



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

Assemblée générale du 13 mars 2025

Rapport d'activité de l'année 2024

La vitalité d'une association, c'est le nombre de ses adhérents et ses activités.

Les adhésions

En 2024, nous avons reçu 791 cotisations, contre 865 l'année précédente, soit une baisse de 8,8%. C'est la première fois depuis près de 20 ans, l'UFC-Que choisir de la Mayenne subit une baisse d'adhésion aussi conséquente. Au niveau national, cette baisse est de -6,6%.

Le nombre d'adhérents à jour de leur cotisation est, à ce jour, de 740.

Nous n'avons enregistré que **182 primo adhérents en 2024, contre 231 en 2023 et 238 en 2022.**

Nous verrons que cette baisse est directement corrélée au nombre de litiges qui nous sont soumis. Mais pour nous, la difficulté réside dans **la volatilité des adhésions**. Sur les 231 nouveaux adhérents de 2023, on n'en retrouve que 66 en 2024, soit un taux de ré-adhésion de 27%. Et seuls, 50 des 179 venus pour un litige ont renouvelé leur adhésion, soit 28%.

Or les adhésions sont notre principale source de financement.

Nous avons donc une difficulté à fidéliser nos adhérents sur le long terme.

Notons que l'expérience des adhérents sympathisants, lancée à l'occasion du 70^{ème} anniversaire de notre fédération en 2021 avec une cotisation réduite à 15€, n'a pas été au rendez-vous prévu, et a été abandonnée dans le courant 2024. Il était espéré une adhésion des lecteurs de la revue...

En ce qui concerne **l'accueil des consommateurs**.

Notre association est au service des consommateurs, pour les informer sur leurs droits et les améliorer.

Il faut noter qu'au cours des 5 dernières années, la première prise de contact d'un consommateur avec l'association a considérablement évoluée, passant de la visite au local sans rendez-vous à l'appel téléphonique, au mail, à Internet. Nous avons adapté notre organisation à cette évolution.

C'est pourquoi nous avons mis en place une **permanence téléphonique ouverte du lundi matin au vendredi midi, de 9 à 12h et de 14h à 17 h.**

20 bénévoles assurent à tour de rôle cette permanence téléphonique, soit au local, et dans ce cas, ils reçoivent également les éventuels visiteurs, soit en transfert d'appel à leur domicile. L'équipe a reçu au minimum **1127 appels**, auxquels il faut sans doute ajouter une bonne centaine d'appels non notés, soit un niveau équivalent à 2023 (1213 appels). Ces appels peuvent donner lieu, **soit à une information sur le droit, soit à un conseil pour une autre orientation, soit à un RV avec un conseiller litige à Laval, Mayenne ou Château-Gontier.**

Ces permanences téléphoniques représentent **2116 heures de bénévolats**. Les visites de consommateurs sans rendez-vous se raréfient, et ne représentent que quelques dizaines par an.

Les appels concernant **les services marchands**, c'est-à-dire les litiges avec les artisans et les commerçants et les sites marchands Internet, sont les plus fréquents, **avec 22% des appels.**

L'énergie, qui regroupe les difficultés avec les fournisseurs d'énergie et les litiges concernant les pompes à chaleur et les panneaux photovoltaïques, sont la seconde cause des appels, avec **15%**. Au même niveau que les questions concernant **le logement et l'immobilier, les litiges concernant les travaux non terminés ou mal faits étant souvent d'un montant important.**

Les questions concernant **la banque, les assurances et l'automobile** sont à un niveau similaire, avec **14% des questions**. Pour les **litiges bancaires**, ce sont surtout des piratages de comptes, **pour les assurances**, des adhésions plus ou moins forcées à des mutuelles, et, bien évidemment, le refus par **les banques** de faire droit aux demandes légitimes de remboursement des consommateurs, et pour **l'automobile, des pannes suite à des achats d'occasion dans des conditions risquées**. Et au cours de la dernière partie de l'année, les demandes d'information sur la prise **en charge des pannes AD Blue et des airbags**. 18% des appels concernent la vie de l'association.

Nous n'avons reçu que 6 courriers papier nous signalant un litige ou une arnaque.

En ce qui concerne **l'ouverture au public**, le local est systématiquement ouvert aux consommateurs **les lundis après-midi, le mercredi toute la journée et le jeudi après-midi**. La plus grande partie des visiteurs vient sur rendez-vous. Comme nous l'avons déjà dit, le nombre de personnes qui viennent sans rendez-vous est extrêmement faible, malgré une information sur notre site, notre répondeur et l'affichage.

