

# Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de la Haute-Loire.



## Assemblée Générale Ordinaire 2017 du 24 mars 2018

- ☞ Rapport moral,
- ☞ Intervention Débat: « **Prévention et information contre les Arnaques sur la Haute-Loire** », avec les participations de :
  - Maitre BELLUT, Maitre Robillard, avocats partenaires de l'UFC Que Choisir 43,
  - M. DEBUIRE du pôle Concurrence, Consommation et Répression des Fraudes de la DDCSPP43,
  - M. HEYRAUD Chef d'Escadron de la Gendarmerie de Haute-Loire,
  - M. MAZIERE Capitaine de Police de la Sûreté Urbaine du Puy en Velay.
- ☞ Rapport d'activités,
- ☞ Rapport financier,
- ☞ Rapport « Commission Litiges »,
- ☞ Rapport « Santé et Environnement »,
- ☞ Rapport « Enquêtes »,
- ☞ Rapport « Communication »,
- ☞ Rapport d'orientation,
- ☞ Questions diverses.

Soyez un fidèle du blog de l'UFC QC 43 :  
<http://www.ufcqc43.com/>

Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de la Haute-Loire  
29 Boulevard Chantemesse – 43000 AIGUILHE  
☎ 04.71.02.29.45 – Courriel : [ufc.quechoisir43@orange.fr](mailto:ufc.quechoisir43@orange.fr)





## ASSEMBLEE GENERALE 2017 DU 24 MARS 2018 RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

L'UFC Que Choisir 43 œuvre au sein de la Fédération Nationale UFC Que Choisir. Cette dernière, créée en 1951, est la plus ancienne association de consommateurs en France et en Europe. En 2017, elle est forte de 149 associations locales regroupant plus de 140 993 adhérents et assurant 300 points d'accueil répartis sur l'ensemble du territoire français.

Les rôles principaux de l'UFC sont :

- ✧ D'informer
  - ✧ De défendre
  - ✧ De représenter
- } les consommateurs



### LES PERMANENCES

**Nos permanences :** En 2017 pas d'évolution concernant nos permanences. Nous les avons maintenues en l'état sur Aiguilhe, Craponne sur Arzon, Langogne, Monistrol sur Loire.

**Rappel :** Il est nécessaire de prendre rendez-vous (sauf pour le jeudi après midi),

**Nos horaires :** Les 4 permanences citées ci-dessus représentent 35h 00 d'ouverture par semaine.

**Horaires d'ouverture de notre permanence d'AIGUILHE :**

Mardi	8h30 -----12h00	14h00 -----19h00	
Mercredi	8h30 -----12h00		
Jeudi	8h30 -----12h00	14h00 ----17h30 *	*Sans rendez-vous
Vendredi	8h30 -----12h00		

**Horaires d'ouverture de notre permanence à MONISTROL SUR LOIRE, 5 place Prévescal :**

2<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> Mardi de chaque mois — 14h00 ----17h30

**Horaires d'ouverture de notre permanence à CRAPONNE SUR ARZON, en mairie :**

2<sup>e</sup> vendredi de chaque mois — 8h30 -----12h00

**Horaires d'ouverture de notre permanence à LANGOGNE, espace René Raynal :**

1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> vendredi de chaque mois — 9h30----- 11H30



### L'activité de nos permanences :

- ☞ Plus de **1403** appels téléphoniques,
- ☞ **1141** personnes reçues (**940** sur rendez vous dans les différentes permanences, et **201** dans les créneaux sans rendez-vous du jeudi après midi),
- ☞ **1013** courriers entrants,
- ☞ **1186** courriers sortants liés aux dossiers dont **281** recommandés,
- ☞ **1968** courriers de relances pour réadhésion

### LES RESSOURCES HUMAINES

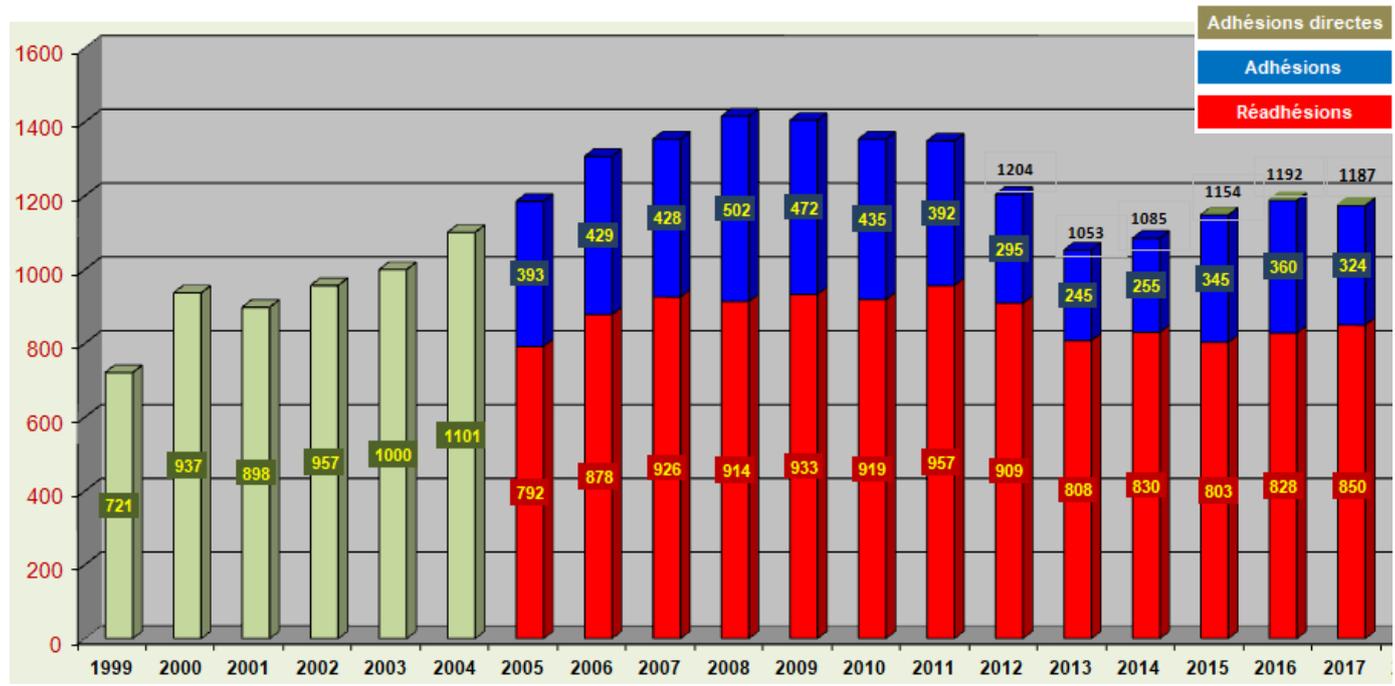
#### L'UFC 43 est composé de :

- ☞ **Une juriste salariée** qui réalise également beaucoup de bénévolat.
- ☞ **11 conseillers** litiges bénévoles.
- ☞ **15 bénévoles** qui assurent le secrétariat et l'accueil du public.
- ☞ **Plusieurs autres bénévoles** apportent leur soutien dans différents domaines tels que le secrétariat, la communication, l'informatique, la finance, les enquêtes, la gestion RH... etc.

