et les magasins de bricolage.
- En novembre, nous devions nous rendre en magasins de téléphonie pour évaluer les conseils donnés aux clients sur les différents forfaits.

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 2024 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.

C'est pour tous les adhérents et le public :

- Un site internet avec une moyenne de plus de 10.000 vues par mois (2 à 3 publications par semaine).
- Des réponses à des mails d'adhérents ou de non-adhérents : 42 interventions

Nous sommes aussi présents sur les médias tourangeaux avec :

- ↻ Une chronique le week-end (samedi et dimanche à 8h20) sur ici Touraine ;
- ↻ Une chronique « Touraine Conso » hebdomadaire sur RCF le mercredi à 13h10 ;
- ↻ 7 contributions à la rubrique « Dialogue » de la Nouvelle République ;
- ↻ Des interventions sur les radios et des articles dans la Nouvelle République ;
- ↻ Une présence mensuelle sur TV Tours ;
- ↻ Un relais des opérations nationales de la Fédération UFC-Que Choisir (actions, énergie...) par communiqués ou points-presse ;
- ↻ Des campagnes locales : le parking des Peupliers à Tours, mes frais bancaires de traitement de succession...

7 « Rendez-vous CONSO » ont été organisés en 2024 auprès d'un public en attente de solutions sur « Consommer responsable », « Mieux manger » et « Les pièges et les arnaques ».

Des animations « Porteuse de paroles » ont également eu lieu :

- En janvier : un escape game au Lycée St Denis à Loches sur la protection des données ;
- En février : un forum sur l'économie d'eau et d'énergie ;
- En avril : sur le marché de Chinon portant sur la consommation responsable ;
- En juin : deux visites à la station d'épuration et une porte ouverte à l'association locale ;
- En septembre : le forum des associations

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

Rapport financier de l'année 2024

Les éléments financiers sont présentés par Alex LAVIROTTE, trésorier. Il est assisté sur l'ensemble de l'année par 3 autres bénévoles.

Le résultat net 2024 est de 6.913.79€.

En 2024, c'est 1.573 adhérents contre 1.616 en 2023 et répartis de la façon suivante :

- 442 nouvelles adhésions, soit 28% de l'ensemble (508 en 2023)
- 1.129 renouvellements d'adhésion, transfert d'adhérents, soit 72% (1.102 en 2023)

On notera l'importance des renouvellements, même si le nombre est en baisse par rapport à l'année précédente. C'est encourageant car elles démontrent une certaine satisfaction de nos adhérents.

Un comparatif sur 3 ans permet de constater qu'en 2024 les achats divers (fournitures pour la communication, locations de salles de réunion) sont contenus et maintenus ainsi que les charges externes malgré hausse sur les logiciels, les frais de réunions et de téléphonie.

Les charges salariales (salariés + stagiaires) sont stables ; les frais de banques (TPE + Frais bancaires) sont à la hausse.

Les subventions sont en baisse

Il y a 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. C'est très appréciable.

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 (+/- 13.600 heures)

Le budget 2025 a été établi avec des charges en hausse comprenant aussi une prévision de dépenses de 5.000 € pour les journées « CONS'EAU 2025 » du 13 & 14 juin 2025 à la Mairie de Tours mais laisse quand même espérer un résultat juste à l'équilibre de 45 €.

Proposition de la création d'une adhésion « Promotionnelle » liée à des manifestations ponctuelles dont le montant serait déterminé par le CA en fonction de celle-ci.

Après lecture du rapport des auditeurs aux comptes, Mr Gérard BOUYER et Mr Henri-Michel FOURNIER, les comptes 2024 et le budget 2025 sont approuvés, quitus est donné au trésorier, l'affectation du résultat 2024 en report à nouveau, le maintien de l'adhésion à 30 € et du renouvellement à 25 € sont approuvés également.

Concernant la création d'une adhésion « Promotionnelle » : 3 contres / 4 abstentions

Elections des membres du Conseil d'Administration

Présentation individuelle des candidats sortant qui se représentent :

- Joëlle CONSTANZA
- Gilles GAULIER
- Maryvonne LEFERRAND
- Claudette MEUNIER
- Jean-Marc PERARNAU

Présentation individuelle des candidats qui se présentent :

- Philippe BALBASTRE
- Marc RESSAULT

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.

Mme REYNAUD, Adjointe au Maire pour la Vie associative et juridique de la ville Tours remercie l'investissement des bénévoles et des adhérents fidèles pour leur participation aux activités de la mairie par leur engouement et leur dévouement. La mairie de Tours nous soutient en partageant des valeurs communes.

Conférence-débat avec M. HERISSE de l'ARS :

« Le contrôle sanitaire de l'eau, son organisation et la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine en Indre-et-Loire »

Selon le code de la Santé Publique le contrôle sanitaire de l'eau est exercé par l'Agence Régionale de Santé – ARS. Il comprend toute opération de vérification du respect des dispositions législatives et réglementaires relatives à la sécurité sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine.

Il comprend notamment : l'inspection des installations, le contrôle des mesures de sécurité sanitaire mise en œuvre, la réalisation d'un programme d'analyse de la qualité de l'eau.

La réglementation est « similaire » pour les eaux minérales naturelles et les eaux de loisirs.

Proclamation des votes

Présents : 83

Représentés : 160

Votants : 236

Non exprimés : 7

- Philippe BALBASTRE 233 voix élu
- Joëlle CONSTANZA 235 voix réélue
- Gilles GAULIER 233 voix réélu
- Maryvonne LEFERRAND 236 voix réélue
- Claudette MEUNIER 236 voix réélue
- Jean-Marc PERARNAU 236 voix réélu
- Marc RESSAULT 229 voix élu

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 17h45.

PV CERTIFIE CONFORME, le 23 AVR 2025

Le Président de séance,
Alex LAVIROTTE



La Secrétaire Générale
Claudette MEUNIER

