



UFC-Que Choisir de Maine-et-Loire 2025



ASSEMBLÉE GÉNÉRALE EXTRAORDINAIRE ET ORDINAIRE

Vendredi 27 mars 2026 à 16h00

À La Cité des Associations
58 Bd du Doyenné 49100 Angers
(Quartier Carrefour Saint Serge à côté du Chabada)

ORDRE DU JOUR :

- Accueil, animation et enregistrement des adhérents à jour de cotisation au 27 mars 2026

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE EXTRAORDINAIRE :

- Présentation des nouveaux statuts
- Questions diverses
- Vote

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE :

- Présentation du rapport moral et du rapport d'activité 2025
- Présentation du rapport financier 2025
- Présentation des éventuels candidats au Conseil d'Administration
- Questions diverses
- Élection des administrateurs
- Verre de l'amitié proposé en fin d'Assemblée Générale

Les rapports moral et d'activité ont été envoyés par courriel le 9 mars 2026.

Ils sont également disponibles sur notre site internet : <https://maineetloire.ufcquechoisir.fr/>
et consultables dans nos bureaux aux horaires d'ouverture.

ADMINISTRATEURS EN POSTE :

- Bernard BEAUPERE (réélu en 2024)
- Yannick GRELLARD (réélu en 2024)
- Patrick MICHOT (élu en 2024)
- Jean-Jacques TERRIERE (réélu en 2024)
- Thierry GAME (élu en 2025)
- Patrice CASSAGNE (réélu en 2023)
- Jean-Louis CHAUVÉAU (élu en 2023)
- Dominique DESOUCHES (élu en 2023)

CANDIDATS AU POSTE D'ADMINISTRATEURS :

- Dominique DESOUCHES
- Patrice CASSAGNE
- Jean-Louis CHAUVÉAU
- Isabelle Le Pape
- Christine Vassal

ADMINISTRATEURS DÉMISSIONNAIRES :

Aucun

ÉDITO

Patrice CASSAGNE

Président UFC-Que Choisir de Maine-et-Loire



L'association locale UFC Que Choisir de Maine-et-Loire, régie par la loi 1901, a été fondée le 27 novembre 1975. En 2025, nous avons célébré nos 50 ans d'existence.

Notre association est indépendante de l'État, des fabricants, des commerçants, des syndicats, des groupes financiers, des partis politiques et de tout autre intérêt que celui des consommateurs. Nos actions s'articulent autour de trois priorités : informer, éduquer les consommateurs, défendre leurs droits et promouvoir leurs intérêts afin de favoriser une consommation plus responsable et plus équitable. En 2025, notre association compte 1347 adhérents, 59 bénévoles et 2 salariées : une juriste et une assistante administrative et chargée de communication.

BILAN DE L'ANNÉE 2025 :

- **Baisse des adhésions :** En 2025, nous constatons une diminution de 10% du nombre d'adhésions. Cette baisse concerne principalement les ré adhésions.
- **Situation financière :** Nous enregistrons un déficit cette année, principalement dû à deux dépenses exceptionnelles : le départ d'une de nos salariées et l'organisation des festivités liées à notre 50^e anniversaire. En dehors de ces dépenses ponctuelles, nos comptes sont à l'équilibre.

NOS ENGAGEMENTS ET ACTIONS :

- **Représentation dans diverses instances :**
 - **Santé :** En 2025, l'ARS a procédé au renouvellement des représentants des usagers dans les établissements de soins. À l'issue de ce processus, 10 représentants bénévoles de notre association ont été retenus.
 - **Environnement :** Nous restons actifs dans les commissions départementale de l'aménagement commercial (CDAC), les comités locaux de l'eau (CLE), le Conseil Départemental de l'Environnement et des Risques Sanitaires et Technologiques (CODERST), les Commissions consultatives des services publiques (CCSPL) ainsi que sur les questions liées aux déchets et à la fibre.
- **Activités litiges :** Nous avons répondu à plus de 1050 questions de consommateurs et ouvert 463 dossiers litiges. 75% de ces dossiers ont été traités en 2025, le restant sera traité en 2026.
- **Enquêtes nationales :** Nous réalisons des enquêtes à la demande de notre fédération. Ces enquêtes sont ensuite compilées avec celles des autres associations locales pour être publiées dans le magazine Que Choisir.

- **Rencontres avec les élus** : Nous avons rencontré plusieurs députés du Maine-et-Loire en 2024, et nous avons poursuivi ces échanges en 2025.
- **Logement** : Notre équipe reste pleinement mobilisée auprès du bailleur social PODELIHA, à la rencontre des locataires pour défendre leur droit. Par ailleurs, nous nous préparons activement aux élections des représentants des locataires prévues en 2026.
- **Actions de sensibilisation** : En 2025, nous avons poursuivi nos actions de terrain. Deux campagnes ont été menées, une première sur les substances indésirables, avec la présentation de notre application *Quel Produit*, une deuxième campagne a porté sur la thématique de l'eau, mettant en lumière le fait que le pollueur n'est pas le payeur. Nous avons également été présents à la Foire d'Angers, où 360 consommateurs sont venus à notre rencontre. Nous avons aussi proposé une table ronde sur le thème de l'eau et diverses animations, notamment à destination d'un public jeune.
- **Communication** : En 2025, nous avons recruté une salariée chargée de communication afin de renforcer notre présence sur Internet et sur les réseaux sociaux, dans le but d'accroître la visibilité de notre association. Nous publions également, quatre fois par an, notre journal Anjou Consommateur. Enfin, nous sommes présents sur deux radios : Radio G et, depuis 2025, SUN Radio.

- **Formation** : Indispensables pour permettre à nos bénévoles d'assurer pleinement leurs missions, les formations que nous proposons leur offrent les compétences nécessaires et les aident à se sentir plus à l'aise dans leurs interventions.

Un immense merci à vous !

Votre soutien est essentiel : sans vos adhésions et vos dons, notre association ne pourrait poursuivre ses missions. Au nom de toute l'équipe de l'UFC Que Choisir de Maine-et-Loire, je tiens à vous exprimer toute notre gratitude.

Nous espérons vous voir toujours plus nombreux à nos côtés afin de continuer à mener des actions fortes et utiles pour la défense des consommateurs. Nous vous rappelons que vos dons ouvrent droit à une déduction fiscale de 66 %.

Rejoignez-nous !

Notre association repose sur l'engagement de ses bénévoles et de ses salariées. En 2025, nous avons eu le plaisir d'accueillir une nouvelle juriste salariée ainsi que plusieurs nouveaux bénévoles. Mais pour assurer l'ensemble de nos missions : animations, représentations dans les instances, conseil litiges, accueil du public, enquêtes, etc.... Nous avons encore besoin de renforts.

Si vous partagez nos valeurs et souhaitez agir pour la défense des droits des consommateurs, n'hésitez plus : rejoignez-nous. Aucune compétence particulière n'est nécessaire ; nous saurons vous proposer une activité dans laquelle vous pourrez vous investir et vous épanouir.

RAPPORT MORAL

Les temps forts sur le plan national

>>> LES CAMPAGNES NATIONALES 2025

1. LES SUBSTANCES NOCIVES



L'UFC-Que Choisir a lancé une mobilisation nationale pour sensibiliser les consommateurs

- Dénoncer et éradiquer les substances nocives dans l'alimentation, les cosmétiques et les détergents
- Promouvoir l'application "Quel Produit"



2. LA GOUTTE DE TROP



La 5e version de sa carte interactive révèle une augmentation préoccupante des pollutions en pesticides dans l'eau du robinet.

