



Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir de la Sarthe  
Assemblée Générale 28 mars 2025 – 15h30  
Salle Charles Trenet – rue Alfred de Vigny 72000 Le Mans

## Rapport de l'activité 2024

### La Gestion de l'association

#### 1. Les adhésions / réadhésions

Avec 2457 adhésions contre 2461 adhésions en 2023, le nombre d'adhésions s'est stabilisé avec une légère baisse néanmoins : 0,16 % (– 0,49 % en 2023)

570 adhésions nouvelles en 2024 en baisse (590 en 2023).

Le taux de réadhésions est en légère baisse avec 75,6%, (76 % en 2023)

Le taux de réadhésion des primos-adhérents a légèrement baissé : 39,3% (40% en 2023). Il est à noter que la baisse des adhésions s'est accentuée dans tout le mouvement avec une moyenne de baisse de – 12 % (-1,72% en 2023)

#### 2. L'accueil des consommateurs

Le nombre de visites au siège est stable : 914 visiteurs mais sans retrouver la fréquence précédent l'année COVID 2020 (1418 en 2019).

Visiteurs antennes : La Ferté-Bernard > 303 - La Flèche > 91 – Sablé > 95

Le pourcentage de conversion des visiteurs en adhérents est plutôt en baisse : 57 %

Les demandes en ligne continuent de baisser : 432 demandes soit 77 de moins qu'en 2023

Parmi celle-ci, 295 demandes via notre site fédéral (327 en 2023). Par contre, le taux de transformation en adhésion est en hausse de 23,13 % (18,89 % en 2023). Nous avons reçu 137 demandes via notre site Internet local.

En 2024, 24 bénévoles, dont 10 permanenciers en charge de l'ouverture des dossiers sans rendez-vous, ont assuré cet accueil des consommateurs pour le siège du Mans.

Pour nos 3 antennes de La Flèche, La Ferté-Bernard et Sablé-Sur Sarthe, en plus des responsables d'antenne, nous comptons 10 bénévoles pour l'accueil des consommateurs et l'ouverture de dossiers.

L'accueil des consommateurs a été ouvert toute l'année aux horaires habituels au siège du Mans et dans les antennes de la Ferté-Bernard et La Flèche. L'antenne de Sablé-sur-Sarthe a fermé 4 semaines durant l'été.

#### 3. Nos ressources humaines

L'équipe compte 85 bénévoles. Les arrivées avec 4 nouveaux bénévoles en 2024 compensent les départs.

Ces bénévoles se répartissent ainsi pour les 5 missions de l'association : accueil et permanenciers 20 au siège et 10 sur les 3 antennes - Traitement des litiges : 16 au siège et 2 sur les antennes - enquêtes : 20 – administration, gestion : 9 – bénévoles occasionnels : 3.

Communication/Action politique : 10 - Santé : 11 - Environnement : 10 – Mobilités/Transports 8 – Logement 5 – Enquêtes : 20

Les commissions et groupes se sont réunis régulièrement.

Commission communication/Action politique : 11 - Commission litiges : 3 – Commission environnement : 6 - Commission santé : 4 – Commission enquêtes : 4 – Commission logement : 0 réunion - Mobilités/transports : 7 réunions -

Salariées : une juriste en CDI qui assure la supervision de l'activité juridique et est en charge de l'activité judiciaire et une secrétaire en CDI de 24 h.

Nous n'avons pas recruté de volontaire en service civique en 2024

Stagiaires : nous avons accueilli 3 stagiaires en communications pour des études sur l'offre d'accueil des jeunes enfants en Sarthe (1 mois), la gestion des déchets (1 mois), l'offre de recharge véhicules électriques (2 mois)

Nos bénévoles ont eu l'occasion de se retrouver par 2 fois pour des moments de réflexion sur l'activité de l'association : Se connaître et mutualiser : journée des équipes communes Sarthe et Mayenne ; Plan de développement 2025/27 > réflexion sur les orientations et les objectifs

### **Les formations des bénévoles et salariés**

La formation est une composante importante de notre expertise. La participation aux formations initiées par la Fédération et organisées par l'Union régionale est importante.

- « Découverte du mouvement » : 10 bénévoles
- « Initiation au traitement des litiges : 6 bénévoles
- « Litiges Vente/services » : 3 bénévoles
- « Accueillir le consommateur » : 3 bénévoles
- « Enquêtes » : 5 bénévoles
- Participation également aux formations Fédérales en ligne pour les nouveaux conseillers litiges
- Trois formations ont été organisées par l'Union Régionale :
- « Escape Game » : 3 bénévoles
- « Site Internet : 2 bénévoles
- « Réseaux sociaux » : 2 bénévoles

Au niveau local, une formation « Nouveaux bénévoles », a bénéficié d'une subvention FDVA en 2024. Elle a dû être reportée et se tiendra début 2025.