En 2017, l'association a accueilli **2 stagiaires** en BTS Economie Sociale et Familiale.



**Les adhésions :** Pour l'année 2017 nous atteignons **1187 adhérents**. On peut considérer qu'il s'agit d'une belle stabilité. Le tableau ci-dessous détaille l'évolution année par année.



### Taux de pénétration

Il existe un ratio qui permet de mesurer le nombre d'adhérents ramené au nombre d'habitants sur le territoire.

**Ce rapport qui est donc le « taux de pénétration » place la Haute-Loire au 5<sup>é</sup> rang national.**

Nous perdons une place du fait du bond en avant réalisé par le département de la Haute-Vienne.

### Les formations en 2017.

#### Les formations en salle :

- 4 bénévoles en ont bénéficié.
- 4 actions ont été suivies, ce qui représente 5 jours/bénévole.

Nos bénévoles ont déjà participé à bon nombre de stages et plusieurs participations prévues n'ont pu être honorées pour des raisons majeures et imprévisibles. C'est pour une grande partie ce qui explique que le nombre d'actions suivies en 2017 soit relativement faible. Avec l'arrivée de nouveaux bénévoles nous allons forcément avoir de nouveaux besoins en formation.

#### Les formations « en ligne » :

Depuis 2017, l'UFC Que Choisir met à disposition des modules de formation en ligne pour les bénévoles ou salariés. Plusieurs d'entre nous ont suivi des modules.

Cette méthode permet d'adapter sa propre formation à ses disponibilités, mais cela ne remplace pas la formation autour d'une table qui permet plus d'échanges et de dialogues.

Rang en 2017	Nbre adhérents pour 1 000 habitants	Département	Rang en 2016	Taux
1	6,24	Tarn	1	6,55
2	6,13	Ariège	2	6,2
3	6,07	Puy-de-Dôme	3	6,14
4	5,50	Haute-Vienne	6	4,68
5	5,20	Haute-Loire	4	5,22
6	4,70	Calvados	5	4,82
7	4,63	Tarn-et-Garonne	7	4,55
8	4,61	Nouvelle-Calédonie	9	4,28
9	4,54	Sarthe	8	4,5
10	4,32	Aude	11	4,16



# ASSEMBLEE GENERALE 2016 DU 25 MARS 2017. RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

## LES LITIGES

### GENERALITES

- Niveau 1 :** Informations fournies aux consommateurs.
- Niveau 2 :** Accompagnement du consommateur.
- Niveau 3 :** Prise en charge complète du litige par l'UFC.

#### En 2017 :

- 967 Informations données aux personnes rencontrées,
- 49 personnes accompagnées dans leurs démarches,
- 369 dossiers ouverts dans des domaines différents.

On constate une légère baisse du nombre des dossiers (- 24 dossiers par rapport à 2016) qui est compensé par la complexité de certains dossiers. *Pour preuve, 177 dossiers ouverts en 2017 ont été clos, (quelle que soit leur issue) alors que 192 sont encore en cours.*

**Véritable phénomène de société au vu aussi bien, du nombre de victimes que du poids économique qu'elles représentent, les arnaques, redoutées aussi par les consommateurs, sont devenues la principale bataille de notre association locale.**

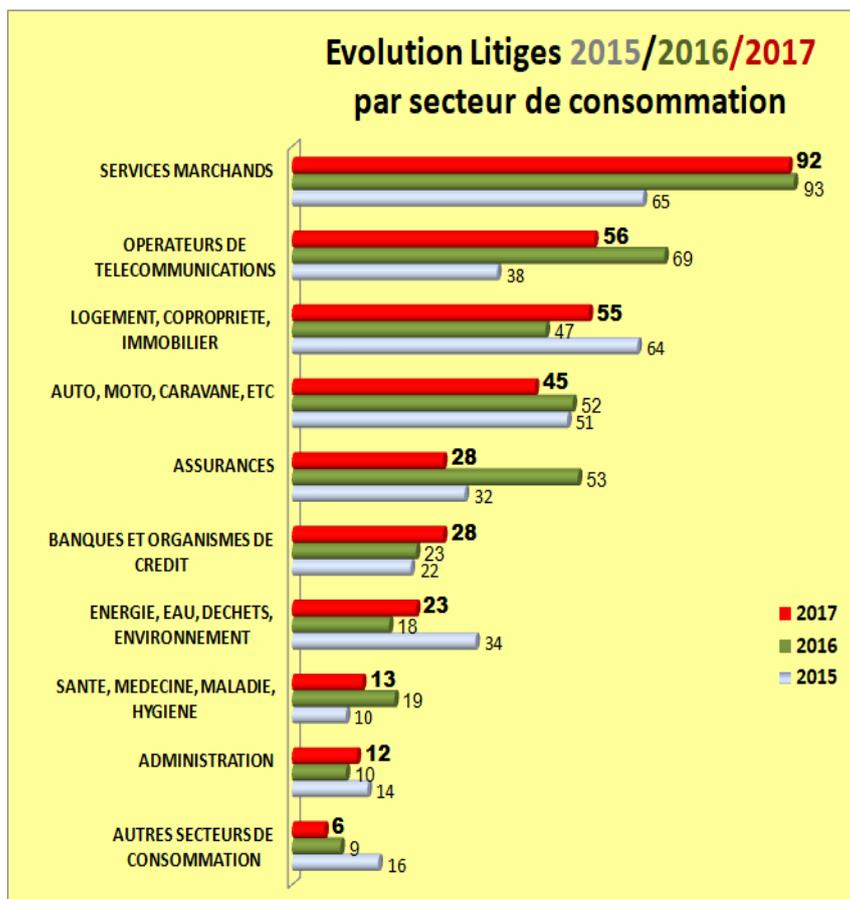
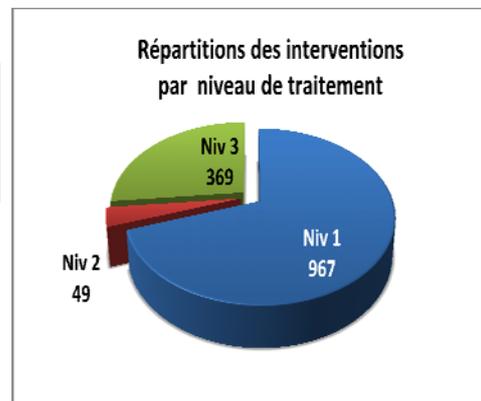
#### Le secteur marchand, qui représente 25% de l'ensemble de nos litiges annuels, regroupe de nombreuses arnaques :

Aucun secteur de consommation n'échappe à l'arnaque. Mais le secteur marchand est en ligne de mire compte tenu de son critère hétérogène.

