



# ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

du 22 mars 2018

## UFC – QUE CHOISIR 56

<b>Lorient, siège</b> <i>Maison des Familles, 2 rue du Professeur Mazé, 56100 LORIENT Tél /Fax : 02 97 84 74 24 Mél : <a href="mailto:contact@morbihan.ufcquechoisir.fr">contact@morbihan.ufcquechoisir.fr</a></i>	<b>Antenne de Vannes</b> <i>Maison des associations, 31 rue Guillaume Le Bartz 56000 VANNES Tél/Fax : 02 97 47 49 90 Mél : <a href="mailto:vannes@morbihan.ufcquechoisir.fr">vannes@morbihan.ufcquechoisir.fr</a></i>	<b>Antenne de Pontivy</b> <i>Maison des Associations 6H quai du Plessis 56300 PONTIVY Tél : 02 97 79 16 95 Mél : <a href="mailto:pontivy@morbihan.ufcquechoisir.fr">pontivy@morbihan.ufcquechoisir.fr</a></i>
---	--	--

**Permanences décentralisées : Ploërmel, Plouay, Belle-Île**

**Site internet : [morbihan.ufcquechoisir.fr](http://morbihan.ufcquechoisir.fr)**

### Les activités de l'association

En 10 ans, l'association a plus que doublé le nombre de ses adhérents. En 2017, nous en avons enregistré 2 190. Nous continuons à progresser, ce qui montre d'une part l'activité grandissante de l'association et d'autre part le besoin pour le consommateur de repères dans sa vie quotidienne, expliquant le fait qu'il nous demeure de plus en plus fidèle.

Il est bon de préciser que l'association fait partie des plus importantes affiliées à l'UFC-Que Choisir (15 associations comptent plus de 2 000 adhérents sur les 147 existantes et la seule en Bretagne).

Pour l'UFC-Que Choisir, l'année 2017 aura été riche en victoires permettant de faire progresser le droit des consommateurs dans de nombreux domaines, mais il reste encore beaucoup à faire.

Le domaine de la protection des données personnelles est une source d'inquiétudes grandissante à l'heure d'internet où les informations circulent à travers le monde sans véritable contrôle. A cet égard, l'alerte lancée par l'UFC-Que Choisir en fin d'année sur les objets connectés est révélatrice d'un problème profond dont semblent se désintéresser totalement les distributeurs.

Pour ce qui est de l'alimentation, l'étiquetage nutritionnel Nutriscore constitue une avancée significative pour faire connaître la valeur nutritionnelle d'un aliment. La difficulté est que cet étiquetage n'est pas obligatoire et que cela dépend de la bonne volonté des industriels. Certains ont déclaré vouloir jouer le jeu, mais d'autres sont décidés à mettre des bâtons dans les roues en créant un étiquetage différent créant volontairement la confusion avec l'étiquetage officiel.

L'enquête réalisée par l'UFC-Que Choisir sur le prix du bio a, par ailleurs, mis en évidence des marges exorbitantes réalisées par la grande distribution. Cette dernière cherche à tirer profit de la bonne notoriété du bio pour faire payer au prix fort des produits plus qualitatifs pour notre santé.

Un des grands succès de l'année qui vient de s'écouler est pour l'UFC-Que Choisir le fait d'avoir joué un rôle de lanceur d'alerte au sujet de l'utilisation de perturbateurs endocriniens dans les cosmétiques. Ainsi, près de 2 500 produits ont pu être signalés comme potentiellement dangereux pour la santé de leurs utilisateurs.

Dans le domaine de la téléphonie, nous avons pu apprécier la fin des frais d'itinérance en Europe, appelés roaming, allégeant d'autant nos factures, mais le démarchage téléphonique demeure une préoccupation importante malgré la mise en place du site bloctel.

Concernant notre environnement, la pétition lancée par l'UFC-Que Choisir pour la protection de la ressource aquatique a rencontré un franc succès, démontrant ainsi que l'eau est un bien précieux qu'il convient de protéger.

Enfin, pour ce qui est de l'énergie, la campagne « Énergie moins chère ensemble » a permis à 85 000 souscripteurs d'économiser au total 11 millions d'euros de pouvoir d'achat. De plus, une dynamique concurrentielle s'est fait jour sur les marchés de l'énergie, ce qui permet de bénéficier d'offres attractives, que l'on peut retrouver sur le comparateur du site [quechoisir.org](http://quechoisir.org).

