



UFC-Que Choisir de la Vienne AL 862

Résidence le Parvis - RdC n°46
1, rue du 14 juillet 1789 - 86000 POITIERS

Tél. : 09 87 76 39 91

(De 9 h à 12 h du lundi au vendredi)

Mail : contactUFC86@laposte.net

Site : <https://lavienne.ufcquechoisir.fr/>

PV DE L'ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE DE L'UFC-QUE CHOISIR DE LA VIENNE

Samedi 14 mars 2026

*

L'Assemblée Générale ordinaire de l'UFC-Que Choisir de la Vienne s'est tenue de 15h à 17h30, à l'ENTRACTE, 12 rue des Frères Lumière à Poitiers, le samedi 14 mars 2026 à la suite de l'Assemblée Générale extraordinaire consacrée au vote sur le changement de nom de l'association locale et les nouveaux statuts

Convocations, mandats et ordre du jour ont été envoyés aux adhérents les 9 et 10 février 2026.

Adhérents présents et représentés : 89

*

Ordre du jour de l'Assemblée Générale Ordinaire :

- Ouverture par la présidente, Viviane SIUDA
- Rapport moral, rapport d'activité et d'orientation. Votes.
- Rapport financier et budget prévisionnel. Adhésions. Votes.
- Rapports des commissions
- Renouvellement du Conseil d'Administration. Vote.
- Echanges et questions diverses.

La séance est clôturée par un verre de l'amitié.

*

Président de séance : Frédéric SIUDA.

Secrétaire de séance : Jeanne-Marie GRANGER.

RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

Viviane SIUDA, présidente.

*

● Gouvernance et dynamique de l'association

Notre précédent rapport s'inscrivait dans une gouvernance partagée à trois co-présidents. Cette année, changement : passage à une présidence unique. J'ai pris cette fonction en mars 2025, avec Michel et Jean-Pierre comme vice-présidents. Je les remercie chaleureusement pour leur soutien.

Gouvernance partagée ou non, une chose est sûre : notre association locale se porte bien. Depuis la reprise en 2021, nous avons retrouvé sérénité, convivialité et compétences.

Trois indicateurs objectifs en témoignent :

* Des **bénévoles nombreux, compétents et engagés dans la durée**, avec même l'arrivée de nouveaux et de plus jeunes profils.

* Un **nombre d'adhésions globalement stable** pour l'année 2024-2025, ce qui est déjà une très bonne nouvelle au regard de la baisse observée dans de nombreuses AL.

* Enfin, un **bon niveau de ré-adhésions**, signe de la satisfaction des usagers que nous accompagnons.

● Activités et actions majeures

► Un accompagnement juridique de qualité :

Cela me permet d'évoquer notre activité, sans entrer dans le détail que je laisse aux responsables concernés. La qualité des services rendus par nos bénévoles n'est plus à démontrer : qu'il s'agisse des litiges en présentiel, des litiges en ligne (TLL), ou de notre participation à de nombreuses formations et représentations. L'appui de deux avocats conventionnés constitue également un élément rassurant pour nos adhérents lorsque les dossiers se compliquent.

Bien sûr, tout n'est pas toujours simple : les litiges sont de plus en plus complexes, tant dans leur analyse que dans leur traitement. Robert, responsable du groupe litiges, y reviendra. Mais notre pôle juridique solide peut s'appuyer sur une permanence téléphonique efficace et fidèle, dont le travail quotidien permet un accueil bienveillant et une transmission claire des dossiers aux conseillers. Ces deux pôles fonctionnent en bonne coordination, sous l'œil attentif de Jacqueline. J'associe à ces remerciements les accueillants(tes) de l'après-midi, qui assurent également un travail précieux de gestion des rendez-vous.

► **Un pôle santé-environnement très actif**, autre spécificité de notre AL. Un groupe de bénévoles, encore modeste mais en croissance, fait entendre notre voix dans de nombreuses instances locales, départementales et régionales. Les questions liées à l'eau – qualité, répartition, prix, ont été au cœur de l'actualité cette année, et notre association a toujours été présente pour défendre l'intérêt des usagers. Comités de pilotage « zéro phyto », réunions avec Eaux de Vienne, actions en préfecture, partenariats associatifs, manifestations, forums et réunions de sensibilisation : nous avons constamment rappelé notre attachement au principe pollueur-payeur et à une agriculture locale, durable et de qualité. Merci Jean-Pierre, Michel, Jean-Philippe...

En matière d'énergie, l'offre groupée d'électricité a une nouvelle fois démontré l'intérêt de faire jouer la concurrence. D'autres sujets ont également été abordés à Poitiers : précarité énergétique, passoires thermiques, et participation régulière à la CLI de Civaux, où notre déléguée fait preuve d'une vigilance salutaire sur les questions de sécurité. Merci Jeanne-Marie.