L'arnaque « phare » pour cette année 2017 reste l'escroquerie de la **vente à la postiche**, pour laquelle nous avons eu de nombreux témoignages de clients. Suite à un repas gratuit, les clients face à des commerciaux peu scrupuleux se sont laissés tenter par des achats.

Malgré nos alertes et prévention en la matière, les arnaques liées au démarchage pour des **installations photovoltaïques** ont de belles années devant elles. Les dossiers rapportés par nos adhérents montrent des affirmations mensongères et des pratiques commerciales déloyales (délai de rétractation bafoué, des financements avec des taux élevés, une rentabilité jamais atteinte...).

Le nombre de litiges provenant d'un **démarchage à domicile** est en hausse. Les cibles des démarcheurs pour proposer un contrat de vente sont les personnes âgées. Ces consommateurs oublient d'user de leur droit de rétractation. Dans le même sens, les professions de dépanneurs en tout genre (plombier, serrurier) ne sont pas en reste. Nos adhérents témoignent des ruses utilisées par un serrurier (urgence, vétusté de l'installation, absence de devis...) pour effectuer des travaux inutiles et surfacturer les prestations.





## ASSEMBLEE GENERALE 2016 DU 25 MARS 2017. RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

Concernant le **E-commerce**, les arnaques, même plus flagrantes, font de nombreux dégâts financiers. Les consommateurs ne sont pas assez vigilants lors des commandes sur Internet. Certains de nos adhérents n'ont jamais reçu les produits commandés auprès de sociétés peu scrupuleuses, souvent implantées à l'étranger et contre lesquelles les recours sont minimes.

En fin d'année 2017, notre association a aussi traité quelques dossiers pour des adhérents qui ont effectué des **achats sur les sites de vêtements ou chaussures spécialisés** dont le mode de vente est lié à un abonnement mensuel. Avec cette pratique assimilée à de la vente forcée nos adhérents se sont retrouvés prélevés de sommes de plusieurs centaines d'euros.

### **Le secteur « télécommunications » est en recul:**

On constate des dossiers toujours aussi techniques, concernant les « **écrasements de ligne** » ou « **vétusté de ligne** » dans notre milieu rural.

**L'application contractuelle des abonnements** reste une part non négligeable de nos dossiers de télécommunications.

Parallèlement, nous rencontrons des litiges liés à la facturation **d'appels surtaxés, de rappels automatiques** alors que le client est persuadé ne pas avoir émis ces appels. Notre association intervient auprès des sociétés qui facturent ces services pour obtenir le remboursement car l'opérateur n'entend pas traiter ce genre de litiges.

### **Le nombre des dossiers « Logement, Immobilier » grimpe pour occuper à nouveau la 3<sup>e</sup> position :**

La restitution du dépôt de garantie et les décomptes de charges restent les points essentiellement traités dans nos dossiers. Quelques cas, isolés, traités par notre antenne concernent l'arnaque à la location saisonnière (non restitution du dépôt de garantie, descriptif de la location qui ne correspond pas à la réalité...). Cette année, des différends avec les syndicats de copropriétés ont émergé.

### **Le secteur « automobile » connaît aussi un léger recul :**

Le même constat que lors de l'exercice précédent : Les litiges entre particuliers et des pannes de véhicules sous garantie sont l'essentiel des dossiers. L'arnaque dans ce domaine concerne les offres de vente de véhicule dite à « l'aveugle », payer le prix sans voir le véhicule, ou payer une somme en mandat cash à l'étranger pour récupérer le véhicule. Nous rencontrons aussi des cas de vente de véhicules volés ou au compteur trafiqué. Nous vous incitons enfin à la prudence dans l'achat de véhicules vendus bon marché par un garage ou un particulier, c'est souvent source d'ennuis.

### **Le secteur « assurances », en net recul sur 2017 :**

En 2017, les démarchages téléphoniques pour la souscription de complémentaires et assurances hospitalisation continuent. Malheureusement, les personnes démarchées, peu vigilantes, communiquent facilement leurs coordonnées bancaires et vont même jusqu'à valider par signature électronique sans prendre conscience qu'il s'agit d'un contrat annuel d'assurance.

Certains dossiers complexes d'indemnisation demeurent et demandent un temps de traitement assez long. Ce sont des dossiers dont l'issue est forcément liée aux conclusions d'expertise.

### **Le secteur « Banques et organismes de crédit » en légère hausse:**

De nombreux adhérents sollicitent notre association pour la fraude à la carte bancaire. Elle reste la principale arnaque en matière bancaire. Avec le vol de la carte bancaire, le piratage des données bancaires donne du fil à retordre à nos conseillers. Face au refus des banques de rembourser, notre association solutionne les dossiers en contestant une négligence du client.

### **Le secteur « santé », seulement quelques dossiers mais lourds de conséquences.**

Des moments difficiles, des expériences douloureuses entourent souvent ces litiges.



# ASSEMBLEE GENERALE 2016 DU 25 MARS 2017. RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

## TRAITEMENT DES DOSSIERS

Toujours en phase avec la philosophie de l'UFC QUE CHOISIR, La majorité des dossiers traités par nos conseillers le sont à titre amiable.

Les interventions pour pointer du doigt les anomalies contractuelles, les règlements amiables à titre commercial, constituent notre lot quotidien.

Nous sollicitons la médiation dès qu'un service est dédié à cet effet, notamment avec le développement de la médiation dans le secteur marchand. Sans oublier la médiation en matière d'assurance et télécommunication, dont les issues favorables pour nos dossiers ne sont plus à démontrer.

La médiation a l'avantage d'être gratuite et de privilégier le dialogue entre les parties, contrairement au recours en justice, dont l'issue et le coût restent incertains.

En 2017, notre association a aidé plus de 40 adhérents pour la saisine du Tribunal de proximité, dans la constitution du dossier. Les domaines concernés sont le logement, les services marchands, l'application de garantie, la télécommunication et la banque...

