

attaqué au Tribunal Administratif les arrêtés préfectoraux autorisant la construction de réserves de substitution ou bassines dans le bassin du Clain. Ce projet d'ouvrages privés auquel nous dénonçons le caractère d'utilité publique, pourrait être subventionné par environ 40 millions d'euros d'argent public.

L'UFC-Que Choisir de la Vienne est représentée à la Commission locale d'information de la centrale de Civaux, ou CLI, instance qui met en présence l'exploitant, les services de l'Etat, les représentants des collectivités locales et de la société civile par l'intermédiaire d'associations comme la nôtre.

Destinataire des déclarations d'incidents de la centrale, la CLI offre un droit de regard sur une activité industrielle à risques, et permet d'examiner la sûreté des installations, leurs dysfonctionnements et leur impact sur l'environnement. Six réunions ont eu lieu cette année, dont une ouverte au public en octobre.

Les points marquants pour 2018 concernent des pannes récurrentes d'appareils de mesure, des incidents liés à des causes humaines et des défauts de maintenance (vis oubliées, connecteurs mal serrés...). On notera aussi le vieillissement des équipements et la difficulté de trouver des pièces de rechange, les fournisseurs ayant disparu.

Les problèmes d'effluents rejetés de façon intempestive semblent en retrait par rapport à l'an passé. La centrale a reçu en mars une inspection renforcée sur le thème « environnement » dont les conclusions, qui font l'objet d'un long rapport, ont été présentées lors de la CLI d'octobre. Le rapport est consultable sur le site www.asn.fr.

Enfin, la plainte avec constitution de partie civile que nous avons déposée fin 2012, à la suite d'une contamination au tritium des eaux souterraines sous-jacentes à la centrale, connaîtra peut-être son dénouement cette année, le tribunal nous ayant notifié que l'instruction du dossier touchait à sa fin.



ASSEMBLEE GENERALE **11 mai 2019**

Union Fédérale des Consommateurs
Que Choisir de la Vienne

80 rue de Slovénie 86000 Poitiers
Tél/Fax : 05 49 01 61 61

e-mail : ufcpoitiers@laposte.net
site : www.ufc-quechoisir86.org

Notre fédération

Sur le plan national, l'UFC-Que Choisir compte :

139 000 adhérents, 131 salariés, 32 administrateurs
142 associations locales, 4000 bénévoles, 350 points d'accueil,
représentant 145 000 heures d'ouverture qui ont traité 28 000 litiges
clos par an, 330 enseignes enquêtées par an sur 2580 points de vente.

En parallèle, la revue Que Choisir compte :

400 000 abonnés,
50 000 éditions diffusées en kiosque par mois,
50 000 abonnés au Que Choisir Santé,
260 000 abonnés au magazine trimestriel Que Choisir Argent,
82 000 abonnés au guide spécial Que Choisir trimestriel:

Ventes en kiosque :

- Mensuel : 50 000
- Argent : 20 000
- Pratique : 20 000

155 600 abonnés au site Web avec plus de 40 millions de visiteurs
uniques ayant visité le site QueChoisir.org

Nos «newsletters consommateurs ont été envoyées aux 450 000 inscrits.
Le livre « **Tout réparer dans sa maison** » a rencontré un vif succès
avec 17000 exemplaires, ainsi que l'ouvrage « **Guide pratique pour
bien vivre avec son âge** », le livre « **Tous les droits du
consommateur** » a été réactualisé

RAPPORT MORAL

Chantal CROUX et Jean-Pierre COILLOT

L'année 2018 a montré une stabilité de nos adhésions avec un effectif de 1611 adhérents au 31 décembre 2018.

Le travail de nos bénévoles a été très intensif cette année encore. Notre secrétaire nous a quittés fin mai pour un projet professionnel familial mais nous avons recruté Blandine dès le mois de juin. Ce recrutement nous a permis de poursuivre nos dossiers sans trop de difficultés.

Nous avons eu la chance d'avoir de nouveaux bénévoles qui ont rejoint notre équipe pour le traitement des litiges. Représentant une part importante de notre temps de travail avec 978 dossiers ouverts durant l'année 2018.

Nous avons été très présents dans les médias sur différents thèmes tels que les soldes, les soins dentaires, l'optique, les arnaques, et bien d'autres sujets. Et nous communiquons directement avec vous par notre journal trimestriel « Conso 86 » et notre site Internet..

Notons quelques temps forts de l'année 2018 :

- le printemps des consommateurs ;
- choisir son fuel tous les mois ;
- toutes les enquêtes proposées par notre Fédération ;
- des conférences sur les arnaques ;
- plusieurs Rendez-vous Conso sur l'alimentation et les arnaques.