La santé occupe aussi une place importante dans nos actions. Nous sommes aujourd'hui bien représentés au Fief de Grimoire et à la Polyclinique, dans l'intérêt des usagers. Nous

intervenons auprès des femmes ayant eu un cancer pour leur donner des conseils sur les questions de crédit et de droit à l'oubli, nous participons à de nombreux forums de prévention (perturbateurs endocriniens, polluants éternels, substances nocives), et promovons notre application « QuelProduit ». Nous militons également pour la suppression des dépassements d'honoraires, des tickets modérateurs et des franchises : un combat de longue haleine. Merci Patrick.

● Ressources, finances et communication

Notre rôle de défense des consommateurs passe aussi par la **vigilance** et les **enquêtes de terrain**. Nous répondons toujours présents aux enquêtes lancées par la Fédération (difficultés pour les prises de rdv avec les dermatologues, prix des places de cinéma, fontaines à eau, etc.). Sur l'ensemble du département, ce travail discret et patient, notamment sur les relevés de prix, est essentiel et efficace. Merci Marie-France.

Côté finances, sans être riches, nous disposons d'une **trésorerie saine et bien gérée**. Merci à Martine, Joël et Robert.

Martine nous présente chaque mois un bilan précis lors du CA. Cette bonne gestion nous permet cette année de recruter, pour six mois et avec l'aide de la Fédération, un jeune juriste, Séga. Gérard vous en dira plus. Je rappelle enfin que nous ne bénéficions d'aucune aide significative, hormis une subvention de la DGCCRF.

Enfin, parce que la communication est aujourd'hui essentielle, nous disposons **d'outils numériques adaptés** : un site internet, une page Facebook et une newsletter bimestrielle.

Ils nous permettent de relayer nos actions, nos combats et nos positions, ainsi que l'actualité de la consommation.

Le site et la page Facebook sont mis à jour chaque semaine, avec des informations nationales ou locales, et la newsletter informe régulièrement les adhérents qui le souhaitent. (Si vous ne la recevez pas, n'hésitez pas à nous le signaler).

Et comme je m'occupe moi-même de cet aspect de la communication, je peux vous assurer qu'aucune semaine ne passe sans mise à jour.

Pour conclure ce rapport, avant de passer la parole aux responsables des commissions, je veux souligner le plaisir que nous avons à travailler ensemble, avec l'appui d'une Fédération disponible et pertinente, dans une ambiance amicale et sereine. Notre association est un lieu de convivialité, d'échanges et de solidarité qui rend au final, un vrai service à la collectivité.

RAPPORT D'ORIENTATION

Viviane SIUDA

*

● Une nouvelle identité pour une ambition renforcée

Le sujet qui s'impose d'emblée pour l'année 2026-2027 est celui de notre changement d'identité et de logo.

● Un changement de nom, pas de mission

Notre nom évolue : « **UFC-Que Choisir** » laisse place à « **Que Choisir ensemble** ». Il ne s'agit pas d'un bouleversement de nos orientations : nos missions demeurent inchangées. Nous poursuivons, avec la même détermination, la **défense et l'information indépendante et rigoureuse des consommateurs**, par des modalités multiples et complémentaires.

● Une ambition forte pour 2026-2027

Cependant, ce nouveau nom marque une ambition forte : **élargir notre base d'adhérents** en permettant aux abonnés de siéger au conseil d'administration national. Pour candidater il faut être abonné depuis le 15 mars 2024 et pour voter il faut être abonné depuis 3 mois à la date d'ouverture du scrutin.

Dans un contexte particulièrement concurrentiel, il nous appartient de **mieux valoriser nos atouts, nos services, nos combats et notre communication** afin de susciter l'adhésion du plus grand nombre dans un contexte de plus en plus concurrentiel.

● Le nombre fait notre force

► **Agir ensemble, occuper pleinement le terrain** de la consommation doit être un objectif central.

Cela implique de renforcer notre présence dans la société : **Rendez-vous Conso, forums et foires**, tractage, marchés, animations innovantes (Escape Game), enquêtes de terrain, ainsi qu'une participation active dans les différentes instances (CLI, COPIL, CCSPL, CODERST...). Derrière ces sigles parfois austères se trouvent des lieux essentiels où notre voix doit être entendue.

► **Un moteur essentiel, nos bénévoles** : Pour porter ces actions, nous pouvons compter sur nos **bénévoles**, dont l'engagement est au cœur de notre dynamique. Afin d'être informés, convaincus et efficaces, ils doivent pouvoir se former, tant lors des stages proposés par la Fédération qu'à l'échelle locale, puis s'investir pleinement dans nos actions.

