



UFC – Que Choisir de la Mayenne  
Association de défense des consommateurs  
31 rue Oudinot  
53000 LAVAL  
Tél : 02 43 67 01 18  
Courriel : [contact@mayenne.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@mayenne.ufcquechoisir.fr)

9 JANVIER 2025

## COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DES BÉNÉVOLES

25 bénévoles sur les 39 bénévoles que compte l'association avaient répondu présents à l'invitation du conseil d'administration à cette réunion de reprise après les fêtes, autour d'une galette des rois.

L'éloignement, la grippe sont les principales causes des absences.

Le président Dominique HAMARD a ouvert la réunion en souhaitant le meilleur pour tous les bénévoles, et surtout, la santé, et une bonne humeur malgré le temps maussade.

Il a rappelé la mise en place de la nouvelle gouvernance de l'association, avec la création de groupes de travail afin de répartir les tâches entre plusieurs responsables. Ceux-ci se réunissent régulièrement pour faire le point. Des progrès sont à faire, mais ça avance... Il a rappelé que ces groupes de travail sont ouverts à toutes les bonnes volontés.

Afin de mieux faire connaissance, un tour de table a permis aux anciens comme aux nouveaux de présenter leur parcours professionnel et leur motivation pour informer et défendre les consommateurs dans le cadre des objectifs de QUE CHOISIR

Les responsables des groupes de travail ont ensuite fait le point sur l'activité du groupe et les projets d'actions.

### - **Groupe de travail Bénévoles-Formation**

Animateur : André CHARLOT, Danielle BLOSSIER, François MORIN

L'association compte environ 38 bénévoles. Nous avons enregistré 14 nouveaux bénévoles et 4 démissions. Le recrutement vient pour beaucoup du forum organisé début 2024 et du bouche à oreille soucieux de venir en aide aux consommateurs trop naïfs souvent et manipulables dans un monde où les arnaques deviennent monnaie courante et la confiance disparue.

Le recrutement est surtout concerné les fonctions d'accueil téléphonique et d'enquêteurs. Les prochains recrutements doivent viser à renforcer les permanences de Mayenne et de Château-Gontier, en montant des actions identiques à celle de Laval début 2024. Il faut aussi organiser des formations en Interne, en plus des formations de l'UR.

### - **Groupe de travail Animation-Manifestations**

Animatrices : Claire MENSAH et Anne BONAFOS.

Une bonne équipe pour les animations, notamment pour les RV conso tournés vers l'information du consommateur

En 2024, le groupe a organisé 20 RV conso, 2 ciné débat (Laval et Mayenne), et des réunions d'information (gendarmerie) ce qui a permis de toucher plus de 500 personnes. Des animations sont prévues pour 2025, notamment en liaison avec l'ORPAL, le centre intergénérationnel de Laval, le CCAIS de CHÂTEAU-GONTIER, et autres structures.

Le groupe de travail participera aux campagnes nationales :

- Le printemps des consommateurs, en mars,
- Les campagnes politiques : eau (produits indésirables PFAS), santé (déserts médicaux), mobilité.

L'Al participera également à Planète en fête, comme en 2024.

Catherine BOUREUX propose d'organiser un ciné débat sur la santé avec le film Mme HOFMAN. A étudier.

- **Groupe de travail Enquêtes**

Animateur : Maurice COUASNON

L'Al a réalisé 6 enquêtes devant permettre de faire ressortir les failles pouvant être illégales de la part des solliciteurs soit 52 enseignes visitées, mobilisant 13 bénévoles.

L'Al participe aussi aux enquêtes flash.

Le nombre d'enquêteurs est trop faible pour répondre à toutes des demandes. Il faudrait un pool de 20 à 25 enquêteurs.

Maurice fait part de la trop grande complexité des questionnaires, qui rebutent les enquêteurs.