Nous regrettons le nombre de rendez-vous non honorés par les consommateurs qui reste élevé. Peut-être faudra-t-il mettre en place un système de rappel, comme Doctolib....

Le secrétariat

Le secrétariat est entièrement assuré par les bénévoles.

Il s'agit tout d'abord de planifier les permanences et les RV avec les consultants.

Hors courrier de ré-adhésion, 240 courriers papier ont fait l'objet d'un traitement, chiffre en constante diminution, les transmissions d'information se faisant de plus en plus par voie électronique. De même pour les **courriers papiers envoyés**, qui sont les seuls enregistrés : on n'en compte moins d'une cinquantaine en 2024. Mais même un courrier électronique doit être soigneusement rédigé, ce qui prend du temps.

Par contre, le **volume de courriels** reçus et envoyés explose, ce qui nous pose aujourd'hui un vrai problème d'organisation pour répondre à toutes les demandes dans un délai raisonnable. La gestion du courrier électronique s'avère plus compliquée que la gestion des courriers papier. Surtout quand l'expéditeur ou le destinataire sont mal identifiés... Quand il n'y a pas d'information sur les coordonnées ou l'objet, nous considérons qu'il s'agit d'un spam et nous le supprimons sans répondre.

Les relances de réadhésion sont faites une fois par mois. Leur retour fait l'objet d'une saisie, avec le suivi comptable.

Les activités.

En 2023, afin de mieux répartir les responsabilités et sur le modèle d'autres associations, le Conseil d'administration a mis en place **une nouvelle gouvernance**, avec l'organisation des bénévoles en groupes de travail en charge chacun d'un domaine d'activité :

- **Administration** : plannings des permanences, secrétariat et comptabilité,
- **Bénévoles** : animation, recrutement, formation,
- **Animation et interventions** pour l'information des consommateurs – RV Conso,
- **Communication** : bulletin trimestriel, site Internet et réseaux sociaux,
- **Enquêtes**,
- **Juridique, litiges, GESTAL** (outil de gestion des adhésions et des litiges)
- **Représentations** des consommateurs : **santé, environnement notamment**

Cette organisation a donné lieu à un compte rendu d'activité au cours de la réunion de tous les bénévoles qui s'est tenue en janvier 2025.

- **Groupe de travail Bénévoles-Formation**

Animateur : **André CHARLOT, Danielle BLOSSIER, François MORIN, Guillemette GOUABAULT**

L'association compte **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 de personnes soucieuses de venir en aide aux consommateurs en difficulté. Le recrutement a surtout concerné les fonctions d'accueil téléphonique, d'enquêteurs et animations. Nous avons eu également quelques contacts grâce à France Bénévolat.

Un forum de recrutement est en cours d'organisation à Château-Gontier

Les nouveaux bénévoles ont participé à **22 journées de formation** :

- Découverte de l'association : 4 bénévoles
- Accueillir le consommateur : 4 bénévoles
- Initiation au traitement des litiges : 4 bénévoles
- Complément au traitement des litiges sur les ventes : 4 bénévoles
- Réalisation des enquêtes : 3 bénévoles
- Animation de l'Escape Game « maîtriser ses données personnelles » 1 bénévole
- Méthodes pour faire passer un message vers le grand public : 2 bénévoles

Ces formations sont organisées par notre Union Régionale et dispensées pour la plupart par des bénévoles d'autres associations. Elles sont entièrement prises en charge par l'association.

Les besoins de l'association concernent **le traitement des litiges, l'animation des réunions et manifestations, et la communication**, tant en externe qu'en interne.

Un second forum de recrutement, sur le même format que celui de Laval, est prévu fin mars à Château-Gontier.

- **Groupe de travail Animation et interventions pour l'information des consommateurs – RV Conso,**

Animatrices : **Claire MENSAH et Anne BONAFOS.**

Le rôle de ce groupe de travail est d'organiser et d'animer des interventions pour informer les consommateurs sur leurs droits et pour alerter sur la problématique de la consommation responsable. L'association est aussi sollicitée par la fédération pour relayer les campagnes nationales de mobilisation.

6 bénévoles sont impliqués dans ce groupe de travail.

En 2024, le groupe a organisé **15 RV conso, 2 ciné débats** (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 CCIAS de CHÂTEAU-GONTIER, et autres structures.

Le groupe de travail a été aidé par une animatrice, mise à disposition des 6 associations de la région par la fédération. Nous espérons que cette aide soit pérennisée par la fédération.