L'UFC-Que Choisir sensibilise à travers toute la France, les consommateurs pour réclamer une véritable protection des sources et la mise en œuvre du principe pollueur payeur.



>>> LES PRINCIPALES VICTOIRES DE UFC–QUE CHOISIR EN 2025

- Mise en application, au 1^{er} août 2026, de l'**interdiction du démarchage téléphonique sans consentement** préalable.
- Report d'un an de l'arrêt des **mises à jour de Windows 10**.
- Conclusion d'un accord avec **Ryanair** concernant l'**indemnisation des passagers**.

>>> LES COMBATS EN COURS

- Suppression de la **marge minimale de 10 % dans la grande distribution**.
- Opposition à la **fermeture abusive des comptes bancaires**.
- Soutien à la **loi Garrot** visant à encadrer la **liberté d'installation des médecins**.
- Lutte contre les **interfaces trompeuses** ("dark patterns") sur les sites de commerce en ligne. Exemples : comptes à rebours, messages signalant un stock limité...
- Défense de l'interdiction des **monnaies virtuelles payantes dans les jeux vidéo**.
- Instauration d'un **délai de réflexion obligatoire** entre l'achat en magasin et la souscription définitive d'une assurance.
- Engagement pour la **gratuité des frais bancaires de succession pour les mineurs** et selon le montant de l'épargne.
- Opposition à la **loi DUPLOMB** qui prévoit la réintroduction de certains pesticides, dont l'acétamipride.
- Dénonciation du **prix excessif** de certains **médicaments**.
- Dénonciation de l'augmentation des **dépassements d'honoraires** (4,5 milliards en 2024).
- Défense d'une **prise en charge à 100 % des soins essentiels**.

>>> ACTIONS EN JUSTICE DE LA FÉDÉRATION UFC QUE–CHOISIR EN 2025 ET AUTRES ACTIONS

- Dépôt de plainte contre **BMW, Mercedes, Toyota et Volkswagen** dans l'affaire des **airbags Takata défectueux**.
- Action judiciaire contre **Nestlé Waters** pour avoir induit les consommateurs en erreur concernant la nature de **ses eaux dites « naturelles »**.
- Action de groupe contre **Stellantis et Citroën** afin d'obtenir réparation pour les consommateurs pénalisés par le **"stop drive" imposé** (frais de remorquage, location de véhicule, perte de salaire, etc.).

>>> ACTIONS ABOUTIE EN JUSTICE

- **Action de groupe contre La Cise Réunion** : le Tribunal judiciaire de Saint Denis a condamné cette filiale de la SAUR à indemniser certains de ses usagers du fait de la **distribution, pendant des années, d'une eau impropre à la consommation.**

>>> REPRÉSENTATIONS DE L'UFC-QUE CHOISIR AU NIVEAU NATIONAL ET INTERNATIONAL

L'UFC-Que Choisir est régulièrement sollicitée par les pouvoirs publics pour **porter la voix des consommateurs lors d'auditions officielles**. Elle participe activement au débat public en proposant des **amendements aux projets et propositions de loi** examinés au Parlement.

Sur la scène internationale, l'UFC-Que Choisir est membre **fondateur du Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC)** ainsi que de **Consumers International**, renforçant ainsi son action en faveur des consommateurs au-delà des frontières nationales.

>>> ACHATS GROUPÉS

ÉNERGIE MOINS CHÈRE ENSEMBLE

Dans un contexte de prix de l'**électricité** durablement élevés et incertains, la Fédération UFC-Que Choisir a lancé l'achat groupé « Énergie moins chère ensemble » afin de **permettre aux consommateurs de bénéficier d'un tarif plus compétitif et sécurisé**. À l'issue d'un appel d'offres national, le fournisseur retenu est **Octopus Energy**, déjà lauréat en 2023, proposant une offre à prix fixes sur deux ans avec 21,1 % d'économies (HT) par rapport au tarif réglementé. Cette opération garantit un **contrat sécurisé** et l'**accompagnement de l'UFC-Que Choisir en cas de réclamation**, illustrant pleinement notre mission de défense collective des consommateurs.

Services proposés par la SAS Que Choisir Filiale de Que Choisir Ensemble

Menu QUE CHOISIR SERVICES Assurance emprunteur Électricité Moins Chère Ensemble Choisir son fioul Toutes les opérations

BILAN 2025

Électricité Moins Chère Ensemble

130 000 participants sur notre campagne

Notre achat groupé « électricité » qui s'est clôturé le 20 décembre 2025, a encore été un succès. 130 000 consommateurs ont souscrit à l'offre lauréate et vont ainsi pouvoir économiser, au vu de leur ...

En savoir plus →

Également :

- Achats groupés de **pellets** au printemps et en automne
- Achats groupés de **fioul** tout au long de l'année
- Le **comparateur sur l'assurance emprunteur**

Retrouvez toutes les opérations sur :

WWW.QUECHOISIRSERVICES.FR/



>>> PRESSE

MAGAZINES MENSUELS



OUVRAGES



Plus d'une centaine de newsletters consoméristes gratuites ont été envoyées à nos inscrits



253 lettres types consultables gratuitement en ligne

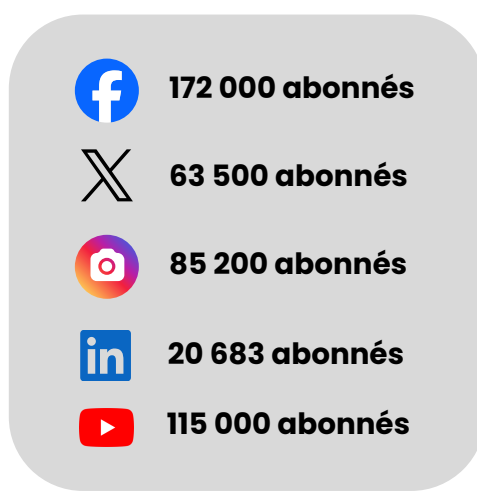


Un rendez-vous mensuel pour une consommation durable. Actualités, tests, études et guides...

>>> COMMUNICATION DE L'UFC-QUE CHOISIR

L'UFC-Que Choisir bénéficie d'une **forte visibilité médiatique au niveau national**. La fédération est régulièrement sollicitée par les chaînes de télévision, la presse écrite, les radios et les médias en ligne pour son expertise reconnue en matière de défense des consommateurs. Elle dispose également d'une présence particulièrement active sur internet et les réseaux sociaux, contribuant à informer largement le public et à relayer ses actions, analyses et positions.

Voici les principaux indicateurs relatifs à l'audience et à l'activité des réseaux sociaux de la fédération :



Et notre **Forum** qui comptabilise plus de **7,5 millions de visites en 2025** !

>>> LA FÉDÉRATION UFC-QUE CHOISIR ET SES ASSOCIATIONS LOCALES

Au 31 décembre 2025, le mouvement comptait **129 Associations Locales (AL)**, réparties en **13 Unions Régionales**, pour un total de **110 668 adhérents**, contre 118 747 en 2024, soit une baisse nationale de 6,8 %.

L'Assemblée Générale de la Fédération se tiendra à Louan (77) les 6 et 7 juin 2026. À cette occasion, **l'UFC-Que Choisir de Maine-et-Loire sera représentée par trois délégués**, au titre de ses 1 349 adhérents.

Au niveau local, notre association **UFC-Que Choisir de Maine-et-Loire compte 1 349 adhérents**, dont 3 transferts, contre 1 493 en 2024. Cela représente une diminution de 9,6 % par rapport à 2024.