► **Une proposition claire aux adhérents** : À nos adhérents engagés, nous proposons le **militantisme**, une forme d'engagement durable et structuré, au sein d'une association locale **dynamique, compétente et conviviale**.

RAPPORT FINANCIER

Martine KAESTNER

*

Installés depuis 2022 dans nos bureaux Rue du 14 juillet 1789 à Poitiers, les consommateurs sont accueillis tous les matins téléphoniquement de 9 h à 12 h et reçus par nos conseillers trois après-midi par semaine sur rendez-vous (les lundis, les mercredis, les jeudis). Une fois par mois un conseiller reçoit sur Châtellerault.

La comptabilité et la trésorerie sont gérées par trois personnes, un comptable est plus particulièrement en charge de la comptabilité réalisée à l'aide du logiciel Bleez mis en place en janvier 2024.

Les divers résultats issus du logiciel sont retransmis à notre Fédération sous forme d'un tableau Excel qui lui permet ensuite une ventilation par association locale pour présentation définitive lors de l'assemblée générale qui aura lieu en mai 2026.

TOTAL DES DEPENSES

Elles s'élèvent à **13,972 €**

Comme les autres années nous n'employons pas de salariés. Les diverses tâches sont réparties entre les bénévoles et un archivage des dossiers comptables est effectué dans nos bureaux, mis à disposition pour consultation.

TOTAL DES RECETTES

Elles proviennent essentiellement des adhésions reçues lors de litiges traités par nos conseillers et des subventions et s'élèvent à 24,173 €. Ces recettes tiennent compte de deux subventions pour 2.900 € (DGCCRF et Ville de Poitiers) donnant un excédent pour l'année 2025 de **10.202 €**

Ces sommes ne tiennent pas compte de la valorisation des heures de bénévolat ni des dons des bénévoles, les barèmes n'étant pas encore connus. Ces 2 postes sont sans incidence sur le résultat car venant en + et en - pour les mêmes montants.

Nos finances étant saines, nous n'avons pas souhaité solliciter de demande de subvention auprès de la ville de Poitiers, ni du département pour 2026.

PREVISIONS ANNEE 2026

*

Adhésions :

	Nouvelle Adhésion	Adhésion De soutien	Ré-adhésion	Ré-adhésion De soutien	Adhésion Famille	Adhésion Manifestations	Adhésion Sociale
2025	32,00 €	37,00 €	29,00 €	37,00 €	15,00 €	/	10,00 €
2026	32,00 €	37,00 €	32,00 €	37,00 €	32 €/15 €	10,00 €	10,00 €

Pour l'année 2026 nous envisageons un tarif unique Nouvelle Adhésion/Ré-adhésion de 32 €. L'alignement adhésion/ré-adhésion permettra de ré-adhérer en ligne.

Nous conservons les **adhésions/ré-adhésions de soutien**.

Nous souhaitons modifier l'appellation « adhésion couple » par « **adhésion famille** » qui peut s'entendre ainsi : un enfant, le parent, le grand-parent et les personnes vivant en couple. Cette situation peut se présenter au cours de l'année.

Lorsque deux personnes souhaitent bénéficier de l'adhésion famille, la 1^{ère} adhésion de l'année civile se fait au tarif normal de 32 €. La 2^e adhésion la même année civile, peut se faire sur demande à 15 € en expliquant le lien existant (couple ou filiation).

Une **adhésion spéciale manifestations** (foires, rendez-vous conso ...) sera mise en place. Il s'agit d'une adhésion qui pourra être proposée lors de nos manifestations auprès du public.

Si au cours de l'année de cette adhésion spéciale, l'adhérent souhaite rencontrer un conseiller pour litige, il règlera le complément de l'adhésion, soit 22 €.

La manifestation sera au préalable validée par le CA

L'adhésion sociale comme indiqué en 2025 reste maintenue en 2026 à 10 € sur justificatif (étudiant, chômage, RSA, allocataire adultes handicapés AAH)

*

Pour l'année 2026 nous avons provisionné une dépense pour l'embauche d'un stagiaire juriste.

*

Budget prévisionnel :

UFC-Que CHOISIR DE LA VIENNE – Compte d'exploitation PREVISIONNEL 2026					
CHARGES		Prév 2026	PRODUITS		Prév 2026
60	ACHATS	1 900,00 €	70	VENTES	
61	SERVICES EXTERIEURS	5 218,50 €	7301	EMPLOIS AIDES	
62	AUTRES SERVICES EXTERIEURS	9 168,00 €	74	AIDES D'EXPLOITATION	3 926,00 €
64	CHARGES DE PERSONNEL		75	AUTRES PRODUITS DE GESTION	18 180,00 €
65	AUTRES CHARGES GESTION COURANTE	3 650,00 €	76	PRODUITS FINANCIERS	948,00 €
68	DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS		77	PRODUITS EXCEPTIONNELS	15,00 €
66	CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES	0,00 €	78	REPRISE SUR AMORTISSEMENTS	
	TOTAL DES DEPENSES	19 936,50 €	79	TRANSFERT DE CHARGES	1 275,00 €
			87	CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES	
				TOTAL DES RECETTES	24 344,00 €
				RESULTAT DE L'EXERCICE	4 407,50 €

Le prévisionnel ne fait pas apparaître de subventions ni de dons, ces montants variant d'une année sur l'autre.