## DES SOMMES IMPORTANTES RECUPEREES PAR NOS ADHERENTS

**Pour l'année 2017, les gains récupérés par notre association locale pour le compte de nos adhérents représentent un total de 278 770 €.**

## ACTIVITE LIEE AUX INSTANCES

### ACTIVITE LIEE AUX INSTANCES

**La vie statutaire de notre association implique un certain nombre de réunions :**

- L'Assemblée Générale de la Fédération Nationale UFC.
  - L'Assemblée Générale
  - 6 Conseils d'Administration.
  - 11 réunions de bureau.
- } Au sein de notre Association Locale,

**A ces réunions statutaires il convient d'ajouter :**

- 2 réunions au niveau de l'Union Régionale UFC Auvergne.
  - A noter que le rapprochement de nos Unions Régionales Auvergne et Rhône-Alpes s'est concrétisé courant 2017, dans le domaine de la santé.
  - La journée nationale du mouvement,
  - Les journées de travail à thème
- } Au niveau de la Fédération



### **Composition du Conseil d'Administration.**

<b>BERTHOIX Huguette</b>	Mandat en cours
<b>CARLET Monique</b>	Mandat en cours
<b>CHAPON Pierre</b>	Mandat en cours
<b>DENAIS Paul</b>	Mandat en cours
<b>OLLIER Henri</b>	Mandat en cours
<b>PERDOUX Pierre</b>	Mandat en cours
<b>PERRIN Jean</b>	Mandat en cours
<b>REYNAUD Robert</b>	Mandat en cours

<b>BEYSSAC Maurice</b>	Renouvellement
<b>JOUVE Yves</b>	Renouvellement
<b>MONCHAMP Louis</b>	Renouvellement
<b>PERRIN Jeanine</b>	Renouvellement
<b>PANDRAUD Robert</b>	Renouvellement

<b>ROCHE Georges</b>	Nouvelle candidature
----------------------	----------------------

<b>BOURCIER Claude</b>	Démission
<b>LETT Claude</b>	Démission



# ASSEMBLEE GENERALE 2017 DU 24 MARS 2018. RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

## ACTIVITE DE COMMUNICATION ET REPRESENTATION

### LA COMMUNICATION.

La communication est de plus en plus présente dans notre quotidien et cela ne présente pas que des avantages. Parfois dans la masse d'informations que nous recevons, il nous manque le recul nécessaire pour une bonne analyse et finalement pour une bonne information. C'est pour cela que nous cherchons toujours le meilleur équilibre possible entre la communication traditionnelle, écrite ou orale et la communication instantanée et dématérialisée.

#### Intervention médias :

Nous continuons à collaborer avec Radio Craponne et RCF.

- **Sur Radio Craponne**, nous sommes intervenus **48 fois en 2017**. Il s'agit d'une rubrique hebdomadaire diffusée le vendredi à 11h00 et rediffusée à plusieurs reprises dans les jours suivants,
- **Sur RCF**, il s'agit d'un enregistrement mensuel.  
Nous sommes intervenus **11 fois sur RCF**.



#### **Presse quotidienne régionale.**

Nous gardons des relations étroites avec la presse quotidienne locale. Nous communiquons les sujets locaux, ainsi que les thèmes ou enquêtes nationales, dès lors qu'ils ont une déclinaison sur notre territoire.

**Bulletins propres à notre association.** Nous gardons nos **bulletins de juin et décembre**, qui résument ainsi notre activité et nos différentes participations.

**Sur notre site internet**, nous avons traité **140** sujets sur 48 semaines et nous avons eu **84 510** visites.

Pour rappel, l'adresse de notre blog : <http://www.ufcq43.com/>

### LA REPRESENTATION.

La représentation est une mission souvent méconnue et pourtant très importante. Elle permet à l'UFCV Que Choisir 43 de rester vigilante, informée, performante et de représenter au mieux les intérêts des consommateurs dans bien des domaines et dans de nombreuses institutions.

#### REPRESENTATION AUX INSTANCES DEPARTEMENTALES :

- ✚ Comité Local des Usagers Particuliers à la Direction Départementale des Finances Publiques,
- ✚ CODERST- Conseil Départemental Environnement, Risques Sanitaires et Technologiques,
- ✚ Commission Départementale de Conciliation du Logement (Pôle de Cohésion DDT),
- ✚ Commission Départementale des Systèmes de Vidéo Protection,
- ✚ Commission Départementale de l'Aménagement Commercial,
- ✚ Commission Départementale d'Orientation de l'Agriculture,
- ✚ Commission Communale des Commerçants Sédentaires,
- ✚ Commission Consultative des Services Publics,
- ✚ Comité Local des Usagers de la Préfecture,
- ✚ Commission de Surendettement,
- ✚ Caisse d'Allocations Familiales,
- ✚ Communauté d'Agglomération,
- ✚ Comité de ligne SNCF,
- ✚ Groupe La Poste,
- ✚ Mairie du Puy en Velay,
- ✚ ETC.



## ASSEMBLEE GENERALE 2017 DU 24 MARS 2018. RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

### REPRESENTATION DANS LE DOMAINE DE LA SANTE.

#### Au niveau de la Haute-Loire :

- ✚ Agence Régionale de Santé de la Haute Loire au Puy en Velay,
- ✚ Nous siégeons à la Commission des usagers « CDU » sur 6 établissements de santé : Hôpital Emile Roux, Hôpital Sainte Marie, Hôpital de Craponne sur Arzon, Hôpital de Yssingeaux et les cliniques Bon Secours et Beauregard. Nos représentants des usagers suivent des formations « Santé » et participent à des réunions sur les instances.
- ✚ Nous participons aux Conseils de Surveillance du Centre Hospitalier Emile Roux et du Centre Hospitalier du Pays de Craponne.

#### Au niveau de l'agence Régionale de Santé Auvergne :

- ✚ Participation à la **Commission de Conciliation et Indemnisation** au niveau de l'Agence Régionale de Santé d'Auvergne à Clermont-Ferrand, en facilitant le règlement amiable de litiges (accidents médicaux, affections iatrogènes ou nosocomiales), entre un usager et un établissement de santé public ou privé en Auvergne.

## NOS ACTIONS

En 2017, l'UFC Que Choisir de Haute-Loire a participé à plusieurs actions nationales et locales :

- **Action de sensibilisation contre le démarchage téléphonique** (pétition, blog, FR3 Auvergne),
- **Rendez vous CONSO avec la mallette pédagogique alimentaire** par différents ateliers,
- **Réunions « Informations Débats » sur les arnaques (lycées, CCAS, CAF, ...)**. Parfois avec la collaboration de la répression des fraudes (DDCSPP 43)
- **Participation à la campagne « Energie Moins Chère Ensemble » pour le gaz et l'électricité.**
  - 679 abonnés se sont inscrits à cette campagne,
  - 292 ont exprimé leur souhait de changer de fournisseur,
  - Le gain total estimé est de 23 945 €.
- **Participation à la campagne S-EAU-S** sur l'eau du robinet en Haute-Loire,
- **Participation au forum CAP HANDI SENIORS sur Yssingeaux** (stand et conférence arnaques)
- **Participation à la Foire Exposition du Puy en Velay** avec notre stand conso et santé UFC QC43.