Au classement national, notre association se situe au **27^e rang sur 129 AL**, contre le 22^e rang sur 132 AL en 2024.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

1. CONSOMMATEURS REÇUS DANS NOS PERMANENCES	11
2. ÉVOLUTIONS DES ADHÉSIONS ET RÉADHÉSIONS	12
3. NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS LIÉS AUX LITIGES	13
4. COURRIERS et MAILS	13
5. APPELS TÉLÉPHONIQUES	14
6. DOSSIERS LITIGES OUVERTS	14
7. DOSSIERS LITIGES CLOS	16
8. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	18
9. LA COMMISSION FORMATIONS	18
10. LA COMMISSION JURIDIQUE	19
11. LA POLITIQUE DE COMMUNICATION	21
12. L'ACTIVITÉ « ENQUÊTES »	23
13. NOS ACTIONS INSTITUTIONNELLES EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT	24
14. PARTICIPATION À DIVERSES COMMISSIONS LOCALES	25
La Commission Départementale d'Aménagement Commercial (CDAC)	
Les Commissions Consultatives des Services Publics Locaux (CCSPL)	
La Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) du Syndicat d'Eau de l'Anjou (SEA)	
15. LA COMMISSION SANTÉ	27
Établissements de santé où siègent les représentants des usagers (RU) de l'UFC-Que Choisir de Maine-et-Loire	
Autres instances de santé	
16. LE COMITÉ DÉPARTEMENTAL DE L'INCLUSION FINANCIÈRE (CDIF)	29
17. LA REPRÉSENTATION ET LA DÉFENSE DES LOCATAIRES	29
La Commission Départementale de Conciliation locataire/bailleurs (CDC)	
Le suivi de dossiers de locataires du bailleur social PODELIHA	
18. LES ANIMATIONS	31
19. DES PROJETS POUR 2026	34

1. CONSOMMATEURS REÇUS DANS NOS PERMANENCES

> Nombre de visiteurs reçus dans nos trois permanences

2024			2025		
ANGERS	CHOLET	SAUMUR	ANGERS	CHOLET	SAUMUR
497	24	31	507	43	46
552			596		

Accueil et permanences

- À **Angers**, nous accueillons les consommateurs du lundi au vendredi.
- À **Cholet**, une permanence est assurée le mercredi matin.
- À **Saumur**, les consommateurs sont reçus le jeudi matin.

Les horaires d'ouverture du site d'Angers permettent de proposer un potentiel allant **jusqu'à 35 rendez-vous par semaine**.

Organisation administrative

Au service administratif, Émilie SERRE a succédé à Nathalie ALARY-BIDAULT, assistante de gestion de décembre 2001 à octobre 2025. Elle occupe désormais le poste d'assistante administrative, avec une mission élargie intégrant un volet communication.

Service conseils et accompagnement des litiges

Le service conseils est placé sous la responsabilité de Hadjara LAYA, conseillère-litiges juriste responsable du service. Elle a encadré une **équipe composée de 8 bénévoles conseillers-litiges, 1 juriste et 2 stagiaires**.

Cette équipe réunit des compétences variées en droit de la consommation (consommation générale, construction, énergie, automobile, copropriété, etc.), permettant un accompagnement adapté aux différentes problématiques rencontrées.

À Cholet, la permanence sur rendez-vous du mercredi matin est assurée par Jean-Louis CHAUVÉAU, conseiller-litiges bénévole.

À Saumur, la permanence est maintenue tous les jeudis matin (hors congés scolaires) par Dominique DESOUCHES, bénévole et responsable de l'antenne.



Ces bénévoles informent les consommateurs sur le fonctionnement de l'association et remettent les documents nécessaires à l'adhésion ainsi qu'à l'étude des dossiers, lesquels sont ensuite pris en charge par les conseillers-litiges.

Selon les situations, les dossiers peuvent être traités via la plateforme nationale dédiée, lors d'un rendez-vous à Angers (ou par téléphone), ou par correspondance, en fonction des possibilités de l'adhérent.



En 2025, l'ensemble de nos trois bureaux a représenté 1 860 heures d'ouverture, du lundi au vendredi, tous sites confondus (hors jours fériés).

2. Évolutions des adhésions et réadhésions

	2024	2025
	ANGERS · CHOLET · SAUMUR	ANGERS · CHOLET · SAUMUR
RÉADHÉSIONS	966	894
PRIMO ADHÉSIONS	524	455
TOTAL	1 490	1 349

En 2025, le nombre d'adhérents enregistre une diminution de 141 par rapport à 2024. Il convient toutefois de souligner l'intégration de 3 adhérents supplémentaires issus de transferts d'autres Associations Locales, portant ainsi **l'effectif total à 1 349 adhérents.**

Parmi les **894 réadhésions** enregistrées, 415 adhérents, soit un **peu plus de 46 % ont choisi l'offre « réadhésion fidélité » à 30 €, associée à l'abonnement illimité au site national quechoisir.org au tarif privilège de 9,90 €.**

Cette formule, proposée au montant global de 39,90 €, constitue un avantage significatif pour les adhérents fidèles sans interruption. À titre de comparaison, l'abonnement web seul souscrit directement sur le site national est proposé à 49 €, tandis que la réadhésion fidélité et l'abonnement souscrits séparément représentent un coût total de 79 €.

3. Nombre de dossiers ouverts liés aux litiges

Les ressources issues des adhésions, des dons et des subventions ne suffisent pas à couvrir l'ensemble des frais de fonctionnement de l'association. C'est pourquoi une participation aux frais de dossier est demandée aux adhérents lorsqu'ils sollicitent l'étude de leur dossier.

Une participation forfaitaire de 15 € (tarif 2025) est ainsi perçue pour chaque ouverture de dossier. Selon la nature et l'évolution du litige, une consultation orale gratuite peut être proposée auprès de l'un de nos avocats externes bénévoles.

	2024	2025
Nombre de questions posées	1 509	1 052
Nombre de dossiers ouverts	424	463

➤ Soit une augmentation d'ouverture de dossiers de + 9% par rapport à 2024.

4. Courriers et mails

➤ Envoyés

	2024	2025
Courrier juridique simple dont lettre de signalement*	168	133
Courrier juridique en LRAR	116	123
Courrier administratif	1 308	1 164
E.mails + mailing envoyés**	76 335	72 548
TOTAL	77 928	73 968

À NOTER :

* Lorsque l'adresse courriel de la partie adverse est connue, la lettre de signalement est adressée par mail avec accusé de distribution et de réception. Malgré une hausse de 9 % des ouvertures de dossiers, les envois postaux du service conseils pour ces lettres diminuent d'environ 20,8 % entre 2024 et 2025. En revanche, les envois en LRAR progressent légèrement (+6 %).

** Les mailings comprennent 60 envois liés aux appels de cotisation, 4 relatifs aux bulletins numériques trimestriels et 24 envois d'informations diverses.

> Reçus

	2024	2025
Courrier postal	990	1 008
Emails	10 772	4 286*
TOTAL	11 762	5 294

À NOTER :

* Dont 2 189 courriels destinés au service administratif et 2 097 au service conseils, le solde relevant des différentes commissions.
Depuis 2024, afin d'éviter la saturation de nos messageries et d'améliorer le suivi ainsi que la réactivité dans le traitement des dossiers, nous invitons les adhérents à privilégier les échanges via le fil de discussion de leur litige en ligne.

5. Appels téléphoniques

Nous avons enregistré au cours de l'année **2 792 appels** (contre 2 940 en 2024) cette année incluant les messages sur le répondeur.

6. Dossiers litiges ouverts

La plateforme « litiges en ligne » est accessible depuis notre site départemental

WWW.MAINEETLOIRE.UFCQUECHOISIR.FR

ou depuis le site national

WWW.QUECHOISIR.ORG

Pour les non adhérents, une réponse utile et pratique sans fondement juridique est apportée par les conseillers-litiges dans un délai de 48h ouvrés.