TOTAL DES DEPENSES	19,396,50 €	31,936,50 €
TOTAL DES RECETTES	24.344,00 €	37.494,00 €
RÉSULTAT PREVISIONNEL	4.407,50 €	

Le résultat de 2025 de **10.202 €** sera affecté au fonds associatif de notre association locale.

*

Vote sur le rapport financier et le budget prévisionnel : ils sont approuvés à l'unanimité des adhérents présents et représentés.

Vote sur le montant des cotisations : il est approuvé à l'unanimité des adhérents présents et représentés.

Vote sur l'affectation du résultat au compte fonds associatif : il est approuvé à l'unanimité des adhérents présents et représentés.

COMMISSION COMMUNICATION NUMERIQUE

Viviane SIUDA

● Informer les gens et être visibles.

- Nos **sites Web et Facebook** présentent des contenus utiles et réactifs
- Outils précieux pour
 - . valoriser les actions de l'association
 - . informer sur les litiges, enquêtes, campagnes nationales,
 - . informer sur l'actualité consumériste et environnementale
- Notre **Newsletter** bimestrielle => lien renforcé avec les adhérents

Site Internet : <https://lavienne.ufcquechoisir.fr>

Page Facebook : <https://www.facebook.com/ufcquechoisir86>

COMMISSION ENQUETES

Marie-France COUDERC

En 2025, onze bénévoles ont participé à une ou plusieurs enquêtes dont les sujets sont fournis par l'Observatoire de la consommation à Paris.

Notre AL a participé à 5 enquêtes pendant l'année : enquêtes en présentiel, relevé de prix ou enquêtes téléphoniques.

● Deux enquêtes en présentiel :

* **Enquête « Relevés de prix en boulangeries et grandes surfaces alimentaires » :**

Onze établissements ont été enquêtés, il nous fallait relever le prix

- de la baguette ordinaire, et de sa version Bio
- de la baguette tradition, et de sa version Bio.

* **Enquête nationale sur les points d'eau diligentée dans le cadre du Printemps des consommateurs:**

Depuis 2022, les établissements recevant du public ont l'obligation d'installer des points d'eau potable et de les accompagner d'une signalétique directionnelle.

Entre mars et mai 2025, 14 bénévoles de notre association locale ont effectué cette enquête auprès de 27 établissements de la Vienne.

Ils ont constaté des disparités importantes selon les établissements (pas de points d'eau et/ou pas de signalétique). Au niveau national sur 247 établissements visités 225 ne remplissent pas l'ensemble des exigences définies par la loi.

● Un relevé de prix :

* **Enquête « Prix bio » :** Relevés des prix d'environ 60 produits dans différents commerces spécialisés BIO (8 magasins visités) grâce à la participation de 7 enquêteurs.

● Trois enquêtes par téléphone :

* **Enquête « Bonus réparation textile et cordonnerie » :** Une liste nous a été procurée mais nous avons la possibilité de contacter d'autres prestataires si nous en connaissions.

Dix magasins ont été contactés afin de vérifier l'application du Bonus réparation, huit pour un remplacement de fermeture éclair sur un jean et deux pour un ressemelage de chaussures.

La prise de contact téléphonique a été très cordiale et les interlocuteurs nous ont fourni les renseignements demandés.

* **Enquête « Prix des cinémas » :**

Il s'agissait pour nos enquêteurs d'appeler les cinémas « indépendants » afin de connaître les prix pratiqués (prix standard, abonnement, tarifs réduits).

Treize cinémas ont été appelés par cinq enquêteurs. Deux cinémas n'ont pas décroché et un nous a renvoyé vers son site internet.

* **Enquêtes « dermatologues » :**

Cette enquête effectuée sous forme de « client mystère » consistait à prendre (ou essayer de prendre un RDV) auprès d'une liste de dermatologues de la Vienne par téléphone

Pour chaque dermatologue contacté, il fallait passer deux appels distincts :

- l'un pour des soins dits médicaux ou classiques (grains de beauté),
- l'autre pour des soins esthétiques (rides).

Six enquêteurs ont démarché auprès de douze dermatologues et un seul a obtenu un rdv.