Par ailleurs, nous pouvons nous féliciter du fait que l'UFC-Que Choisir comptabilise plus de 140 000 abonnés web, soit le plus important site d'information générale en France. La revue Que Choisir, de son côté, reste forte de ses 400 000 abonnés.

Notre association dispose désormais de 3 équipes présentes sur le terrain à Lorient, Vannes et Pontivy pour assurer la défense des consommateurs. Elle assure par ailleurs des permanences décentralisées à Ploërmel, Plouay et Belle-Ile. Tous les horaires sont consultables sur notre **site internet** à l'adresse suivante : **morbihan.ufcquechoisir.fr** .

En 2017, l'association a assuré **1 700 heures de permanence litiges** et **780 heures de permanence téléphonique** (tous les jours du lundi au samedi de 9h à 11h30), enregistré près de **2 500 visites** de consommateurs, étudié près de **500 litiges** soumis par nos adhérents.

Le domaine qui a fait l'objet du plus grand nombre de sollicitations demeure celui des services marchands (24,6%) du fait du non respect des garanties ou de la mauvaise exécution du contrat, devant le secteur du logement (20,1%), puis les opérateurs de télécommunications (13,5%) et le domaine de l'automobile (13,3%), les autres domaines représentant chacun moins de 10% du nombre de litiges.

De plus, elle a été amenée à accompagner à de nombreuses reprises des consommateurs avec succès dans leurs actions en justice.

L'association a contribué aux 3 **enquêtes nationales** qui sont reprises dans le magazine Que Choisir et représenté les consommateurs dans **près de 30 instances départementales ou locales**, avec une participation importante dans les domaines de la santé et de l'environnement.

Au total, ce sont **16 000 heures** que les **72 bénévoles** de l'association ont consacré à la défense des consommateurs. Pour accroître leurs connaissances, ils ont bénéficié de **31 jours de formation**.

Quant à l'**année 2018**, les principaux **projets** sont les suivants :

- ✓ Mise en avant des atouts de l'association à l'occasion de ses 40 ans,
- ✓ Développement du traitement des litiges en ligne,
- ✓ Édition de plaquettes d'information sur des sujets sensibles (les garanties par exemple),
- ✓ Interventions publiques pour mettre en exergue les liens entre l'alimentation et la santé,
- ✓ Enquêtes locales sur des thèmes pouvant intéresser le plus grand nombre,
- ✓ Pérennisation de toutes nos activités.

## Le bilan financier

2017	Produits	Charges
<b>RECETTES</b>		
➤ Adhésions	47 015,00€	
➤ Subventions	4 663,38€	
➤ Revenus divers	10 529,50€	
<b>DÉPENSES</b>		
➤ Fonctionnement		50 529,94€
➤ Provisions pour les 40 ans de l'association		11 677,94€
<b>TOTAL en euros</b>	<b>62 207,88€</b>	<b>62 207,88€</b>

## Le Conseil d'Administration

Le Bureau	Les membres
Jean-Yves GOUABAULT, Président Bernard DE BENGY, Vice-Président Jean PICAUT, Vice-Président Véronique DE VALON, Secrétaire Béatrice MAURIN, Trésorière	Yves BERNARD-BONNABESSE Michèle CHELIN Thérèse DALLA VALLE Anne EVENOU Catherine GUILLIER Marie GUITTON Alain JOUANDET Marion LEMOINE Philippe NIO Jean-Luc ROPARS