Les adhérents reçoivent une réponse personnalisée, à laquelle s'ensuit l'étude du dossier après règlement de la participation forfaitaire de 15€ (cf. point 3) – Tarif 2025.

En 2025, notre association a enregistré **1 052 ouvertures de litiges**, soit une diminution de **30 % par rapport à 2024**.

Parmi ces dossiers, **699 ont été déposés via la plateforme en ligne Aide aux Litiges En Direct (ALED)**, ce qui représente une baisse de **37 % par rapport à l'année précédente**.

Par ailleurs, **194 primo-adhésions « ALED »** ont été enregistrées parmi les 699 dossiers déposés en ligne. Ces adhésions correspondent à des consommateurs ayant sollicité notre accompagnement pour la résolution de leur litige — ou ayant choisi de soutenir notre association lorsque la première réponse apportée leur a permis de résoudre leur situation.

Ainsi, le taux de transformation des dépôts en ligne en primo-adhésions s'établit à **27,75 %**.

> Classement des litiges déposés en 2025 par secteur de consommations

	2024	2025
Logement, Copropriété, Immobilier	260	226
Opérateurs de télécommunication	97	44
Services marchands – Équipement de la maison	482	236
Banques et Organismes de crédit	82	93
Auto, moto, caravane, mobil home, bateau	267	203
Assurances	83	64
Énergie, eau-assainissement, déchets, environnement	138	116
Administration	8	2
Santé, médecine, maladie, hygiène *	20	19
Autres secteurs de consommation	57	41
Alimentation	6	2
Secteurs non renseignés	9	6
TOTAL	1 509	1 052

* Les dossiers de plaintes présentés dans les RU (Représentant des Usagers) ne figurent pas dans ces statistiques (cf. point 15).

Nous constatons cette année une hausse des litiges dans le secteur de consommation "Banques et organismes de crédit".

› Répartition des litiges par niveau

- **585 litiges niveau 1** : information utile et pratique sans fondement juridique apportée au consommateur non adhérent.

À noter que le nombre de litiges de niveau 1 enregistré est incomplet car nous renseignons de nombreux consommateurs par e-mail ou par téléphone sans les enregistrer systématiquement sur notre logiciel de gestion.

- **305 litiges niveau 2** : conseil et accompagnement de l'adhérent pour les démarches à réaliser dans la résolution de son litige et/ou lettre de signalement auprès de la partie adverse adressée par l'UFC-Que Choisir.
- **160 litiges niveau 3** : prise en charge par l'association des démarches de résolution du problème avec intervention argumentée (LRAR) auprès de la partie adverse.

Parmi les 1052 dossiers ouverts en 2025 (cf. point 3), 12 adhérents dont le dossier n'a pas trouvé de résolution amiable, ont bénéficié d'un bon de consultation auprès de l'un de nos avocats bénévoles externes afin d'évaluer une action possible en justice.

7. Dossiers litiges clos

L'adhérent doit rester acteur de son dossier et nous contacter pour le suivi de son litige. Mais le plus souvent, il omet de nous tenir informés de l'issue de son dossier suite à nos conseils.

Avant de clore et d'archiver un litige ou dossier « dormant », nous adressons via notre logiciel de gestion, un mail automatique résumant le litige et demandant des nouvelles sur l'évolution. Ce mail l'informe que sans nouvelle de sa part dans les 15 jours, son litige ou dossier sera clos automatiquement par notre logiciel avec le statut « *sans nouvelle du consommateur* ».

En 2025, sur les 1 052 litiges ou dossiers ouverts, 647 ont été archivés avec les mentions suivantes :

Clos après conseil	757
Gagné à l'amiable	100
Gagné après compromis	5
Gagné après procédure	7
Perdu après procédure	0
Perdu suite négociation	1
Procédure en justice	8
Aucune action possible	32
Simple signalement	8
Fin d'adhésion	4
Sans nouvelle du consommateur*	227
Abandon du consommateur	15
Erreur de saisie (litige créé en doublon en ligne par le consommateur)	16
TOTAL	1180

8. Le conseil d'administration

Il s'est réuni 7 fois dans l'année, en présentiel et/ou visioconférence. Le Bureau s'est réuni 6 fois. Les principales décisions actées au cours de l'année :

- Élection d'un nouveau Président, d'un Vice-Président et d'un Secrétaire.
- Organisation de la célébration du cinquantième anniversaire : rétrospective, table ronde sur le thème de l'eau, intervention de la présidente de l'UFC-Que Choisir.
- Définition et planification des actions et campagnes destinées au public pour l'année 2025.
- Validation des dépenses exceptionnelles.
- Recrutement d'un nouveau salarié.
- Migration vers le Cloud des procédures d'accueil et des procédures de traitement des litiges.
- Renouvellement des représentants des usagers dans les établissements de soins.
- Constat d'une baisse des adhésions et mise en place de décisions correctives.
- Plan de formation des bénévoles.

9. La commission formations

Des stages de formation sont proposés par notre Fédération aux bénévoles des associations locales (AL) de l'Union Régionale (UR) des Pays de Loire.

Ils se sont déroulés à Angers au foyer Marguerite d'Anjou.

Référent régional : Jean-Jacques TERRIERE / Suppléant : Yannick GRELLARD

FORMATIONS DES BÉNÉVOLES ORGANISÉES EN 2025 :

STAGES	DATES	NOMBRE DE BÉNÉVOLES DE L'UR DES PAYS DE LA LOIRE	NOMBRE DE BÉNÉVOLES DE L'AL DE MAINE-ET-LOIRE
Mobiliser son réseau	24/01/2025	12	2
Découvrir l'UFC-Que Choisir	05/03/2025	11	5
	03/06/25	10	1
	15/10/25	10	6
Animer les RDV Conso	26/03/25	7	2
Accueillir le consommateur	27/03/25	9	4
Enquêtes régionales	15/04/25	8	2
	22/04/25	4	2

10. La commission juridique

La commission juridique, sous la direction de Jean-Louis CHAUMEAU, se compose de sept membres actifs :

- la juriste salariée : Hadjara LAYA,
- les conseillers litiges : Jean-Louis CHAUMEAU, Bernard BEAUPERE et Michel PICHON,
- les permanenciers de l'accueil : Annie BANNIER et Patrick MICHOT,
- ainsi que les administrateurs : Yannick GRELLARD, Jean-Louis CHAUMEAU, Bernard BEAUPERE et Patrick MICHOT.

Objectifs pour 2026 :

- **Réflexion sur la gestion des emails** reçus entre le service administratif et conseils
- **Gestion de notre ligne téléphonique** : proposition de réorganisation interne pour répondre aux appels en dehors des heures d'ouverture, notamment pendant la pause déjeuner et en fin de journée.
- **Moments d'échanges entre conseillers litiges** : Organisation de réunions visio bi-mensuelles pour partager expériences et informations, et se tenir à jour des actualités jurisprudentielles.
- **Rencontre avec nos avocats partenaires** : Pour renforcer notre collaboration et améliorer la gestion des dossiers.
- **Journées débats avec les conseillers litiges hors département** : Dans l'esprit de la commission juridique de l'Union Régionale, pour harmoniser nos réponses aux consommateurs et améliorer l'accès partagé aux documents.
- **Rencontres avec la DGCCRF et divers experts** : Pour nous entourer de partenaires et être plus efficaces dans la gestion de nos dossiers.

Pour l'année à venir, la prochaine réunion de la commission juridique de l'Association Locale est prévue pour le 1er avril 2026.