COMMISSION SANTE - ENVIRONNEMENT

Jean-Pierre COILLOT

● Objet

- ▶ 2 objectifs : santé et coûts
- ▶ 7 domaines : santé, eau, agriculture, énergie, air, sécurité, services publics
- ▶ 3 dossiers prioritaires : santé, eau, énergie

● En 2025, 10 bénévoles ont assuré

- ▶ 80 réunions dans 31 commissions consultatives ;
- ▶ 38 tables rondes et RV dans les médias ;
- ▶ 21 entretiens auprès de responsables du Conseil Départemental, des services de l'État, d'acteurs publics ou privés.

SANTE

Patrick MERER

● Déserts médicaux :

- ▶ **Année 2025 = une année blanche pour pallier aux difficultés d'accès aux soins**
- ▶ **Les Maisons « France-Santé »**, seule initiative du gouvernement LECORNU.
 - . présence garantie d'un médecin et d'une infirmière
 - . pas de dépassement d'honoraires
 - . recevoir des patients envoyés par le 15
 - . ouverture au moins 5 jours par semaine
 - . dotation de 50 000€

Dans la pratique, simple labellisation des structures déjà existantes

Simple effet d'annonce car nécessiterait la formation de 10 000 praticiens supplémentaires

- ▶ **Déserts pharmaceutiques** : disparition de 2000 pharmacies en 2024

● Coûts et santé :

- ▶ **Dépassements d'honoraires : 4,5 milliards d'euros en 2024**
- ▶ **Augmentation du coût des mutuelles santé** : 8,1% en 2024, puis 7,2% en 2025

Sont en cause :

- . Vieillesse de la population
- . Accès à de nouveaux traitements et technologies médicales
- . Revalorisation des honoraires
- . Transfert des dépenses de l'assurance maladies vers les mutuelles

- ▶ **L'UFC-Que Choisir demande d'instaurer un régime d'assurance maladie obligatoire qui prenne en charge à 100% les dépenses de santé, autour d'un ensemble de soins essentiels, et la suppression des dépassements d'honoraires, tickets modérateurs et franchises.**

● Représentation des usagers dans les instances de santé :

- ▶ Disposition issue de la loi KOUCHNER de 2002.
- ▶ Faire vivre la démocratie en santé dans les hôpitaux, cliniques, CPAM, CLIN, CLUD...
- ▶ Objectifs :
 - . agir et participer ensemble
 - . accéder aux soins et à la santé pour tous
 - . savoir et choisir
 - . prévenir, améliorer, réparer
 - . défendre les patients et la qualité des soins

▶ **L'UFC-Que Choisir de la Vienne a un représentant à la Clinique du Fief de Gri-moire et à la Polyclinique. Aucun pré-requis n'est nécessaire pour postuler.**

● Déterminants de santé :

- ▶ **Ramenés par les pouvoirs publics à des facteurs individuels :**
 - . tabac, alcool, surpoids, sédentarité, exposition au soleil (mélanome), risques profes-sionnels.
- ▶ **Sont volontairement omis parce qu'impossibles à quantifier :**
 - . additifs alimentaires
 - . résidus de pesticides
 - . plastifiants : phtalate, bisphénol...
 - . PFAS
 - . risques liés à l'alimentation (ultra transformés)
 - . déterminants psycho-sociaux...

ENVIRONNEMENT :

Jean-Philippe GIRARD

● Rapport du Groupe Eau

Comme vous le savez désormais, nous avons constitué un groupe EAU, dans le cadre de la commission « Environnement – Santé » de notre Association, en 2023.

- ▶ **Zérophyto** : Notre mission consiste, très modestement, à faire en sorte que l'on atteigne le zérophyto sur les aires d'alimentation de captage comme le demande la FNCCR (Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et des Régies) et bien entendu, notre Fédération. Vaste sujet !!

Comment y arriver ? En gros, deux solutions pour **protéger l'eau sans fragiliser l'agriculture** :

- ▶ la **méthode coercitive** (long et conflictuel), ou
- ▶ le **partenariat** avec les agriculteurs concernés.

Pour ceux d'entre eux qui ont compris l'enjeu et qui acceptent de modifier leur démarche, il faut des contreparties financières, c'est-à-dire leur garantir de ne pas perdre d'argent

par rapport à aujourd'hui et faire en sorte que ce qu'ils vont désormais produire, sera acheté et à un prix convenable.

Nos actions :

► **Travail avec la restauration collective** : nous avons eu l'occasion de travailler avec des responsables. En effet, la **loi Egalim** de 2022, impose aux restaurations collectives d'introduire **20 % de produits bio**. Nous en sommes loin de manière générale, sauf pour Poitiers, ville dont la maire a fait de ce thème, un sujet dominant.

► **Sensibilisation des élus et des agriculteurs** : Nous essayons avec les différents acteurs de comprendre les difficultés et les réticences des acteurs directement concernées.