Les enjeux sanitaires et financiers liés à l'eau potable nous ont mobilisés tout au long de l'année dans plusieurs instances. Finalement, l'UFC, en partenariat avec Vienne Nature, a attaqué au tribunal administratif les arrêtés préfectoraux autorisant les réserves de substitution sur le bassin du Clain.

Notre plainte de 2012 contre EDF et les rejets de tritium connaîtra peut-être son dénouement cette année,

objectifs ne pourront être atteints en 2027 sans trouver de nouvelles formes d'actions et de financement.

Autre schéma : le **SAGE (Schéma d'Aménagement et de Gestion des Eaux) dans le bassin du Clain** porté en 2018 par le Conseil Départemental veut conduire des actions préventives d'amélioration de la qualité des eaux souterraines et superficielles vis-à-vis des nitrates et des pesticides. Ce SAGE vise également au retour à l'équilibre entre les ressources et les besoins des usages de l'eau.

Bien que résultant d'un long et complexe travail de plusieurs acteurs et présentant des avancées, ce SAGE Clain, du point de vue des consommateurs, ne répond pas de manière équilibrée à la problématique de l'eau dans la Vienne.

Nous avons publiquement demandé en 2018 que ce SAGE soit construit de manière consensuelle et appuyé sur un Règlement efficace, adossé à un Projet de Territoire dynamique et ouvert. Il devrait en outre comporter des objectifs chiffrés et datés afin de répondre aux défis de la qualité, de la quantité de la ressource en eau et de sa répartition.

Et quid de notre facture d'eau potable ?

Nul doute que l'inévitable construction à venir d'usines de traitement d'eau, pour répondre en urgence à la détérioration de la qualité de la ressource, n'alourdisse notre facture à cause des coûts élevés de construction et d'entretien de ces usines (pour mémoire, les interconnexions et l'usine de traitement de l'eau pour Civray ont coûté 15 millions d'euros payés essentiellement par les consommateurs d'eau potable).

De plus, il faut savoir que l'argent de la redevance à l'Agence de l'Eau Loire-Bretagne sur notre facture d'eau potable est utilisé en partie, par l'Office National de la Chasse et de la Faune Sauvage et pour le financement prévu à hauteur de 40 millions d'euros d'ouvrages privés (les réserves de substitution sur le bassin du Clain).

Action en justice : notre association locale, appuyée par notre union régionale Poitou-Charentes et en partenariat avec Vienne Nature, a

« CONSOMMATION DURABLE ET ENVIRONNEMENT »

par J-P COILLOT et J-M GRANGER

La commission « CONSOMMATION DURABLE et ENVIRONNEMENT », ce sont 16 personnes pour vous représenter dans 32 commissions, comités de pilotage, enquêtes publiques, RV conso, tables rondes et médias.

En 2018, nous sommes intervenus 92 fois, pour défendre votre santé et votre pouvoir d'achat dans 7 domaines :

1. AGRICULTURE
2. AIR
3. DECHETS
4. EAU
5. ENERGIE
6. SANTE/SECURITE
7. SERVICES PUBLICS

Nous parlerons seulement de l'eau puis de l'énergie (Civaux).

Dans la Vienne, la ressource en eau se dégrade :

- en qualité avec une augmentation des nitrates sur 50 % des Unités de Gestion de l'Eau et la présence de pesticides dans l'eau distribuée dépassant parfois les limites de normes.
- en quantité avec 20 % des Unités de Gestion d'Eau potable en déficit en période de pointe ;

Pour traiter de toute la problématique de l'eau **un Schéma Départemental de l'Eau (SDE) 2018-2027** a été établi. Celui-ci doit permettre de concilier les enjeux environnementaux, de santé publique et socio-économiques, en un mot parvenir à un équilibre entre les ressources en eau et les usages, à un coût économique acceptable.

Ce SDE, qui pour nous manque d'ambition, n'a pas de portée réglementaire et le Conseil Départemental reconnaît lui-même que ses

RAPPORT COMMISSION LITIGES

par Alain GREMILLON

Nous avons élargi depuis déjà quelques temps « le périmètre » dans lequel nous recevons les adhérents venus nous exposer leurs litiges, puisque en dehors de nos bureaux de la Rue de Slovénie, nous avons des permanences régulières sur Châtelleraut, Loudun, Gençay, Civray, Lussac les Châteaux, Mirebeau.