Le groupe de travail relatera les **campagnes nationales en 2025** :

- **Le printemps des consommateurs**, avec un stand au marché de Laval ce samedi,
- Les campagnes politiques : eau (produits indésirables PFAS), santé (déserts médicaux), mobilité.

L'Al participera également à **Planète en fête**, comme en 2024 et au **Forum des associations de Mayenne.**

Notre catalogue de prestations est disponible à l'entrée. Si vous faites partie d'une association, n'hésitez pas à faire appel à nous pour animer vos réunions.

- **Groupe de travail Enquêtes**

Animateur : **Maurice COUASNON**

Rappelons que les enquêtes de terrain, réalisées sous l'égide de la fédération, permettent **d'alerter sur des dérives**, de nourrir **les études** indispensables pour faire avancer la cause des

consommateurs par **le lobbying**. Elles font ensuite l'objet d'un article dans la revue Que choisir et les divers médias numériques.

En 2024, les **13 bénévoles** du groupe enquête de l'association ont réalisé 6 enquêtes qui ont concernées **52 magasins**.

Ces enquêtes ont porté sur :

Le prix baguette en boulangerie et GMS – Enquête reprise en février 2025

La mobilité piétonne : circule-t-on facilement sur les trottoirs ?

L'emballages des fruits et légumes en GMS

La promotion des produits sucrés en tête de gondole

Les conseils en jardinerie pour un jardin durable (composteurs) et économe en eau.

Les conseils en boutique téléphonie pour l'achat d'un forfait adapté.

L'ensemble des bénévoles est sollicité pour participer aux enquêtes flash, enquêtes réalisées au cours d'achats du quotidien, les constats étant transmis par Internet.

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

Les enquêtes ne nécessitent pas de compétences particulière, prennent peu de temps, mais sont indispensable pour connaître ce qui se passe réellement sur le terrain.

- **Groupe de travail Communication,**

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

La rédaction du **bulletin trimestriel** et **l'approvisionnement de notre site Mayenne.ufcquechoisir.fr** sont les 2 moyens utilisés par l'association pour sa communication externe, avec quelques articles sur Face Book.

Nous transmettons régulièrement les communiqués de presse nationaux à **la presse quotidienne locale**. Mais il s'avère que l'actualité ne laisse pas beaucoup de place aux sujets de consommation, qui impactent pourtant chacun d'entre nous.

L'association n'a plus de participation avec France Bleu Mayenne en direct, faute d'animateur pouvant intervenir dans le nouveau format de l'émission du matin. L'association assure 2 chroniques de consommation chaque mois sur l'Autre Radio, dans les émissions du mercredi midi.

Pour **l'information et l'animation de l'équipe des bénévoles**, il a été mis en place **un espace-bénévoles sur le site**, accessible avec un mot de passe aux seuls bénévoles.

Lorsque nous organisons une réunion ou une manifestation, nous en informons les adhérents et sympathisants par l'envoi d'une lettre d'information par mail. Mais comme l'exige le règlement Européen, nous ne pouvons l'envoyer qu'aux personnes ayant accepté de recevoir ces informations, à la suite de l'inscription de leur adresse mail. Il y a 1/3 environ des adhérents qui n'ont pas validé cette option. La modification se fait à partir du site quechoisir.org

- **Groupe de travail Litiges-Gestal (Outil informatique pour la gestion des adhésions et des litiges)**

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

Les **8 consultants litiges, avec ou non une spécialisation**, ont assuré **355 rendez-vous en 2024**, contre 345 en 2023.

Deux conseillers litiges gèrent exclusivement les litiges par téléphone ou Internet, essentiellement sur les secteurs de l'automobile et des voyages.

Aurélié DUPONT, juriste professionnelle, est présente chaque mercredi pour traiter des dossiers ou apporter son soutien aux conseillers.

Nous tenons nos permanences litiges sur RV à Laval le lundi après-midi, le mercredi et le jeudi après-midi. Certains conseillers litiges peuvent donner également rendez-vous au local selon leurs disponibilités et celle de l'adhérent.

Comme dit précédemment, notre bureau de **Laval est ouvert au public le lundi AM, mercredi et le jeudi AM sur RV.**

A Mayenne et Château-Gontier, une permanence est assurée le mercredi matin sur RV.

Notre permanence de Mayenne a été fermée au cours du dernier trimestre 2024, suite à la démission de notre bénévole. Cette permanence est à nouveau opérationnelle depuis le 1^{er} janvier, dans de nouveaux locaux mis à notre disposition par la mairie de Mayenne.