- **Groupe de travail Communication,**

Animateur : Jean LOISEL, avec Olivier PLOT et Jean-Michel GUINAUDEAU

Inciter à la participation ponctuelle d'autres bénévoles de l'association pour les articles du bulletin. Le bulletin de fin d'année est à l'impression.

Les communiqués de presses transmis par la fédération sont envoyés aux médias locaux.

L'association n'a plus de participation avec France Bleu Mayenne, si l'on excepte la participation de D HAMARD, en son nom propre, mais qui n'oublie jamais de citer l'UFC-Que choisir.

Il est envisagé de recontacter Franc Bleu Mayenne pour que soit traité un thème d'actualité avec réactions des auditeurs.

L'animation du site Internet est assez faible, comme celle de Face Book.

Jean-Michel GUINAUDEAU rappelle la mise en place de l'espace bénévole, avec la mise en lignes de CR de réunion, de photos, de tutoriels.

- **Groupe de travail Santé**

Animatrice : Catherine BOUREUX, avec Sylvie LANDELLE et Odile DUVAL.

L'activité concerne la représentation des usagers au sein de 6 établissements de santé.

Catherine participe également à d'autres réunions pour l'organisation de la santé en Mayenne.

- **Groupe de travail Litiges-Gestal**

Animateurs : Dominique HAMARD (aspects juridiques) et Jean-Michel GUINAUDEAU (GESTAL)

Jean-Michel GUINAUDEAU remet à chaque consultant la liste des litiges en cours, afin de vérifier si certains doivent être clos par abandon du consommateur par exemple.

Jean-Michel donne quelques éléments statistiques sur les litiges traités par l'association.

Nombre de primo adhérentes / litiges ouverts :

| Année | Primo adhérents | Tous litiges | Aled | RV  |
|-------|-----------------|--------------|------|-----|
| 2019  | 268             | 332          | 148  | 184 |
| 2020  | 215             | 614          | 382  | 232 |
| 2021  | 226             | 479          | 265  | 214 |
| 2022  | 238             | 398          | 203  | 195 |
| 2023  | 241             | 396          | 207  | 189 |
| 2024  | 182             | 310          | 165  | 145 |

Nombre de litiges saisis par niveau :

| Année | Niveau 1 | Niveau 2 | Niveau 3 | Total     |
|-------|----------|----------|----------|-----------|
| 2019  | 197      | 72       | 63       | 332       |
| 2020  | 427      | 119      | 62       | 608 (614) |
| 2021  | 312      | 99       | 68       | 479       |
| 2022  | 257      | 86       | 55       | 398       |

|      |     |    |    |     |
|------|-----|----|----|-----|
| 2023 | 266 | 71 | 59 | 396 |
| 2024 | 221 | 80 | 9  | 310 |

Il y a donc une baisse du nombre de litiges traités, ce qui est en lien direct avec la baisse du nombre d'adhérents.

Il faut que davantage de litiges soient passés en niveau 3, ce qui nécessite d'utiliser les modèles de documents. Une formation des consultants sur ce sujet est à prévoir.

#### Nombre de litiges ALED

| Année | Nombre | Nbre adhésions via Aled |
|-------|--------|-------------------------|
| 2020  | 382    | 19 5%                   |
| 2021  | 265    | 25 4,4%                 |
| 2022  | 203    | 21 10,3%                |
| 2023  | 207    | 17 8,2%                 |
| 2024  | 164    | 10 6%                   |

Le nombre de litiges ALED est également en diminution. Le rendement en adhésion est décevant, au regard du temps passé. Le nombre de litiges ALED sans réponse après une première réponse de l'AI est très important (au moins 75%)

#### Nombre par thème (ouverts dans l'année)

| Thème             | Nbre 2024                             |
|-------------------|---------------------------------------|
| Services marchand | 102<br>Dont 24 sites internet         |
| Energie           | 44<br>Dont 21 renouvelable            |
| Logement          | 41<br>Dont 23 en construction-travaux |
| Assurances        | 32                                    |
| Auto              | 29                                    |
| Banque            | 24                                    |
| Opérateurs tel    | 21                                    |

Il est nécessaire de former de nouveaux consultants. Il est rappelé qu'Aurélië est à l'association pour apporter son soutien aux conseillers litiges. Le principal rôle du conseiller litige est de surtout bien analyser le litige, et de rechercher les bases juridiques, et de faire valider ces dernières par Aurélië. Pour les bases juridiques, on dispose de beaucoup d'outils, dont la bibliothèque juridique, la permanence juridique des AI et bien sûr, les sites Internet du gouvernement.