En 2025, la participation des conseillers litiges aux activités de la *commission juridique de l'Union Régionale*, qui s'est réunie trois fois. Les dates des réunions de l'Union Régionale étaient les suivantes :

- Jeudi 23 janvier 2025
- Jeudi 20 mars 2025
- Jeudi 2 octobre 2025

Le projet principal de ces séances de travail a consisté en la création d'une formation consacrée à la procédure judiciaire, à destination des conseillers-litiges. Cette formation a pour objectif de permettre aux bénévoles de maîtriser la procédure applicable devant les juridictions lorsque la représentation par avocat n'est pas obligatoire, d'assimiler les arguments juridiques nécessaires pour éclairer et convaincre l'adhérent dans ses choix procéduraux, et d'acquérir des compétences complémentaires dans la défense effective des consommateurs.

À terme, l'ambition est de permettre aux conseillers-litiges d'accompagner les adhérents jusqu'à la saisine du tribunal dans les dossiers relevant d'une procédure sans représentation obligatoire, afin de sécuriser leurs démarches, de faciliter l'accès au juge et de renforcer l'efficacité de notre action locale.

Ce dispositif pourrait également constituer une source complémentaire de financement pour l'association. Le coût de cet accompagnement spécifique n'est pas encore déterminé ; il ne sera en tout état de cause pas compris dans les frais de dossier actuellement fixés à 16 euros, anciennement 15 euros.

La formation sera présentée en présentiel le 9 avril 2026.

Pour 2026, la commission juridique de l'Union Régionale s'est réunie le 08 janvier. La prochaine réunion est prévue pour le 2 avril 2026.

11. Politique de communication

Anjou Consommateurs

Le bulletin trimestriel *Anjou Consommateurs* a publié ses quatre numéros au cours de l'année. Ces publications sont enrichies par les contributions d'une équipe de bénévoles et de salariées, qui proposent des articles en lien avec l'actualité et les actions de l'association.

La fabrication du journal est assurée par Dominique DESOUCHES, Patrick MICHOT et Michel PICHON, avec l'appui des bénévoles chargés de la relecture des épreuves, ainsi que de Jean-Jacques TERRIERE, qui veille au bon déroulement du routage.

L'association bénéficie également du travail de son dessinateur attitré, Jean-François REDUREAU, dont les illustrations humoristiques contribuent à la qualité et à l'attrait du bulletin.

Depuis 2024, l'impression du journal est réalisée en interne, permettant ainsi de générer des économies.

En complément de l'envoi postal, plus de 80 % des abonnés disposant d'une adresse électronique reçoivent également la version numérique du bulletin par mailing. Celle-ci permet un accès facilité aux articles complets grâce aux liens intégrés en fin de publication.

À ce jour, le logiciel national ne permet pas de distinguer les adhérents souhaitant recevoir exclusivement la version numérique du bulletin. Cette demande a été signalée à plusieurs reprises à la Fédération au cours des dernières années.



Site Internet de l'association locale

Le site Internet de l'UFC-Que Choisir de Maine-et-Loire constitue un outil central de communication et d'information pour l'association. Il permet de valoriser les actions locales, de diffuser des informations pratiques à destination des consommateurs et de relayer les positions nationales de l'UFC-Que Choisir.

En 2025, 35 articles ont été publiés, rédigés par un bénévole et une salariée, portant sur l'actualité locale, des communiqués et des informations pratiques (permanences, actions, coordonnées). Le site fonctionne en complémentarité avec le bulletin trimestriel et les réseaux sociaux, constituant un point d'ancrage pour les contenus détaillés.

Grâce à ce site, l'association renforce sa visibilité auprès du grand public et offre un point d'entrée privilégié pour les personnes souhaitant s'informer ou entrer en contact avec elle. Le développement et l'animation du site restent toutefois dépendants des ressources humaines disponibles, et l'arrivée de nouveaux bénévoles permettrait de l'enrichir et de le faire évoluer de manière plus dynamique.

WWW.MAINEETLOIRE.UFCQUECHOISIR.FR



Réseaux sociaux

Les pages Facebook et Instagram de l'association sont régulièrement alimentées par Nathalie ALARY-BIDAULT, Assistante de gestion salariée. Depuis la fin de l'année 2025, cette mission est reprise par Émilie SERRE.

En 2025, l'ensemble de ces deux comptes totalise 824 abonnés, soit une augmentation de 6,7 % par rapport à 2024.

- Facebook : 536 abonnés
- Instagram : 288 abonnés

Nouveauté 2025 : l'UFC-Que Choisir de Maine-et-Loire est désormais présente sur LinkedIn. La page de l'association a été créée le 24 octobre 2025 et compte à ce jour 186 abonnés.



Radio

Radio G

L'association participe depuis maintenant plusieurs années à une émission diffusée tous les lundis semaines paires de 13h à 14h sur RADIO G ,radio associative, le titre depuis la rentrée 2025 est G.S.H.L.(Grande Sagesse Humeur Légère...).

Jean-Jacques TERRIERE y assure une courte chronique UFC-QUE CHOISIR évoquant un sujet lié à la défense des consommateurs. Ces chroniques sont disponibles à l'écoute sur notre site.

SUN (DAB+)

L'association intervient sur SUN en DAB+ les 2^e et 4^e mardis du mois à 7h30, à travers l'émission « La chronique conso de l'UFC-Que Choisir ». Les chroniques sont également disponibles en podcast sur la plateforme My SUN.

Cette émission couvre les départements du Maine-et-Loire, de la Loire-Atlantique et de la Vendée et est animée par Bernard BEAUPÈRE.

WWW.LESONUNIQUE.COM/MYSUN/EMISSION/296



Perspectives

Que ce soit pour le bulletin trimestriel, le site Internet ou les réseaux sociaux, l'association identifie un besoin renforcé de compétences et d'implication bénévole. Le développement et la pérennisation de ces outils de communication nécessitent l'arrivée de nouveaux bénévoles prêts à s'investir dans la durée.

12. L'activité "Enquêtes"

Quatorze adhérents bénévoles étaient inscrits comme enquêteurs à notre Association Locale en 2025. Qu'ils soient remerciés d'avoir pris un peu de leur temps pour participer à ces enquêtes.

Nos bénévoles enquêteurs sont majoritairement basés à ANGERS. Nous manquons de volontaires autour des villes de SEGRE, SAUMUR et CHOLET. Ceci nous limite pour mener nos enquêtes sur l'ensemble du département.

Comme chaque année nous faisons appel aux bénévoles pour rejoindre notre petite équipe.

Tout adhérent à jour de sa cotisation peut proposer sa candidature comme enquêteur bénévole. Aucune condition particulière n'est demandée si ce n'est la discrétion, la rigueur et aimer le contact.

Ces enquêtes ne prennent que peu de temps au cours de l'année puisque nous répondons à environ 5 enquêtes initiées par la fédération.

Au cours de l'année 2025 notre équipe a réalisé plusieurs types d'enquêtes : observation , conseils et prix.

Ces enquêtes de niveau national ont permis d'alimenter les publications (site web quechoisir.org, magazines, appli mobiles...) de l'UFC-Que Choisir qui sont lues chaque mois par des milliers de consommateurs.

Elles ont également permis de porter la voix des consommateurs pour alerter les services publics et le public sur certaines dérives de la consommation.