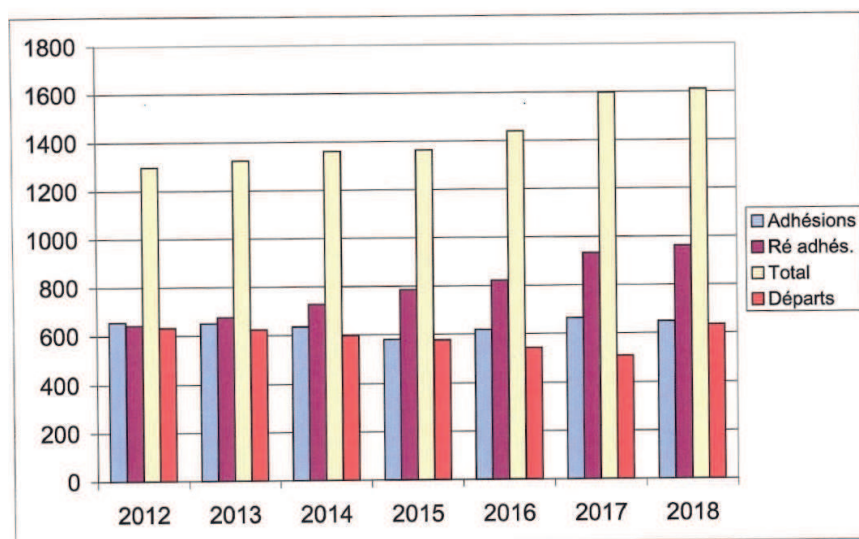
Pour nous aider dans nos tâches, et pour des dossiers plus complexes et « à partir de 4000€ », nous pouvons si besoin solliciter le concours de 2 avocats. De plus nous avons régulièrement en cours d'année (pendant une période de 6 mois) l'aide d'élèves avocats, nous rendant grands services pendant nos permanences, de par leurs connaissances juridiques. Nous avons eu « en immersion » 6 jeunes étudiants en master 2 de droit venus comme bénévoles avec pour objectif de prendre contact avec la réalité des litiges de consommation.

Lorsque nous recevons un adhérent venant solliciter notre aide pour résoudre son litige, ce dernier peut être traité de plusieurs façons :

- niveau 1 : conseil à l'adhérent, pour par exemple l'aider à faire (à titre personnel) un courrier en rapport avec le litige exposé
- niveau 2 : prise en charge par nos soins, lettre de signalement avec en-tête UFC, pour demander des explications par rapport au litige exposé
- niveau 3 : suivant la réponse, voir la non réponse, LR/AR établie par l'UFC, avec le plus souvent argument juridique, voir jurisprudence etc, pour faire avancer « le dossier ».

Les principaux « dossiers traités et souvent récurrents » se répartissent de la manière suivante :

- les banques et les organismes de crédits (41)
- les véhicules (auto, moto) occasion ou neuf : par rapport à la vente elle-même ou la mise en œuvre des garanties accordées (84)
- les énergies en général : bien sûr l'eau, et les énergies renouvelables ; litiges pompes à chaleur, panneaux photovoltaïques (71)
- les assurances (59)
- les services marchands : artisans (pratiques commerciales agressives ou douteuses, non-conformité) (199)
- les opérateurs télécom en général (mobile, internet, offres groupées) (57)
- les problèmes de logement : copropriété et immobilier (87)
- les litiges : qui rentrent dans nos compétences d'application (limitées) avec les mairies, huissiers, impôts (34)



vétérinaires pour connaître les tarifs pratiqués sur des interventions sur des chats et deux catégories de chiens (un labrador, un yorkshire).

Au mois de septembre 2018 nos enquêteurs mystère ont visité le Salon de Poitiers et se sont renseignés auprès de fournisseurs de fenêtres et de panneaux photovoltaïques. Parallèlement une visite en magasin était réalisée.

Comme toujours vous trouverez les articles sur ces thèmes dans la revue Que Choisir. Notre revue locale "Conso 86" y consacre un résumé.

De nouveaux enquêteurs nous ont rejoints. Bien que le nombre total varie de 12 à 15 personnes, 7 enquêteurs sont en général sur le terrain. Il s'agit d'une activité bénévole, et comme vous le savez, tout le monde ne peut pas être présent aux dates fixées par notre Fédération. Toutefois notre association locale compte des personnes motivées que nous tenons à remercier chaleureusement.

Tout nouveau bénévole souhaitant s'investir au sein de notre association peut rejoindre notre équipe, il est le bienvenu.

En fin d'année 2018 après une dizaine d'années passées dans cette activité, la responsable "enquêtes" a passé le flambeau à une autre bénévole qui connaît aussi bien les déroulements d'enquêtes.

RAPPORT COMMISSION « ENQUETES »

par Martine KAESTNER

Nous avons répondu présents en 2018 pour réaliser les enquêtes lancées par notre Fédération. Elles ont été au nombre de cinq.

En janvier 2018 le relevé de prix annuel était le premier thème de l'année.

Puis en février 2018 tous les bénévoles de notre association étaient sollicités pour communiquer leurs factures d'eau de 2017. Comme vous le savez il s'agit d'un sujet sensible, auquel nous sommes tout particulièrement attachés. Dans cette enquête, il s'agissait de connaître le détail des divers montants que nous payons, de connaître le prix de l'eau d'une région à l'autre, qui varie énormément. Notre revue nationale Que Choisir a relaté les résultats dans son numéro 570 de juin 2018.