### **Litige de chez nous....Carte piratée.**

- Mais que sont toutes ces opérations sur mon compte !
- Mince, ma carte a été piratée.
- Vite : opposition !!!
- Remboursement de quasi tous les montants.
- Un montant conséquent prélevé par un gros groupe de distribution n'est pas remboursé.
- Une lettre de la banque mentionnant mon implication ou celle de mon entourage !
- **Je file à l'U.F.C !!!**
  - Ecoute et prise en charge
  - Plus d'un an d'échanges de courriers (seule, j'aurais abandonné...)
  - D'abord avec le groupe de distribution qui reconnaît lui-même avoir été fraudé.
  - Puis la banque qui se retranche toujours derrière le fameux code envoyé pour cette opération spécifique.
  - Allons au tribunal

**Tribunal... Ouf c'est gagné !** ☞ Injonction de payer pour la banque.

*Dossier traité par Dominique Engelvin.*



## ASSEMBLEE GENERALE 2017 DU 24 MARS 2018. RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

### LES ENQUETES.

#### ENQUÊTE PRIX EN PARAPHARMACIES - Janvier 2017.

Entre le 24 septembre et le 8 octobre 2016, nos enquêteurs bénévoles se sont rendus dans 747 pharmacies et parapharmacies réparties sur l'ensemble du territoire français, y compris en Nouvelle-Calédonie et à La Réunion. Nous avons aussi visité 32 parapharmacies en ligne. Au total, plus de 7 500 prix ont été relevés. D'une parapharmacie à l'autre, les prix sont éminemment variables, selon les résultats de notre enquête prix réalisée aussi bien en magasins que sur Internet. Les bonnes affaires ne se font pas toujours où l'on croit. Le volume, c'est le critère central qui permet aux détaillants de négocier des rabais auprès de leurs fournisseurs puis de les répercuter auprès de leurs clients. Mais ce n'est pas le seul. Le référencement et la progression comptent aussi : plus le détaillant expose une palette variée des produits de la marque et plus leur écoulement augmente au fil des ans, plus le fabricant sera enclin à lui octroyer des prix intéressants.

#### ENQUETE SUR L'ELECTROMENAGER – Novembre 2016 (publication début 2017).

**Pourquoi cette enquête.** Depuis **Mars 2015**, le client doit être informé, à l'achat du produit, de la durée pendant laquelle les pièces détachées sont disponibles.

**Le protocole de l'enquête.** Les bénévoles des associations locales de l'UFC - Que Choisir se sont rendus, dans 865 hypermarchés et magasins spécialisés et ont relevé les informations délivrées pour quatre familles de produits : robots de cuisine, réfrigérateurs, téléviseurs, lave-vaisselle. Pour cette enquête, les bénévoles des associations locales de l'UFC - Que Choisir de Haute Loire ont visité 4 enseignes.

**Résultat :** Entre un tiers et la moitié des magasins n'affichent aucune information sur la disponibilité des pièces détachées. Pire, derrière cette moyenne se cache une véritable démission des hypermarchés, dont les trois quarts n'affichent jamais cette information.

**Les commerçants ont décidément des difficultés avec l'affichage des informations utiles au consommateur.** Outre la question des pièces détachées, nos bénévoles ont relevé que seulement 42 % des magasins affichent une garantie sur l'intégralité de leurs produits, 19 % ne la mentionnent jamais.

**ENQUETE DPE « Diagnostic de performance Énergétique.** Du 2 mai au 2 juin 2017. Il s'agissait de contrôler la fiabilité de ces diagnostics. La Haute-Loire fut un département test pour cette enquête. En effet, la maison choisie datait de 1974 avec une surface habitable de 132 m<sup>2</sup>, la propriétaire a demandé à 5 diagnostiqueurs de passer mais impossible de trouver le cinquième.

**Résultats :** 2 diagnostiqueurs ont classé la maison en D et 2 autres en E, avec une consommation allant de 210 à 316 kWh et des factures allant de 1795€ à 2741€. La durée de la visite a varié de 45 minutes à 1h35 et au final pour un prix allant de 100€ à 149€. Ces résultats amènent au même constat qu'au niveau national : Alors que la classe énergétique des maisons individuelles a un impact sur leur valeur immobilière, notre enquête prouve que les diagnostics de performance énergétique (DPE) manquent de fiabilité. Acquéreur ou vendeur, leurs erreurs font toujours une victime.

#### ENQUETE MAGASINS BIO - Septembre 2017.

**Protocole de l'enquête :** L'enquête s'appuie sur un panier de produits BIO issus des différents segments du marché et reflétant la consommation des Français. Pour cela, nous avons relevé les prix suivants :

- Un panier de 30 produits **conventionnels** vendus en grandes surfaces
- Un panier de 30 produits **équivalents, issus de l'agriculture biologique, vendus en grande surface,**
- Un panier de 30 produits **équivalents, issus de l'agriculture biologique, vendus en magasins spécialisés.**

Au total, 14 952 prix ont été relevés en magasin et 24 621 sur internet, soit un échantillon de **39 573 prix.**

**Le résultat de l'enquête.** L'enquête met en évidence des écarts importants.

Pour un panier de 30 produits conventionnels d'une valeur **de 74€** en grande surface le même panier, avec des produits bio, et toujours en grande surface, en grande surface également, coûte **126€.**



## ASSEMBLEE GENERALE 2017 DU 24 MARS 2018. RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

L'écart est encore plus sévère lorsqu'on compare les prix du « panier conventionnel en super et /ou hypermarché » au prix du « Panier BIO en magasin BIO ». En effet, le prix du panier bio en magasins spécialisés est supérieur de **28%** au panier bio de Grandes Surfaces Alimentaires.

Le bio en magasins spécialisés est plus cher de **118%** par rapport au conventionnel en grande distribution, soit plus du double. Attention toutefois, des différences existent entre les enseignes, mais aussi les catégories de produits.