Nous allons, très prochainement, mener une action avec Vienne-Agrobio, la structure qui regroupe une partie des agriculteurs bio du département, afin d'initier de nouvelles démarches envers leurs élus locaux et les convaincre de mettre plus de bio, dans les assiettes. En multipliant les demandes de bio local dans la restauration collective, on aura forcément une augmentation des cultures en Bio sur nos secteurs et bien entendu aussi sur les zones de captage.

► **Des filières adaptées** : Puis, nous avons travaillé sur l'aspect « filières ». Si nous développons les **filières sans intrants et sans grand besoin en eau** et principalement **sur les zones de captage**, nous protégeons les ressources en eau sur ces territoires.

Pour le moment, on considère qu'en complément aux cultures Bio pour l'alimentation, d'autres cultures peuvent s'ajouter, telles que le Chanvre, le Miscanthus, le Lin, entre autres.

On a eu l'opportunité de rencontrer un responsable de Chanvre Mellois, une structure qui existe depuis 2005, dans les environs de Melle où 15 agriculteurs se sont regroupés pour produire du chanvre, et aussi valoriser la totalité de cette plante, c'est-à-dire non seulement la tige (ou fibres) pour faire du papier, pour l'isolation, pour les plastiques biosourcés, mais aussi la chènevotte pour faire du béton de chanvre ou du paillage, la graine pour l'alimentaire et la cosmétique (ce qui représente la plus grande valorisation financière de cette plante).

Cette entreprise est désormais tout à fait rentable. Et même si le chanvre n'est semé qu'une fois tous les 6 – 7 ans, sur une même parcelle, ils produisent, bon an mal an, 150 tonnes de chanvre. Une structure est rentable à partir de 80 tonnes.

Grand Poitiers aide au développement du chanvre dans le secteur du captage de La Varenne.

► **Actions « hors les murs, sensibilisation du public** :

- Dans un tout autre domaine, nous prévoyons le déploiement d'un **Jeu de l'Oie Géant**, à Poitiers, en avril-mai. L'objet de cette manifestation « Grand Public » est principalement de faire prendre conscience que l'eau est un bien précieux et que l'on dépense beaucoup d'argent pour dépolluer alors, qu'on ferait mieux d'investir ces sommes d'argent dans le préventif.

- Notre AL a participé pour la première fois, en 2025, à l'événement « **La Ferme s'invite** » qui a lieu tous les ans, en Novembre. Nos bénévoles se sont relayés sur les 3 jours de présence pour assurer le contact et le dialogue avec les visiteurs.

De nombreuses rencontres ont pu avoir lieu nous permettant d'échanger sur les activités litiges et environnement de notre AL.

ENERGIE : VIGILANCE NUCLEAIRE

Jeanne-Marie GRANGER

*

Qu'est-ce qu'une CLI ? Une Commission locale d'information est une instance adossée à un établissement à risque environnemental et sanitaire.

► **Qui y siège ?** : l'exploitant, EDF (la majeure partie de l'effectif), les représentants de l'Etat, du conseil départemental, des communes du PPI, des pompiers, des services de santé, des personnes qualifiées, de la gendarmerie... et quelques associations dont la nôtre qui représentent la société civile (en vertu de la loi sur la transparence selon laquelle le public a le droit à une information claire sur le nucléaire et sur les risques encourus).

► **Quelle fréquence ?** La CLI de Civaux se réunit tous les 2 mois environ (4 comités de vigilance et 2 AG dont une par an obligatoirement ouverte au public).

► **Quelle mission ?** suivi – concertation – consultation – information

Sur quoi portent les débats ?: quelques exemples en guise de bilan 2025

► **sur des incidents techniques, sûreté, environnement et radioprotection** que l'exploitant est tenu de déclarer à l'ASNR et à la CLI, ex :

2 arrêts automatiques de réacteurs début 2025, incidents sur le réseau, problèmes récurrents de corrosion sous contrainte, erreurs humaines, fuites et fait marquant, contamination d'un primo-intervenant non accompagné et non protégé.

Notre rôle : **questionner pour approfondir** les circonstances, les causes, les responsabilités. **Comprendre pour faire comprendre** l'impact potentiel d'un incident, notamment aux élus et, en nous montrant **vigilants, faire pression** pour que cela ne se renouvelle pas.

► **sur l'évolution de la réglementation**, par exemple sur le risque légionelles et l'utilisation de la monochloramine jusque-là interdite à Civaux qui a occupé la CLI des mois.

Notre rôle : l'UFC a **contribué 2 fois à la consultation** en ligne de l'ASNR chargée d'élaborer les règles et en l'occurrence de choisir entre deux maux.

► **sur l'évolution des activités de la centrale** i.e. l'expérimentation CEA/EDF commencée en 2025.