Il est décidé d'organiser les réunions :

- Le 29/01/2025 matin, au local : bases sur les litiges à destination de l'accueil téléphonique
- Le 6/02/2024 après midi, au local : GESTAL, pour les consultants. Passer en niveau 3 et enregistrement des documents.

La permanence de Mayenne est réactivée depuis ce mercredi avec Catherine CHEVALIER. Elle a changé d'adresse : c'est au pôle habitat, au 21A place Gambetta, à Mayenne. Il n'y a pas de ligne téléphonique dédiée.

Il est important de rappeler que l'économie est tournée vers plus de consommation a tort ou à raison et que le consommateur bénéficie de droits que trop souvent il ignore.

A QUE CHOISIR le plus souvent devient adhérent un consommateur abusé par ignorance. Nous avons à l'association actuellement des spécialistes en matière automobile, banques-assurances, immobilier, énergie outre notre juriste Aurélie un peu généraliste mais il convient absolument de recruter des bénévoles en mesure de venir épauler ces spécialistes et de se former. et penser à leur remplacement. Il nous faut agir en ce sens.

### **Informations sur l'Union Régionale :**

Jean-Michel GUINAUDEAU représente l'Union Régionale UFC-Que Choisir des Pays de la Loire.

Président : Jean-Jacques TRRIERE, de l'AL 49

Vice-présidente : Evelyne GAUBERT, de l'Al 72

Les réunions se tiennent à Angers et durent une journée.

Tous les frais sont remboursés. Ce sont surtout les responsables (président, secrétaire, trésorier, responsable des commissions), qui ont du travail entre 2 réunions, pour la préparation et le CR)

- Les activités :
  - o AG 1 fois par an (05/02/2024)
  - o CA 4 fois par an, dont une fois en même temps que l'AG
    - Organisation générale, orientations, communications.
  - o Les commissions :
    - Des référents nationaux :
      - Commission santé (G Allard)
      - Commission environnement (eau, transport, pesticides) P GUILLAUME
      - Commission logement (J J TERRIERE)
      - Commission campagnes politiques (J Y HERVEZ)
      - Formation : organisation des formations de bénévoles, en lien avec le service FD (JJ TERRIERE)
    - Des commissions spécifiques à notre UR :
      - Communication : création de visuels, discussions sur les activités de chacun, entre aide éventuelle.
      - Juridique : création d'outils, discussions sur les activités et les modes de travail.

Ce sont surtout des moments de discussion, d'échanges d'idées, très utiles pour animer l'association locale.

Ces commissions se réunissent 3 à 4 fois par an. Elles peuvent être suivies en visio conférence, mais c'est moins pratique....

Tous les bénévoles sont éligibles à ces groupes de travail.

### Dates des prochaines commissions :

- 23/01/2024 : commission juridique
- 30/01/2024 : commission communication

### Dates des prochaines formations :

- 24/01/2025 : formation « Mobiliser son réseau » En Visio

**L'Al dispose de 2 postes d'administrateurs. Actuellement, un seul poste est pourvu par JM GUINAUDEAU, dont le mandat se termine cette année et ne sera pas renouvelé. Il est indispensable que l'Al soit représentée.**

**Appel à bonne(s) volonté(s) pour participer à la prochaine assemblée générale le 5 février prochain !**

L'ordre du jour étant épuisé, le président invite les bénévoles à partager la galette des rois.

Pour le CA  
JM GUINAUDEAU