Nous laisserons le mot de la fin à Alain BAZOT, au sujet des marges appliquées par les GSA : « ... **C'est bel et bien la grande distribution qui, sur le bio plus que sur le conventionnel se gave de marges... Cette politique est d'autant moins compréhensible qu'une diminution des marges sur le bio, entraînant des prix plus attractifs, augmenterait les ventes et aboutirait donc à des recettes équivalentes voire supérieures à celles d'aujourd'hui.** »

**ENQUETE GRANDES SURFACES.** (Tableau ci-dessous). En juin 2017, grâce à son réseau d'enquêteurs bénévoles, l'UFC Que Choisir a enquêté dans 1 541 grandes surfaces alimentaires réparties sur l'ensemble du territoire français. Les « visites mystère » en grandes surfaces ont permis d'évaluer les magasins sur des critères d'étendue et de qualité des offres et des services. **Les magasins ont été notés sur 6 familles de critères :**

- **Les espaces de circulation extérieurs et intérieurs et la qualité de l'ergonomie du magasin.**
- **La propreté du magasin.** Il s'agissait de mesurer l'aspect extérieur autant que la propreté du magasin.
- **L'étendue et la diversité de l'offre,** notamment en produits BIO.
- **La qualité de l'information** (signalétique, étiquetage, borne de prix).
- **Les offres de services divers** (solution de passage en caisse, espaces restauration ou autre).
- **Mesures en faveur de l'environnement** (disparition des sacs plastiques, espace de déballe).

RESULTAT DE L'ENQUÊTE AU NIVEAU DE NOTRE DEPARTEMENT.												RESULTAT NATIONAL.		
		Note/20	Appréciation globale	Circulation	Propreté	Offre conventionnelle (étendue, diversité)	Offre Bio (étendue, diversité)	Information (étiquetage, bornes)	Promotions (Prix)	Services (Caisses, espaces restauration)	Environnement (sacs, déballe)	Pour information, ci-dessous le classement par enseigne au niveau national.		
												Note/20	Appréciation globale	
	Très bon	★★★												
	Bon	★★												
	Moyen	★												
	Médiocre	■												
	Mauvais	■■												
Aiguilhe	Super U	12	★	★★★★	★★★★	★★	■■	★★	★	■	★★			
Aurec/Loire	Casino	14	★★	★★★★	★★★★	★★	★★	★★	★	★★	■			
Brioude	Carrefour Market	15	★★	★★	★★★★	★★	★	★★★★	★	★	★★			
Brives Charensac	Auchan	11	★	★	★	★	★	★★★★	★	■	★			
Chadrac	Intermarché Super	11	★	★	★★	★	★	★★★★	★	★	■			
Craponne/Arzon	Super U	13	★★	★★★★	★★★★	★★	■	★★★★	★	■	★			
Dunières	Carrefour Market	14	★★	★★	★★★★	★★	★★	★★	★	★★	★★			
Langeac	Intermarché	15	★★	★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★	★★			
	Super U	15	★★	★★★★	★★★★	★★	★★	★★★★	★	★	★★			
Langogne	Intermarché Super	14	★★	★★★★	★★	★★	★★★★	★★★★	★	■	★			
	Carrefour Market	13	★★	★★	★★	★★	★★★★	★★	★	★	★			
Monistrol/Loire	Intermarché Super	14	★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★	★	★	★			
	Carrefour Market	15	★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★	★	★	★★			
Sainte Sigolène	Intermarché Super	14	★★	★★★★	★★★★	★★	★★	★★	★	★	★★			
	Carrefour Market	13	★★	★★★★	★★★★	★★	★★	★★	★	★	■			
Vals près le Puy	Géant Casino	15	★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★	★★★★	★	★★			
Yssingaux	Intermarché Super	12	★★	★★	★★★★	★★	★★	★★	★	★	★			
	Super U	14	★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★	★	★★	■			
												Auchan	13,9	★★
												Cora	13,4	★★
												Carrefour Hyper	13,4	★★
												Géant Casino	13,1	★★
												Leclerc	13	★★
												Magasin U	12,3	★★
												Simply Market	11,7	★
												Intermarché	11,7	★
												Carrefour Market	11,5	★
												Casino	11,5	★
												Monoprix	11,3	★
												Divers	10,3	★
												Match	9,6	★



## ASSEMBLEE GENERALE 2016 DU 25 MARS 2017. RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

**Continuons à avoir les bons réflexes en matière alimentaire :  
L'UFC QUE CHOISIR Haute Loire continue dans sa lancée.**

La volonté de notre association était de développer des réunions d'information sur le thème de l'alimentation. Ce fut largement le cas en 2017.

☞ L'alimentation recouvre de nombreuses problématiques dont la qualité gustative, le prix, la lecture des étiquetages, les apports nutritionnels... que notre association tente de mettre en avant lors de l'atelier alimentaire « *manger équilibré au juste prix* ». Notre association souhaite, par une série d'outils ludiques, transmettre à l'ensemble des consommateurs des moyens pour découvrir ou redécouvrir les astuces consoméristes pour mieux s'alimenter au meilleur prix.

En 2017, l'UFC Que Choisir 43 a proposé cet atelier à la Maison de quartier du Puy en Velay, au CCAS du Puy, à la MPT de Brives Charensac et auprès d'un public étudiant (groupe scolaire Anne Marie Martel, Ecole 2eme chance...). Par ailleurs, en association avec le REN43, nous avons proposé un atelier mettant en avant les produits bios et locaux.

☞ Une nouveauté en 2017, l'UFC Que Choisir 43 a débuté l'atelier auprès du jeune public : atelier autour de « l'importance du petit déjeuner ».



Un atelier qui encourage les enfants à boire et à manger le matin, fait découvrir la diversité des fruits et la composition idéale d'un petit déjeuner, a été proposé aux enfants de la MPT de Brives Charensac.



**Pour tous renseignements sur la réalisation d'un atelier, contactez l'association au 04.71.02.29.45**

### **Mise en place d'un atelier « Anti Arnaque » par l'UFC Que Choisir 43**

☞ Face à la recrudescence des arnaques en tout genre, l'UFC Que Choisir 43 propose des ateliers « anti Arnaques ». Cet atelier informatif a notamment été proposé en collaboration avec le CCAS du Puy en Velay. L'UFC Que Choisir a édité à cette occasion un livret anti arnaque.

☞ En 2018, notre fédération met en place des supports pédagogiques afin d'organiser au mieux ces ateliers et nous permettre de proposer plusieurs thématiques autour de l'arnaque :

- **Démarchage et sollicitations commerciales,**
- **Achats sur internet,**
- **Données personnelles,**
- **Crédit Conso,**
- **Garanties et assurances.**

**Pour tous renseignements sur la réalisation d'un atelier, contactez l'association au 04.71.02.29.45**



## ASSEMBLEE GENERALE 2017 DU 24 MARS 2018 RAPPORT COMMISSION SANTE ET ENVIRONNEMENT

**Journée Européenne des droits des patients.** Les représentants UFC Que Choisir 43 sont intervenus dans la presse le 18 avril 2017 pour la Journée Européenne des droits des patients pour présenter le mensuel Que Choisir Santé, ainsi que les deux plaquettes réalisées par la commission santé Auvergne- Rhône-Alpes avec le soutien de l'Agence Régionale de santé.