## Les animateurs

Équipe de Lorient : Véronique DE VALON

Équipe de Vannes : Jean PICAUT

Équipe de Pontivy : Bernard DE BENGY

Permanence de Ploërmel : Philippe NIO

Permanence de Plouay : Catherine PORTAS

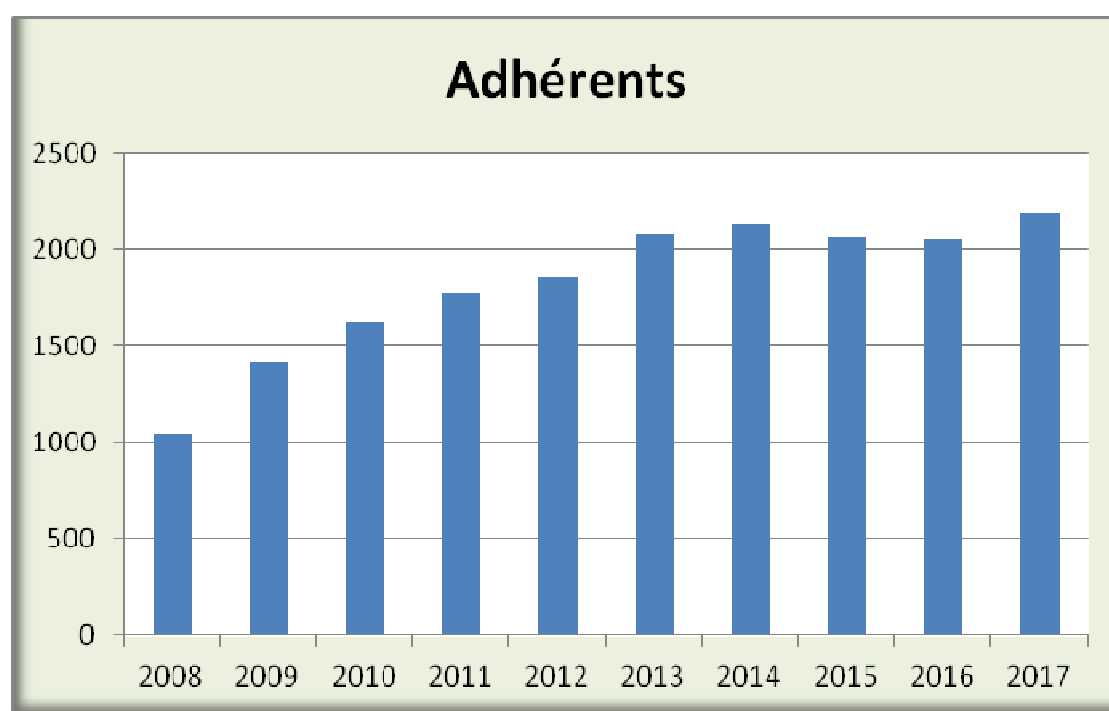
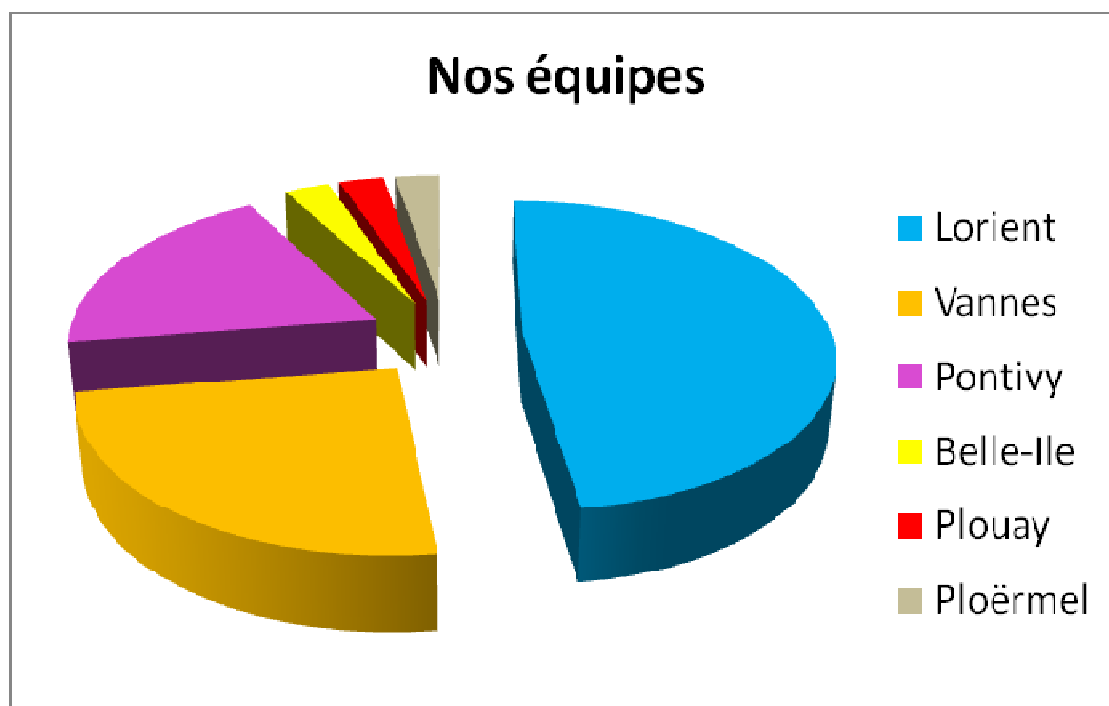
Permanence de Belle-Ile : Yves BERNARD-BONNABESSE