Les enquêtes réalisées par notre AL du Maine-et-Loire en 2025 sont au nombre de cinq :

- **Janvier** : enquête **"Relevé des prix en Boulangerie et grandes surfaces"**
- **Mars -Avril** : enquête **"Mise en place du bonus réparation textile et cordonnerie"**
- **Juin** : enquêtes **"Téléphonique auprès des dermatologues"** et **"Fiabilité des équipements d'électro ménagers"**
- **Septembre** : enquête **"Téléphonique concernant le prix des cinémas"**
- **Novembre** : enquête **"Prix en magasin BIO"**

Pour mémoire, si vous êtes témoin de pratiques commerciales discutables (fausse promotion, allégation environnementale, affichage trompeur, suremballage, etc.) partagez votre expérience ! Pour participer, rien de plus simple, récoltez une preuve par l'image et transmettez-nous celle-ci via le formulaire des Impayables : <https://fr.research.net/r/LesImpayables>

13. Nos actions institutionnelles en matière d'environnement (CODERST)

Michel PICHON représente notre association au **C**onseil **D**épartemental de l'**E**nvironnement et des **R**isques **S**anitaires et **T**echnologiques (CODERST).

Ce comité concourt à l'élaboration, à la mise en œuvre et au suivi, dans le Département, des politiques publiques dans les domaines de la protection de l'environnement, de la gestion durable des ressources naturelles et de la prévention des risques sanitaires et technologiques.

Il s'est réuni sept fois en 2025 (dont une consultation en « dématérialisé ».)

Il est à noter que sous couvert de volonté de « simplification administrative » la Puissance Publique a donné aux Préfets une plus grande marge de manœuvre pour saisir ou non les CODERST.

Cette simplification aboutit en réalité à une dérégulation remettant en cause la prévention des atteintes à l'environnement et à la santé.

Ceci alors que ce type de commission consultative est censé permettre de mettre en lumière des enjeux que l'Administration peut ne pas avoir vus en instruisant un projet avec le concours d'autres acteurs : représentants des collectivités territoriales, des activités économiques et agricoles, associations de protection de l'environnement, personnalités qualifiées comme des chercheurs ou des médecins.

Les consultations et les débats en CODERST pourraient ainsi permettre d'améliorer la décision des Préfets en termes d'encadrement particulier de certaines Installation Classée pour la Protection de l'Environnement (ICPE).

Ces comités sont par ailleurs des lieux d'information, qui permettent aux associations d'avoir connaissance de projets non médiatisés.

C'est enfin un outil de transparence des évaluations environnementales d'un projet : sans examen au CODERST, il est souvent difficile de savoir ce qui a ou non été pris en compte et pourquoi.

Déjà en 2017 une réforme a rendu facultatif l'avis du CODERST pour les Installations, Ouvrages, Travaux et Activités (IOTA) qui ont des impacts ou présentent des dangers pour le milieu aquatique et la ressource en eau soumises à autorisation.

En 2020, le législateur a généralisé à l'ensemble des ICPE le caractère optionnel de la consultation du CODERST au prétexte de ne pas surcharger avec des dossiers « sans enjeu » les ordres du jour des CODERST : entre 2017 et 2024, au niveau national (source : France Nature Environnement) le nombre de consultations du CODERST dans le cadre des procédures d'autorisation environnementale, d'enregistrement ICPE et des modifications des conditions d'exploiter a chuté d'environ 80 % (avec très concrètement une baisse du nombre de séances et des réunions annulées faute de dossiers.)

Par ailleurs, les Préfets utilisent très rarement la possibilité qui leur est offerte de saisir le CODERST quand cette saisine est facultative.

Un dossier complexe risque en effet toujours d'ouvrir un débat qui, bien que sain pour la démocratie et souvent décisif pour la protection de l'environnement, est perçu par la puissance publique comme une source de division, de conflit au sein de la commission, voire au-delà (crainte d'un impact médiatique).

14. Participation à diverses commissions locales

› La commission départementale d'aménagement commercial (CDAC)

Cette commission est présidée par le Préfet ; elle est composée d'élus, de représentants de l'environnement et de la consommation (L'UFC-Que Choisir 49 a un représentant). Elle statue sur les ouvertures de surfaces commerciales de plus de 1000m² après examen des dossiers et audition des porteurs de projets.

En 2025, la Préfecture a organisé 8 réunions, à raison de 1 à 4 dossiers par séance. Elles concernaient principalement l'ouverture de discounts alimentaires et de hard-discounts, l'extension sur place de grandes surfaces et l'accroissement du nombre de pistes de drives.

› Les commissions consultatives des services locaux (CCSPL)

Angers & Angers Loire Métropole :

Ces commissions sont réunies pour toute nouvelle délégation de service public, ou avenant et pour chaque bilan annuel. En 2025 : 8 réunions.

- Ville d'Angers : parkings, patinoire, marché de Noël, Chabada, Régie de Quartiers, restauration collective...
- Agglomération Angers Loire Métropole : eau, assainissement, réseaux de chaleur, transports, Centre de Congrès et Parc-Expos, MIN, aéroport de Marcé...

Saumur :

L'association locale UFC-Que Choisir 49 participe aux réunions des CCSPL de l'agglomération Saumur Val de Loire afin de veiller à la bonne marche (qualité/coût) des services publics offerts aux usagers et administrés de l'agglomération Saumur Val de Loire.

En 2025, les dossiers et rapports examinés par ces commissions ont été les suivants :

- Rapport d'activité de la SPL Saumur Agglobus (rapport activité 2024)
- Présentation du contrat de délégation de Saumur Agglobus pour la période 2025 / 2030
- Rapport d'activité 2024 de la SPL Alter Public Autopartage
- Rapport d'activité de la SPL Saumur Agglopropreté – activité 2024
- Rapport sur le prix et la qualité du service public de gestion et prévention des déchets – exercice 2024
- Rapport annuel du délégataire Saur – exercice 2024
- Rapport sur le prix et la qualité du service public eau et assainissement – exercice 2024
- Présentation de la convention de service public pour l'entretien, la gestion et l'exploitation du site de Verrie et l'organisation de manifestations équestres entre la CASVL, la ville de Saumur et la SPL Saumur Val de Loire équestre
- Rapport du délégataire Saumur Val de Loire Tourisme – exercice 2024

› La Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) du Syndicat d'Eau de l'Anjou (SEA)

Le SEA est un service public qui fournit de l'eau au robinet pour 160 000 habitants sur un territoire de 62 communes soit un tiers du département. Le réseau comprend 5000 km de canalisations et 13 usines de production.

La réunion annuelle s'est tenue le 13 septembre 2025. Le bilan est fait sur les études de l'année 2024. En 2024, la consommation a diminué, deux raisons à cela : une année pluvieuse et une sensibilisation des habitants à faire des économies d'eau.

Devant certains avantages précédemment accordés, nous avons demandé à ce que les tarifs soient les mêmes pour les particuliers, les entreprises et les agriculteurs. Cette mesure est désormais en place. L'abonnement et le prix du m³ est le même pour tous.

Le secteur de Berné a été touché par une pollution inhabituelle due au dysfonctionnement d'un ozoniseur. Après réparation, les analyses bactériologiques sont redevenues normales.

Nous avons interpellé le syndicat sur la pollution au CVM (Chlorure de Vinyl Monomère). Les canalisations en CVM représentent 25 % du réseau dont 10 % à risque. Un plan annuel de remplacement de ces canalisations est en cours. Sur les canalisations non encore remplacées il est effectué des chasses d'eau régulières pour éliminer la pollution.

Nous avons questionné le SEA sur les PFAS. Tout ce qui est métabolite (substance produite et transformée) est difficile à traiter ; des recherches et analyses sont faites mais on ne peut pas tout rechercher, il y a eu 115 000 analyses faites en 2024 pour 156 300 habitants et 56000 km de réseau. Il est effectué une dépense de 100 000 €/AN en charbon actif pour les filtres de l'usine de St Georges-sur-Loire. Les PFAS et TFA ce sera plus compliqué à traiter.