Ces deux plaquettes sont à disposition au local de l'association :

- La première « l'UFC-Que Choisir et la santé » précise le rôle des représentants des usagers qui vous accompagnent pour faire valoir vos droits et vos réclamations.
- La seconde, « **Prévoir sa fin de vie avec les directives anticipées** » sont les instructions écrites sur les souhaits de fin de vie formulés par une personne majeure consciente.

***Nos représentants des usagers interviennent dans les CDU « commissions des droits des usagers » des établissements de santé publics et privés. En cas de problème vous pouvez les contacter.***

**Conférence régionale santé et environnement.** Nous étions présents pour cette première conférence le 13/09/2017 sur Lyon, avec des intervenants en majorité de la région Rhône-Alpes qui expliquaient leurs différents projets. Nous avons participé aux ateliers concernant les surexpositions air, eau et pesticides, avec l'implication de la population et des actions ciblées en région et sur les départements pour sensibiliser les habitants.

**Réunion du groupe de travail Haute-Loire-Cantal sur le Plan régional des déchets le 30/6/2017 au Lycée Agricole de Bonnefont.** Il fallait participer aux diverses tables de discussion. C'est ce qu'a fait Robert Bouchit, représentant l'UFC Q.C. 43.

- Première table sur la prévention : comment réduire les emballages, plastiques en particulier ?
- Deuxième table sur les déchets dangereux du type amiante : le Valtom suggère de mettre à disposition des entreprises et des particuliers des big-bags pour pouvoir transporter plus facilement ces déchets.
- Troisième table sur les biodéchets : Robert BOUCHIT soulève le problème du compostage en ville, pas toujours facile, surtout dans les grands immeubles... L'après-midi, table ronde sur la valorisation des matériaux : on évoque la baisse importante du nombre de centres de tri prévue.

**Visite du barrage de Poutès, organisée par ENEDIS le 5 septembre 2017 (élus et associations).** L'UFC Q.C. 43 était présente. Au mois de mars, la retenue de Poutès a été abaissée de plus de 6 mètres pour réduire la taille du plan d'eau des deux tiers et l'amener entre 600 et 900 mètres de longueur. Le chantier a été lancé en juin 2017, avec la remontée des sédiments (elle se poursuivra sur l'été 2018) sur les rives de la retenue pour éviter qu'ils ne passent à l'aval lors des vidanges nécessaires à la réalisation des travaux sur le barrage. Le calendrier des travaux d'arasement partiel du barrage a été modifié pour s'étaler sur six années, de 2017 à 2022.

**Visite du Gaec des Vachers à Chassagnes, en reconversion bio, le 23 octobre 2017, dans le cadre des États généraux de l'alimentation.** En visite à Chassagnes, le préfet de Haute-Loire, Yves Rousset, et une trentaine d'acteurs de l'alimentation (dont l'UFC Q.C. 43) ont décortiqué la filière laitière du département. Mikael Vacher, en Gaec avec ses parents, a présenté son exploitation, en reconversion depuis mai 2016. Pour les représentants de l'UFC Que Choisir de Haute-Loire, le département est favorable au bio, avec un panier à 155 euros, contre 161 euros au niveau national. C'est ce que montre une étude réalisée en septembre.

**Stage environnement UFC Clermont-Ferrand le 24/11/2017 (A.L. d'Auvergne).** Le but était de mieux connaître le rôle d'un représentant des consommateurs dans les structures décisionnelles relatives à l'environnement et au développement durable. Sujet complexe mais intéressant.



## ASSEMBLEE GENERALE 2017 DU 24 MARS 2018. RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

### RAPPORT D'ORIENTATION.

Nous allons poursuivre un certain nombre d'engagements pris il y a un an et y ajouter de nouveaux objectifs qui nous paraissent indispensables à la bonne vie de notre association et à son développement.

- **Les Interventions externes :** Nous nous étions engagés à développer les interventions du type « Rendez-vous CONSO » ou « Informations – Débats » sur des thèmes consuméristes. Cet engagement a été largement tenu comme nous l'avons évoqué dans nos actions 2017.

Pour 2018 cette démarche est complétée par la mise en place d'un « Deuxième rendez-vous conso de l'UFC Que Choisir qui portera sur les pièges et arnaques de consommation. Nous pourrons intervenir auprès des consommateurs avec 5 ateliers pédagogiques en fonction de la nature des demandes :

- ☞ Démarchage et sollicitations commerciales,
- ☞ Achats sur internet,
- ☞ Données personnelles,
- ☞ Crédit Conso,
- ☞ Garanties et assurances.



- **Traitement des litiges en ligne.** Notre AL était volontaire dans cette démarche, pilotée par la fédération et qui permet aux internautes qui le souhaitent de nous confier leur litige « en ligne ». Courant 2017 nous avons reçu et traité 43 demandes d'interventions et le moins que l'on puisse dire est que 2018 commence très fort avec 24 demandes sur les seuls mois de janvier et février.
- **Le renforcement de l'équipe de bénévoles.** Nous avons des contacts bien engagés. De nouveaux bénévoles vont nous rejoindre, ou nous ont déjà rejoints en ce début d'année 2018. On peut même dire que nous avons trouvé dans ce domaine un bon équilibre, sauf en ce qui concerne le domaine : « gestion de l'informatique » pour lequel un renfort serait le bienvenu.
- **Amélioration de la couverture géographique.** Nous avons engagé des actions qui devraient nous permettre la création d'une permanence sur Brioude. Une équipe se constitue actuellement et nous pensons très vite pouvoir couvrir enfin, l'Ouest du département. Dans cette démarche, la Mairie de Brioude nous apporte un soutien très appuyé.
- **Amélioration des conditions d'accueil à notre permanence d'Aiguilhe.** Nous avons modifié notre local et remplacé une partie du mobilier, afin qu'il soit plus accueillant, voire plus ludique.
- **Modernisation du matériel bureautique.** Sans être programmée l'obsolescence arrive vite dans ces domaines et nous devons rester toujours vigilants pour ne pas être dépassés par les évolutions technologiques. Nous nous y attachons.

#### **Litige de chez nous.... Rendez-moi mon dépôt de garantie !!!**

Le propriétaire est récalcitrant. Pour obtenir la restitution de son dépôt de garantie, notre adhérent n'a pas eu d'autre choix que de se rapprocher de notre association.

Lors de sa sortie, le propriétaire a voulu lui faire signer un courrier pour renoncer à la restitution de son dépôt de garantie. Cette démarche, totalement illégale, a été dénoncée par notre association. Notre adhérent a ainsi récupéré l'intégralité de son dépôt de garantie car aucun état des lieux de sortie n'a été établi de manière contradictoire et le logement a été restitué dans un état correct.