Enquêtes : Béatrice MAURIN

Représentations environnement : Philippe NIO

Représentations santé : Yves BERNARD-BONNABESSE

Communication : Jean PICAUT



## **Les permanences**

**Accueil téléphonique** (Lorient, Vannes, Pontivy) du lundi au samedi de 9h à 11h30 au **02 97 84 74 24**  
Lorient le lundi, le jeudi, le vendredi et le samedi, Pontivy le mercredi et Vannes le mardi

### **LORIENT**

Maison des Familles, 2 rue du Professeur Mazé, 1<sup>er</sup> étage

**Le lundi de 9h à 11h30,**

**Le mardi de 14h30 à 17h,**

**Le mercredi de 14h30 à 17h,**

**Le samedi de 9h à 11h30,**

Tél : 02 97 84 74 24 (voir ci-dessus)

Messagerie : [contact@morbihan.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@morbihan.ufcquechoisir.fr)

### **VANNES**

Maison des associations, 31 rue Guillaume Le Bartz

**Le lundi de 9h à 11h30 et de 14h à 17h,**

**Le samedi de 9h à 11h30,**

Tél : 02 97 47 49 90

Messagerie : [vannes@morbihan.ufcquechoisir.fr](mailto:vannes@morbihan.ufcquechoisir.fr)

### **PONTIVY**

Maison des associations, 6 quai du Plessis, bâtiment H, 1<sup>er</sup> étage gauche

**Le vendredi de 10h à 16h**

Tél : 02 97 79 16 95

Messagerie : [pontivy@morbihan.ufcquechoisir.fr](mailto:pontivy@morbihan.ufcquechoisir.fr)

### **BELLE-ILE**

**Sur rendez-vous** au 07 68 70 54 49

Messagerie : [belle-ile@morbihan.ufcquechoisir.fr](mailto:belle-ile@morbihan.ufcquechoisir.fr)

### **PLOERMEL**

Mairie, Place de la Mairie

**Le lundi et le vendredi de 14h à 16h30**

Messagerie : [ploermel@morbihan.ufcquechoisir.fr](mailto:ploermel@morbihan.ufcquechoisir.fr)

### **PLOUAY**

Salle de permanence de la bibliothèque, place du Vieux Château

**Le mardi de 16h à 19h**

## **Appel à bénévoles**

Les tâches à effectuer au sein de l'association sont multiples et de plus en plus nombreuses au fur et à mesure de son développement.

Toutes les bonnes volontés sont les bienvenues pour apporter une aide précieuse au bon fonctionnement de l'association.

Si vous disposez d'un peu de temps et que vous considérez qu'il est important de lutter pour que le consommateur soit considéré à sa juste valeur, faites-vous connaître ! Nous vous accueillerons avec plaisir et étudierons avec vous la meilleure façon de tirer parti de vos compétences, tout en vous faisant bénéficier de nos formations.

D'avance, soyez remercié(e) de votre engagement à nos côtés !

Toute personne intéressée par nos activités est invitée à prendre contact avec l'association (adresse :  
Maison des Familles – 2 rue du Professeur Mazé – 56100 LORIENT, tél : 02 97 84 74 24 ou mél :  
[contact@morbihan.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@morbihan.ufcquechoisir.fr)) ou lors des permanences dont la liste est donnée ci-dessus.



Mise en place



Enregistrement



Les présidents



Des personnalités



Tous attentifs ...?



AG  
2018



Vannes



Les questions



La tribune

association  
de consommateurs



Les candidats



L'assistance



## A G 2018 Vannes Conférence d'Alain BAZOT