Notre rôle : dans ce domaine nous avons peu de poids mais nous pouvons **mettre en évidence l'impact pour la sécurité et pour l'environnement** (augmentation des rejets en tritium si le projet atteint sa phase industrielle).

► **sur des problèmes d'actualité** :

Notre rôle : la CLI a accédé deux fois à notre demande de **faire mettre à l'ordre du jour** des thèmes comme les **mesures de radioactivité citoyennes**, la **sécurité du réseau électrique**, et **l'impact désastreux de la modulation sur les équipements nucléaires** (rapport EDF).

A l'heure de la soi-disant transition énergétique, les choix annoncés dans la PPE3 font que l'avenir ressemble plutôt au passé. Il est important que le public soit informé et lucide sur les risques et les enjeux économiques des décisions qui sont prises.

La CLI pourrait y contribuer.

COMMISSION FORMATION

Frédéric SIUDA

● La formation des bénévoles : un pilier de l'AL

- ▶ La formation est **indispensable** au fonctionnement de l'UFC-Que Choisir.
- ▶ Les nouveaux bénévoles accueillis et pris en charge par le responsable d'activité qui leur transmet les **aspects techniques et humains** de la tâche qu'ils choisissent.
- ▶ Leur accompagnement est **progressif : observation, tutorat, puis séances en double pilotage** devant leur permettre de **gagner en autonomie et confiance**.
- ▶ Ils peuvent bénéficier d'un **accompagnement individuel ponctuel**, par exemple pour la prise en main de Gestal.

● Une formation collective et fédérale dynamique

- ▶ **Un travail collectif régulier** : Les réunions par activité permettent la mise en commun des compétences et un partage des réussites et des difficultés.
- ▶ **Un outil d'échange : les groupes Whatsapp** renforcent les liens entre bénévoles.
- ▶ **Les formations fédérales** : La Fédération fournit un plan annuel de formations diverses, qui sont organisées par les UR avec frais pris en charge.

En 2025, 20 bénévoles ont reçu une formation dans notre AL qui a accueilli une formation ITL et Litiges bancaires.

Pour 2026, deux formations sont prévues à Poitiers.

COMMISSION LITIGES

Robert COUDERC

• L'équipe de conseillers

Nous disposons aujourd'hui d'une **quinzaine de conseillers**, tous compétents et très impliqués dans l'accompagnement des adhérents.

Lorsqu'un dossier est déposé **en ligne**, nous nous efforçons de le traiter **dans un délai de 48 heures**, ce qui permet une réponse rapide aux consommateurs. Pour les situations qui nécessitent un échange plus approfondi, les adhérents peuvent également être reçus **sur rendez-vous au bureau**.

Cette équipe fonctionne de manière **solidaire et structurée**. Nous organisons **des réunions mensuelles** pour échanger sur les dossiers et partager nos expériences.

Un **groupe WhatsApp** permet aussi des échanges rapides entre conseillers.

Les nouveaux bénévoles sont accompagnés par **des tuteurs**, et nous bénéficions aussi **de formations nationales et de visioconférences régulières**, ce qui nous permet de maintenir un bon niveau de compétence.

• L'origine des litiges traités en 2025

Au total, **434 dossiers** ont été pris en charge. Parmi eux, **234 ont été déposés en ligne sur le site QueChoisir**, et **200 adhérents ont été reçus directement au bureau**.

Si l'on regarde la **répartition par secteur**, on constate que les litiges concernent principalement :

- **le logement et l'énergie**, qui représentent la part la plus importante,
- puis **les services marchands**,
- **l'automobile**,
- et ensuite **les assurances, les banques et les télécoms**.

Ces résultats montrent que nos actions se concentrent surtout sur les **dépenses importantes du quotidien**, là où les consommateurs rencontrent le plus de difficultés.

Mais les litiges bancaires restent nombreux avec des enjeux financiers souvent importants.

Source	Nombre	%	% 2024
Logement et énergie	101	29,11 %	33,22 %
Services marchands	84	24,21 %	18,37 %
Autos	64	18,44 %	19,79 %
Assurances	26	7,49 %	10,60 %
Banques	26	7,49 %	7,77 %
Télécom	21	6,05 %	7,77 %

• Les résultats obtenus sur les dossiers traités

En 2025, **70 % des dossiers terminés ont donné satisfaction à l'adhérent.**

Cette satisfaction prend différentes formes. Dans beaucoup de cas, le litige est réglé **après un simple conseil donné au consommateur**, ce qui représente **25 % des situations.**

Dans d'autres cas, nous obtenons **un accord amiable avec le professionnel**, ce qui représente **39 % des dossiers.**

Parfois il peut aussi y avoir **un compromis**, ou encore **une victoire après procédure**, même si ces situations restent moins fréquentes.