*En entrant comme en sortant, n'oubliez pas : un état des lieux contradictoire.*





**ASSEMBLEE GENERALE 2017  
DU 24 MARS 2018.  
RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE**

**RESULTAT FINANCIER 2017.**

CHARGES		PRODUITS	
<b>ACHATS</b>	<b>5 503,47</b>	<b>VENTES</b>	<b>1026,70</b>
Eau-Gaz-Electricité	1 768,32	Prestations de services	1026,70
Fournitures de bureau	995,46		
Autres fournitures	133,45	<b>REVERSEMENT</b>	<b>2019,10</b>
Autres achats de marchandises	2 606,24	DGCCRF ( reversement du National)	2019,10
<b>SERVICES EXTERNES</b>	<b>11 845,42</b>		
Sous-traitance générale	2 153,64		
Crédit bail	2 116,80		
Locations ( locaux de l'AL)	4 800,00		
Assurances	212,32		
Frais Formation, AG, autres	2 562,66		
<b>AUTRES SERVICES EXT.</b>	<b>9 883,66</b>		
Publicité	1 047,37		
Déplacements	185,10		
Réceptions	1 830,89		
PTT -Téléphone - Internet	6 309,10	<b>AUTRES PRODUITS</b>	<b>44980,79</b>
Services bancaires	142,20	Remb. Formation, AG,autres	2663,79
Cotisation UN. Régionale	160,00	Cotisations des adhérents	35573,90
Autres cotisations	209,00	Parts Fédérales	6743,10
		<b>PRODUITS FINANCIERS</b>	<b>247,96</b>
		Produits financiers	247,96
<b>FRAIS DE PERSONNEL</b>	<b>14 616,08</b>	<b>PRODUITS EXCEPT.</b>	<b>5246,71</b>
Salaires nets	8 775,57	Dons	117,71
Charges sécurité sociale	5 111,00	Actions en Justice	450,00
Autres charges sociales	329,51	Remb. Urssaf ( trop payé)	4679,00
Autres frais de personnel	400,00		
<b>AUTRES CHARGES</b>	<b>6 860,26</b>		
Parts Fédérales	6 743,10		
Frais de Justice	117,16		
<b>TOTAL DES DEPENSES</b>	<b>48 708,89</b>	<b>TOTAL DES RECETTES</b>	<b>53521,26</b>

**RESULTAT DE L'EXERCICE**

**4 812,37**

**SITUATION DE TRESORERIE au 31/12/2017**

C.C.P La Banque Postale	899 €
Livret La Banque Postale	35 056 €
Caisse	20 €
<b>TOTAL</b>	<b>35 975 €</b>



## ASSEMBLEE GENERALE 2017 DU 24 MARS 2018. RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

### UN NOUVEAU RESULTAT LARGEMENT POSITIF

Il est sensiblement le même qu'en 2016 : **4 812 €**.

#### ☞ **Pourtant nos charges ont augmenté de près de 2 000 €**

Cette augmentation s'explique par deux postes :

- Publicité – Communication : 1 047 €  
Cette ligne de charge n'existait pas auparavant, elle correspond à notre présence à la Foire Exposition du Puy, à d'autres salons ou interventions extérieures (mallette alimentaire, arnaques).
- Investissements : + 1 400 €  
Avec l'apport d'un revenu exceptionnel, nous avons décidé de rénover nos locaux en renouvelant largement le mobilier : armoires, bureaux, chaises,...

#### ☞ **Les produits ont progressé aussi de 2 000 €**

- Encore plus de produits exceptionnels : + 500 €  
Nous avons perçu un trop payé de l'URSSAF de 4 679 €.
- Plus de produits divers : + 1 700 €  
Nous avons eu plus de remboursements de l'échelon national et régional ( enquêtes, formation,...)

**En 2017, nous n'avons perçu aucune subvention ni du département, ni de la Communauté d'Agglo.**

### UNE TRÉSORERIE QUI S'ACCROIT ENCORE CETTE ANNÉE

Le disponible final s'est accru du résultat 2017 frisant les **36 000 €**.

Nous n'aurons pas de manière durable chaque année des produits exceptionnels et notre local sera peut-être un jour mis en vente par le propriétaire.

### UN BUDGET 2018 EN JUSTE EQUILIBRE

Sans les produits exceptionnels, notre résultat 2017 aurait été en léger déficit de 400 € mais avec des investissements.

Avec un nombre d'adhérents stable proche de 1 200, nous pouvons équilibrer nos comptes en gardant le même niveau de cotisation.

#### BUDGET PREVISIONNEL 2018

CHARGES		PRODUITS	
Achats	4 200 €	Cotisations	41 500 €
Services extérieurs	12 390 €	Reversement UFC-Que-Choisir	1 500 €
Autres services extérieurs	9 110 €	Autres Produits	2 800 €
Frais de personnel	13 800 €	Produits financiers	100 €
Parts Fédérales	6 500 €	Produits exceptionnels	100 €
<b>TOTAL DEPENSES</b>	<b>46 000 €</b>	<b>TOTAL RECETTES</b>	<b>46 000 €</b>
<b>RESULTAT DE L'EXERCICE</b>	<b>0 €</b>		



## ASSEMBLEE GENERALE 2017 DU 24 MARS 2018. RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

### MONTANT DE L'ADHESION

#### 1) Adhésion à 36 €.

Concernant les montants des adhésions à notre association, et compte tenu de nos résultats financiers, nous n'avons aucune raison de changer le prix de l'adhésion.

**Nous vous proposons de maintenir l'adhésion à 36 €.**

#### 2) Adhésion « Jeunes ».

Il y a un an nous avons, ensemble, voté la mise en place d'une « adhésion jeunes » (18-25ans).

Compte tenu de la date de l'AG, cette mise en place a été effective au 1<sup>er</sup> avril.

Le démarrage a été un peu lent. Sur 2017 nous avons fait 8 adhésions jeunes.

N'hésitez pas à faire connaître cette facilité aux jeunes qui vous entourent.

**Nous vous proposons de maintenir l'adhésion « jeunes » à 18 €.**

### CONCLUSION

Cette Assemblée Générale montre, si besoin était, que notre association est dynamique et qu'elle œuvre de façon sereine et équilibrée. Pour autant je veux souligner ici que, derrière toutes les actions que nous avons détaillées, il y a un travail important d'une équipe remarquable. Une équipe soudée et complémentaire de bénévoles, qui donnent beaucoup de temps et dépensent beaucoup d'énergie pour que nous soyons à la hauteur de la lourde tâche qui se cache derrière nos missions. Une équipe complétée, de façon tout aussi remarquable, par l'investissement sans faille dont fait preuve notre juriste.

**Le Président – Yves JOUVE.**