Nos achats sur les marchés. Une fois n'est pas coutume il s'agissait en mars 2018 de relever les prix de certains produits frais sur les marchés. Comme vous le savez les produits sont plus chers que dans les grandes surfaces, les consommateurs achètent cependant selon leur disponibilité, leurs moyens financiers, et leur éthique d'achat.

Une enquête réalisée téléphoniquement en juin 2018 portait sur des renseignements pris auprès de

RAPPORT COMMISSION « FORMATIONS »

par Frédéric SIUDA

Depuis plusieurs années, la Fédération investit énormément pour la formation des bénévoles, tant en moyens humains qu'en moyens techniques ; ainsi, les bénévoles ont le choix entre une vingtaine de formations sur des thèmes divers.

Certaines de ces formations ont lieu en présentiel, d'autres sont accessibles par le biais de formations en ligne sur le « campus », où le bénévole suit à son rythme le parcours proposé en s'évaluant personnellement au fur et à mesure de sa progression.

Bilan 2018 pour les stages en présentiel

DECOUVERTE	NIORT 05/04/2018	4 stagiaires
ENQUETES	NIORT 24/05/2018	3 stagiaires
LITIGES TRAVAUX IMMOBILIERS	NIORT 28/06/2018	5 stagiaires
DECOUVERTE	NIORT 30/11/2018	stagiaires empêchés
LITIGES LOCATIFS	BORDEAUX 21/11/2018	2 stagiaires
LITIGES VENTE SERVICES	NIORT 06/12/2018	annulé

RAPPORT COMMISSION « JOURNAL »

par Viviane SIUDA

Le nombre d'abonnés pour l'année 2018 est de **1273**. Pour rappel, il était de 1204 à la fin de l'année 2017. Il est donc en hausse.

Comme chaque année nous avons abordé divers sujets de société.

Au 1^{er} trimestre, nous avons parlé du printemps des consommateurs, action autour de la consommation au naturel et des rendez-vous conso qui sont des ateliers permettant d'aider les consommateurs à faire les bons choix.

Au 2^{ème} trimestre, le sujet principal évoquait notre assemblée générale qui avait eu lieu aux Salons de Blossac, mais nous nous intéressions également à la collecte des déchets ménagers ainsi qu'à l'application proposée par Que Choisir « QuelCosmetic » qui évalue la toxicité des cosmétiques.

Au 3^{ème} trimestre, nous vous faisons part des 40 ans de notre association locale de Poitiers et il était aussi question des réserves de substitution, mais plus particulièrement, nous passions en revue toutes les possibilités d'éviter des vacances galères !

Au 4^{ème} trimestre, nous avons évoqué le prix trop élevé de l'eau potable et les raisons pour lesquelles nos factures d'eau sont si élevées ! La loi sur l'agriculture et l'alimentation nous a aussi interpellés. Enfin les dangers du bronzage artificiel et la sécurisation des habitations ont complété de manière intéressante et variée ce numéro.

Dans notre journal, nous relatons aussi des litiges qui illustrent le travail régulier et efficace de nos consultants.

Notre journal vous fait part également de l'actualité de ce qui touche à l'environnement, dans un but d'information et de mise en garde contre les risques de dangers potentiels.

Notre comité de lecture, est composé de 5 bénévoles qui se réunissent une fois par trimestre pour préparer la publication de chaque numéro et procéder à la relecture des articles.

Nous assurons nous-mêmes la mise sous pli et l'expédition du journal.

RAPPORT COMMUNICATION

par René PAILLAT

Personne ne s'étonnera que notre association soit de plus en plus prise en compte par les médias locaux. La courbe de l'intérêt qu'elle suscite chez eux est à la mesure du nombre de nos adhérents, en progression continue.

France Bleu nous accorde son antenne quand nécessaire et FR3 nous sollicite sur les sujets environnementaux ou de consommation.

Les sujets sensibles, notamment ceux qui touchent à l'eau, sont traités par la presse écrite avec d'innombrables précautions compte tenu des enjeux de ces dossiers.

Ce qui était vrai ces dernières années est toujours d'actualité.

Les taurillons de Coussay-les-Bois, qui avaient eu les honneurs de la presse il y a deux ans, refont surface. Notre rôle de vigie dans le dossier de la centrale de Civaux est régulièrement souligné dans les colonnes des journaux qui relaient tout aussi fidèlement nos appels aux campagnes récurrentes concernant les appels d'offre dans le domaine de l'énergie.

Mais le sujet le plus souvent traité est probablement celui de **l'eau**, que ce soit pour son coût, sa pureté et, bien entendu, l'épineux (et dispendieux) dossier des réserves de substitution.

Nous n'avons pas fini d'en parler et les médias non plus.