Ces résultats montrent que **l'accompagnement et la médiation permettent souvent de résoudre les problèmes sans aller jusqu'à la justice**, ce qui est plus rapide et plus simple pour les adhérents.

Abandon de l'AL	5	3 %
Abandon du consommateur	7	4 %
Après compromis	9	5 %
Après conseil	45	25 %
Aucune action possible	3	2 %
Clôture administrative	7	4 %
Gagné amiable	71	39 %
Gagné après procédure	2	1 %
Perdu suite à négociation	11	6 %
Procédure en justice	20	11 %
Total Résultat	180	100 %

• La satisfaction des adhérents

Enfin, nous avons mesuré **la satisfaction des adhérents** grâce à une quarantaine de questionnaires remplis.

Globalement, les résultats sont **très positifs.**

Les adhérents jugent notamment que :

- les informations à fournir pour traiter leur litige sont **claires et simples**,
- la prise en charge de leur dossier est **rapide**,
- et les réponses apportées par les conseillers sont **compréhensibles.**

Les points les mieux évalués concernent surtout **la qualité de l'écoute et des conseils apportés par l'association**, avec des notes supérieures à **9 sur 10.**

Cela confirme que notre action ne se limite pas à traiter les dossiers : **nous accompagnons réellement les consommateurs et nous sommes reconnus pour la qualité de cet accompagnement.**

VOTE DU RAPPORT MORAL, D'ACTIVITE ET D'ORIENTATION

Vote du rapport moral et du rapport d'activité : Les rapports sont approuvés à la majorité des adhérents présents et représentés.

Vote du rapport d'orientation : Le rapport est approuvé à la majorité des adhérents présents et représentés.

RENOUVELLEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION :



UFC-Que Choisir de la Vienne

Résidence le Parvis - RdC n°46
1, rue du 14 juillet 1789 - 86000 POITIERS

Tél. : 09 87 76 39 91
(De 9 h à 12 h du lundi au vendredi)
Mail : contact@lavienne.ufcquechoisir.fr

**Election des Administrateurs
AG du samedi 14 mars 2026**

Procès-verbal de la Commission de dépouillement des votes

Président : ALEIL Jean François

Assesseurs : GIRAUDON Gérard et EPINOUX Patrick

Rappel : L'article 11-8 des statuts stipule que « l'élection des membres du Conseil d'Administration s'effectue à bulletin secret, à la majorité des membres présents ou représentés ».

Un appel de candidatures au poste d'Administrateur a été lancé le 9 février 2026, lors de la convocation à l'AG, pour 6 postes à pourvoir. Aucun candidat **nouveau** ne s'est présenté.

5 Administrateurs, renouvelables, sur 6 sortants se sont déclarés candidats. Les candidatures ont été validées par le CA .

- 89 adhérents étaient présents ou représentés à cette Assemblée Générale et 42 personnes y ont assisté .
- 51 pouvoirs ont été reçus dans les délais au siège de l'association et ont été validés.
- 82 bulletins de vote ont été mis dans l'urne.

Les candidats ont recueilli les suffrages suivants :

DEBIAIS Michel	renouvelable	82
GIRARD Jean Philippe	renouvelable	82
GRANGER Jeanne Marie	renouvelable	82
KAESTNER Martine	renouvelable	82
MERER Patrick	renouvelable	82

Les 5 candidats sont donc élus au poste d'Administrateur de l'UFC Que Choisir de la Vienne.

Le Président

Fait à Poitiers le 14 mars 2026

Rappel :

<u>Sortants :</u>	<u>A renouveler</u>	<u>Nouveaux candidats :</u>
DEBIAIS Michel	DEBIAIS Michel	
GIRARD Jean-Philippe	GIRARD Jean-Philippe	Néant
GIRAUDON Gérard	-	
GRANGER Jeanne-Marie	GRANGER Jeanne-Marie	
KAESTNER Martine	KAESTNER Martine	
MERER Patrick	MERER Patrick	

Un candidat sortant ne souhaitant pas se représenter, et les autres candidats ayant été réélus, le nouveau Conseil d'administration est composé des 11 membres suivants :

COILLOT Jean-Pierre
COUDERC Marie-France
COUDERC Robert
DEBIAIS Michel
GIRARD Jean-Philippe
GRANGER Jeanne-Marie
JARRY Christian
KAESTNER Martine
MERER Patrick
SIUDA Frédéric
SIUDA Viviane

L'ordre du jour de l'AG 2026 de l'UFC-Que Choisir de la Vienne étant épuisé, la séance est levée à 17h30 et suivie du pot de l'amitié.

Fait à Poitiers, le 14 mars 2026.
la secrétaire de séance, JM Granger

Certifié conforme,
la Présidente, Viviane Siuda



Jean-Pierre COILLOT, Vice-président,