Le captage des eaux : des problèmes de pollution sur le Loir oblige le SEA à faire davantage de traitements dans ses usines.

Les fuites : le SEA bénéficie d'un très bon rendement soit 11 % de fuites (en dessous du maximum autorisé : 15%) et bien au-dessous des 35 % de maximum autorisé en milieu rural.

15. La commission santé

Objectifs de la commission :

- **Recruter et former des représentants des usagers (RU)** qui ont pour mission de **porter la parole des usagers du système de santé**. Ils sont les garants du respect de leurs droits et de leurs intérêts aux niveaux local, territorial, régional et national. Ils exercent des mandats dans différentes instances pour contribuer à l'amélioration qualitative du système de santé. Leur participation repose sur un engagement associatif bénévole.
- **Informers les usagers et les adhérents de notre association** sur nos actions en santé. En 2025, nous avons mené campagne sur l'accès aux soins et la difficulté pour un nombre de plus en plus grand d'être suivi par un médecin généraliste ou d'autres spécialités.

› Établissements de santé où siègent les représentants des usagers (RU) de l'UFC-Que Choisir de Maine-et-Loire

En 2025, nous sommes présents dans 8 établissements hospitaliers de Maine-et-Loire et deux instances : le Conseil Territorial de Santé de M-&-L et la CPTS des Vallées de l'Anjou Bleu (segréen). Nous traitons toutes les réclamations des usagers en rapport à l'accès aux soins, la qualité des soins, la relation avec les médecins et les soignants, la qualité de la restauration et de l'hôtellerie en établissement hospitalier.

- **Clinique psychiatrique St Didier à Avrillé** : un représentant des usagers
- **Centre de soins médicaux et de réadaptation « Les Euménides » à Angers** : un représentant des usagers
- **Clinique chirurgicale de l'Anjou à Angers** : deux représentants des usagers
- **Clinique chirurgicale Saint-Léonard à Trélazé** : un représentant des usagers
- **Clinique chirurgicale Saint Joseph à Trélazé** : un représentant des usagers
- **Centre de soins de suite et de réadaptation St Claude à Trélazé** : un représentant des usagers
- **Pôle de santé des Mauges à Beaupréau et Chaudron-en-Mauges** : un représentant des usagers
- **Établissement de santé Baugeois-Vallée à Baugé-en-Anjou, Beaufort-en-Anjou, La Ménitré et Mazé-Milon** : un représentant des usagers

› Autres instances de santé

- **Conseil Territorial en Santé de Maine-et-Loire** : un représentant. Le CTS définit la politique de santé de Maine-et-Loire.

Aujourd'hui se pose la question de l'accès aux soins. Le manque de médecin nous amène à revoir et redéfinir une approche globale d'accès aux soins.

- **Communauté professionnelle territoriale de santé des Vallées de l'Anjou Bleu (CPTS)** : un représentant. Cette communauté est très active notamment sur l'accès aux soins des usagers du territoire. Les professionnels de santé se réunissent régulièrement et travaillent en réseau : médecins généralistes, cardiologue, psychiatre, infirmières, infirmières en pratique avancée, infirmières en psychiatrie, kinésithérapeutes, pharmaciens etc. Ce réseau permet une meilleure prise en charge globale des patients et répond aux manques de soins.

16. Le comité départemental de l'inclusion financière (CDIF)

Notre association est représentée (Michel PICHON) au **Comité Départemental de l'Inclusion Financière**.

Ce comité a été mis en place dans chaque département pour conduire des actions visant à lever les obstacles au « droit au compte » (en Maine-et-Loire, une à deux réunions par an).

Le droit au compte est la garantie offerte à toute personne physique ou morale domiciliée en France de disposer gratuitement d'un compte bancaire assorti de services.

Instauré par une loi du 24 janvier 1984, il a constitué un outil essentiel pour promouvoir l'inclusion bancaire pour toute personne.

Le CDIF est présidé par le directeur départemental de la Banque de France.

C'est un lieu de concertation qui réunit les acteurs sociaux (Points Conseil Budget, associations, services sociaux), les représentants des banques et les acteurs publics sur tous les sujets d'inclusion financière.

Si une banque refuse à une personne d'ouvrir un compte bancaire, la Banque de France peut être saisie pour bénéficier de la procédure du droit au compte.

Une banque, proche du domicile de la personne concernée, est alors désignée qui doit lui ouvrir un compte avec des services bancaires de base.

Aujourd'hui, la possibilité d'ouvrir très aisément un « compte NICKEL » (chez un buraliste) réduit de manière conséquente le recours au « droit au compte ».

Mais le CDIF demeure un lieu de rencontre et d'échange utile entre professionnels des mondes bancaires, associatifs et du travail social. Cela permet également de mettre en place des actions préventives en matière de gestion des budgets familiaux, en amont des commissions de surendettement.

17. La représentation et la défense des locataires

› La commission départementale de conciliation locataire/bailleurs (CDC)

L'UFC-Que Choisir 49 a été désignée par le Préfet pour représenter les locataires à cette commission : une réunion par mois sur 10 mois.

150 dossiers ont été instruits

Le taux de conciliation est de 95%

➤ Le suivi de dossiers de locataires du bailleur social PODELIHA

Une hausse continue des demandes

En 2023 : 20 dossiers

En 2024 : 29 dossiers

En 2025 : 35 dossiers, soit +20%

Des demandes dans 9 cas sur 10 de non-adhérents de l'UFC 49

Déjà adhérents UFC : 4 (11%)

Non-adhérents UFC : 31 (89%)

Quatre dossiers collectifs

Avec pour motifs :

- Des hausses importantes des charges eau chaude et chauffage
- Des pannes récurrentes de chaudière collective
- Des incivilités liés aux accès au parking et aux places de stationnement
- Le retour de pigeons provoquant des dégâts aux toitures

Les 4 thèmes les plus fréquents des demandes individuelles

- Le montant de la régularisation des charges (10 cas) qui peut atteindre 100%, en raison d'une hausse des prix du gaz.
- Des désordres dus à l'humidité (6 cas) à la suite de désordres extérieurs ou de dégâts des eaux.
- Des troubles du voisinage (4 cas) : conflits, nuisances sonores nécessitant une médiation et pouvant aller jusqu'à demande de relogement.
- La sortie du logement (4 cas) : demandes de conseils face à des réparations locatives.

La prise en compte des demandes

- Les locataires contactent le plus souvent le représentant élu UFC-Que Choisir au CA en lui envoyant un mail ; parfois par l'appel téléphonique à la permanence de l'UFC.
- Le locataire est rappelé le jour même pour demander des précisions, et si besoin des pièces complémentaires. Un dossier est alors systématiquement ouvert.
- Une visite sur place est le plus souvent effectuée.
- Le bailleur est alors saisi.
- Un rappel est au besoin effectué pour connaître la programmation des travaux ou la suite donnée.
- Un point est fait régulièrement sur l'avancement des dossiers avec les responsables de Podeliha.
- Dans la quasi-totalité des cas, le litige est résolu à l'amiable et des témoignages de satisfaction sont adressés.
- Nous participons et nous déplaçons régulièrement dans le département du 49, selon nos disponibilités, et quand nous en sommes informés... aux réunions locataires, que ce soit des pieds d'immeubles, informations pour projet de réhabilitation, et poses 1ère pierre. Ces déplacements se font par dizaines sur l'année !

18. Les animations

Récapitulatif :

Au cours de l'année 2025, notre association locale UFC-Que Choisir de Maine-et-Loire a conduit **12 interventions**, permettant de **sensibiliser et d'informer 784 personnes** sur l'ensemble du territoire.