Voici la répartition par thème des litiges ouverts en 2024

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

Sur **403 dossiers clos en 2024, 58 ont été gagnés**, ce qui représente un gain financier de près de 100 000€ pour les consommateurs mayennais. Mais sans doute beaucoup plus, car nous ne savons pas ce que sont devenus les 306 conseils que nous avons donnés à la suite de l'ouverture d'un dossier et restés sans réponse de la part du demandeur. Et ce ne sont pas des réponses apportées par l'intelligence artificielle...

Une action en justice, suivie par l'association, a permis à l'adhérent de récupérer 6000 Euros. 8 dossiers ont été notés comme perdus malgré notre intervention.

En 2024, 164 demandes sont parvenues à l'association via la plateforme litiges en ligne, contre 207 l'année précédente. Ce traitement n'a rapporté que 10 adhésions, ce qui est assez décevant au regard du temps passé.

3 bénévoles assurent les réponses dans un délai de 48h.

Rappelons que l'UFC-Que choisir a passé un accord avec 13 grandes entreprises pour qu'elles mettent à la disposition des associations locales un service spécifique pour traiter les litiges les concernant.

Enfin, selon les cas, nous intervenons auprès des médiateurs de la consommation, notamment en ce qui concerne les banques.

- **La représentation des consommateurs dans les instances décisionnelles.**

Notre association locale a été désignée pour représenter les consommateurs dans 24 commissions.

L'objet de ces réunions va de la gestion de l'eau au déploiement de la fibre, de la création de fourrières à la défense des usagers des établissements de santé.

Nous sommes très présents dans **le domaine de la santé**, avec 3 bénévoles qui représentent les usagers dans 6 établissements, et ont participé à 93 réunions, et **l'environnement, pour lequel 2 bénévoles ont participé à 12 réunions.**

Les autres principales représentations concernent :

- L'implantation des commerces, avec la **CDAC**,

- **Le CODERST**, le comité qui donne un accord sur l'exploitation des entreprises pouvant présenter des risques pour l'environnement ou la santé, comme les exploitations agricoles ou les usines Les Commissions Locale de l'Eau de la Mayenne amont et du bassin de l'Oudon.
- La **régie des eaux des Coëvrons**, pour y représenter les usagers du service.
- Le logement, avec **l'ADIL**,
- Les **Commission Consultatives** locales lorsque les municipalités ont délégué un service public.

Nous recherchons des **personnes habitant dans un logement en location auprès d'un bailleur social**, comme Mayenne Habitat, Méduane Habitat, PODELIHA, afin de présenter une liste de représentants des locataires lors des prochaines élections fin 2026. Une formation sera assurée.

Pour la gestion de l'association, le conseil d'administration s'est réuni 6 fois, sachant que les membres du bureau se rencontrent pratiquement chaque semaine.

Lors de ces réunions, le Conseil examine l'évolution du fonctionnement de l'association et les animateurs des groupes de travail font le point de leurs activités et les projets. Les animateurs se rencontrent aussi régulièrement pour coordonner leurs actions.

En 2022, nous avons passé une convention avec le partenariat associatif de la ville de Laval pour la réservation de la salle MURAT, près de notre local, le premier jeudi de chaque mois, ce qui a permis d'organiser 7 réunions pour les bénévoles sur des thèmes généraux ou spécifiques.

Notre association participe **activement aux travaux de l'Union Régionale des associations UFC-Que choisir des Pays de la Loire**, que ce soit pour les formations ou les commissions thématiques.

Au niveau national, nous entretenons de bons rapports avec les services de la fédération, que ce soit pour les enquêtes, le service juridique ou les animations.

Comme les autres années, **un administrateur de l'association a participé aux travaux de l'assemblée générale qui s'est tenue fin mai à Poitiers.**

Projets

La **nouvelle gouvernance** de l'association permet de mieux se faire connaître. Le projet 2025 est de mieux la faire fonctionner. Nous avons recruté de nouveaux bénévoles qui deviennent opérationnels. Des **actions seront menées** pour rechercher de nouveaux profils pour la communication, l'animation, le traitement des litiges.

L'information des consommateurs sur leurs droits, et une meilleure maîtrise de la consommation responsable nous amène à multiplier **les RV Conso**. Le partenariat **avec la gendarmerie** se poursuit. Et pour faire connaître l'UFC-Que choisir, **des actions « hors les murs »** sont prévues.

La baisse du nombre d'adhérents est inquiétante. Notre situation financière nous permet de tenir. Les modes de communication ont changé. Nous devons nous y adapter.

Nous avons encore besoins de nouveaux profils.

Nous avons besoins de vous pour mieux vous défendre.