Nos actions se sont déployées dans plusieurs communes du département, notamment à **Angers, Saumur, Segré et Beaupréau**. Ces interventions ont été réalisées en partenariat avec divers acteurs locaux : centres sociaux, municipalités, établissements d'enseignement supérieur et Maisons Familiales Rurales, renforçant ainsi notre ancrage territorial et notre dynamique collaborative.

Par ailleurs, plusieurs actions de terrain « hors les murs » ont été organisées afin d'aller directement à la rencontre des consommateurs. Nous avons notamment assuré une présence au grand marché d'Angers, mené des opérations « micro-trottoir » dans le cadre des campagnes fédérales « Halte aux substances indésirables », « La goutte de trop », participé au forum des associations et tenu un stand pendant cinq jours à la Foire d'Angers.

Ces différentes initiatives témoignent de l'engagement constant de notre association à informer, accompagner et défendre les consommateurs sur l'ensemble du territoire.

Enfin, nous avons également organisé des actions d'animation et de sensibilisation variées :

- Organisation de 10 séances d'escape game, rassemblant 59 étudiants, 18 adultes issus de centres sociaux et 10 bénévoles de l'AL85 ;
- Animation de 10 ateliers interactifs sous format quiz Kahoot consacrés à la protection des données personnelles, auprès des mêmes publics ;
- Présentation de l'UFC-Que Choisir à 16 apprentis en CAP Vente de la Maison Familiale Rurale de Segré ;
- Animation d'un « Rendez-vous Conso » sur le thème des complémentaires santé.

Animations réalisées en 2025

JANVIER

16 janvier

Accueil des CAP vente en alternance avec la MFR de Segré.

Présentation de l'UFC-QC + réflexion sur la consommation responsable.

> 16 apprentis participants

FÉVRIER

11 février

Intervention à ECOFAC

Animation de 2 sessions Escape Game (1h15) en alternance avec deux ateliers quiz sur la consommation responsable (éco-gestes + achat en ligne (1h15).

> 27 étudiants BTS management entreprise 2ème année

AVRIL

du 24 au 28 avril

Foire d'Angers : présence sur les 5 jours avec stand d'information (quiz) et stand d'accompagnement par les conseillers litiges (réalisation d'une fiche pratique sur les achats en salon/foire).

> Environ 330 passages sur le stand

MAI

15 mai

Animations

#StopAuxSubstancesNocives avec l'application Quel Produit à Angers

- Place du Lycée, 11h-13h30

- Fleur d'Eau, 5 place de la République, 16h-18h30.

> Environ 65 personnes interpellées



Animation #StopAuxSubstancesNocives

MAI

20 mai

Animation "Choisir sa complémentaire santé"

au Centre Social Evre et Mauges à Beaupréau. Points abordés : la protection sociale et les complémentaires santé, le conventionnement des médecins et la tarification, les obligations d'affichage des professionnels, les différents organismes de complémentaire santé, les droits des consommateurs, comprendre un tableau de garanties, quelques conseils pour souscrire un contrat adapté, le contrat de complémentaire santé solidaire.

> 32 participants adultes et seniors

27 mai

Intervention Pôle territorial Roseraie Angers

Animation de 2 sessions Escape Game + 2 ateliers quiz sur la protection des données et les achats en ligne.

> 18 participants

29 au 31 mai

Participation au Festival des Vivants à Angers

Stand avec quiz Kahoot sur la consommation responsable.

> Environ 35 passages sur le stand

SEPTEMBRE

13 septembre

Participation au Forum des associations de Saumur

> Environ 45 passages sur le stand



OCTOBRE

4 octobre

50ème anniversaire de notre association locale UFC-Que Choisir de Maine-et-Loire

Animations de la journée : conférence sur l'évolution de la consommation des 50 dernières années, ateliers (accompagnement juridique, logement, santé et environnement), conférence rétrospective sur les premiers pas de l'association, table-ronde sur l'eau potable, saynètes de la compagnie Spectabilis sur « Pièces d'eaux ».

> 85 participants



NOVEMBRE

25 novembre

Intervention à ECOFAC

Animation de 2 sessions Escape Game + 2 ateliers quiz sur la protection des données personnelles et sur les achats en ligne.

> 18 étudiants participants

DÉCEMBRE

4 décembre

Intervention à l'UFC-Que Choisir de Vendée

Animation d'une session Escape Game pour les bénévoles de l'association.

> 8 participants

5 décembre

Intervention à l'Université d'Angers (Fac de droit)

Animation d'une session Escape Game + 1 session quiz sur la protection des données personnelles + achats en ligne.

> 14 étudiants participants

13 décembre

Animation d'un stand sur le grand marché, place Leclerc à Angers dans le cadre de la campagne fédérale #Lagouttedetrop.

> Passage de 90 personnes dont 63 ont signé la pétition



19. Des projets pour 2026

› Projection pour l'année 2026

Le dérapage financier constaté en 2025 demeure exceptionnel. Toutefois, face à la baisse continue de nos adhésions, il devient indispensable d'identifier de nouvelles sources de financement. C'est une condition essentielle pour garantir la pérennité de notre association et permettre aux consommateurs de continuer à compter sur une organisation capable de les informer, de les conseiller et de défendre efficacement leurs droits.

› Orientations et actions prioritaires

- Renforcer notre engagement militant en relayant plus activement les campagnes menées par notre fédération.
- Accroître notre visibilité en intensifiant nos actions de communication, tant sur les réseaux sociaux qu'auprès des publics des zones les plus isolées du Maine-et-Loire.
- Multiplier les échanges directs avec les consommateurs et poursuivre nos initiatives en direction des jeunes publics.
- Enrayer la baisse des adhésions en mettant en œuvre des actions ciblées et adaptées.
- Développer des partenariats avec des acteurs indépendants partageant nos valeurs, afin de mener des actions de terrain plus efficaces.
- Préparer les élections des bailleurs sociaux de 2026 en vue de figurer sur de nouvelles listes.
- Augmenter les appels aux dons pour diversifier nos ressources et soutenir nos missions.
- Renforcer la formation des bénévoles pour consolider la qualité de l'accueil et de l'accompagnement proposés.



**SUIVEZ-NOUS SUR
NOS RÉSEAUX SOCIAUX :**



@UFCQCMINEETLOIRE



@UFCQUECHOISIR_MINEETLOIRE



@UFC-QUE-CHOISIR-DE-MINE-ET-LOIRE

ET SUR WWW.MINEETLOIRE.UFCQUECHOISIR.FR

NOUS RENCONTRER

ANGERS

Espace Frédéric Mistral
4 allée des Baladins
du lundi au vendredi
9h30-12h30 / 14h00-17h30

Avec ou sans RDV
Plus d'infos au
02 41 88 56 42

CHOLET

Centre social Pasteur
1 rue du Dr Emile Maillard
le mercredi : 9h15-12h00

Uniquement sur RDV
Contacter le
02 41 88 56 42

SAUMUR

Espace Jean Rostand
Maison des associations
330 rue Emmanuel Clairefond
le jeudi : 10h00-12h00

Uniquement sur RDV
Contacter le
02 41 88 56 42

NOUS CONTACTER

UFC-Que Choisir de Maine-et-Loire

Espace Frédéric Mistral
4 allée des Baladins 49000 Angers
02 41 88 56 42
contact@maineetloire.ufcquechoisir.fr
www.maineetloire.ufcquechoisir.fr

Rejoignez-nous sur :

[Facebook](#), [Instagram](#), [LinkedIn](#)