Une formation : Traitement des litiges avec le logiciel Gestal a été organisée par la juriste

## **4. Le mouvement et l'activité statutaire**

### **L'activité statutaire locale**

L'assemblée générale ordinaire des adhérents s'est tenue en présentiel, le 5 avril 2024

Elle a rassemblé 56 adhérents. 116 pouvoirs ont été reçus pour 2510 adhérents à jour de leur cotisation, soit 6.85 % de votants. L'élection au Conseil d'administration a lieu à bulletin secret. Les 5 candidats se présentant ont été élus. Les rapports d'activité et financier ont été votés à l'unanimité. L'assemblée a voté le montant de l'adhésion inchangé à 30 € ainsi que le montant de la réadhésion inchangée également à 23 €.

En 2025, le conseil d'administration de l'Association Locale, se composait de 12 membres. Il s'est réuni 10 fois. Le bureau, composé de 6 membres, s'est réuni 11 fois. Les bénévoles sont destinataires des Compte-rendu de CA validés, ainsi que des décisions de CA.

### **Investissement dans l'activité fédérale**

Quatre administrateurs de l'association ont été délégués par le Conseil d'administration pour représenter l'association à l'Assemblée Générale fédérale 10 et 11 avril 2024 à Poitiers.

Pierre Guillaume, administrateur de l'association est administrateur national suppléant:

Nous avons participé à toutes les actions nationales (campagnes, enquêtes...).

### **Investissement au niveau de l'Union régionale (UR)**

Notre association est active également au niveau de l'Union Régionale, structure de synergie, de mutualisation de moyens entre les associations locales des pays de la Loire.

Quatre administrateurs de l'association siègent au Conseil d'Administration de l'Union Régionale.

Nous avons participé à l'Assemblée Générale ordinaire, aux trois réunions du Conseil d'Administration, aux formations régionales et nationales décentralisées. Nos bénévoles ont été actifs dans les différents commissions et groupes de travail : Environnement (P. Guillaume référent régional), Santé (L. Enard, référent régional suppléant), Action politique (J. Y. Hervez, référent régional), et Formation (F. Grimard, correspondante locale), Nous continuons de participer activement à l'activité de la commission Juridique (E. Gaubert, animatrice), la commission communication et la nouvelle commission logement (bailleurs sociaux)

## La communication et l'action politique

La communication est une activité essentielle de l'UFC Que Choisir de la Sarthe. Elle lui permet d'informer et de conseiller les consommateurs, de diffuser des messages à caractère pédagogique, de faire connaître nos positions et de les faire partager, de mobiliser les consommateurs. Elle nous permet enfin de faire en sorte que l'UFC Que Choisir de la Sarthe soit un contre-pouvoir. La commission est constituée d'une dizaine de personnes. Elle se réunit une fois par mois sauf pendant les congés d'été (juillet et août).

Ainsi, en 2024, nous avons organisé :

**Des rendez-vous conso** (ateliers pédagogiques sur des thématiques consuméristes) : 13 sur différentes thématiques

**D'autres rendez-vous** avec le public,

- Des présentations de notre association et de son activité dans des établissements de formation et dans d'autres structures, une conférence sur l'eau à Pruillé le Chétif dans le cadre de la convention SBS (Syndicats des bassins de la Sarthe)
- Des réunions d'information en partenariat avec la gendarmerie : Sablé et La Ferté Bernard

**Des actions de sensibilisation et de notoriété, des campagnes nationales :**

- Des stands La Ferté Bernard, Sablé, St Léonard des bois, salon Uni'vert, journée des soins au CHM
- Des campagnes nationales :
  - le printemps des consommateurs (marché du Pâtis st Lazarre)
  - la protection des données personnelles (ciné débat aux cinéastes),
  - la qualité des TER,
  - la mobilité douce,
  - l'accessibilité aux transports en commun à Cherré

**Des conférences de presse pour communiquer** sur nos positions et informer les consommateurs.

**Des conférences débat** : Forum rénovation énergétique

Nous avons été présents :

**Dans plusieurs émissions de télévision** (LMTv) 4 émissions (« au quotidien »)

**Dans les radios locales** (Sweet FM, Radio Alpa, France Bleu Maine) – Chroniques hebdomadaires sur RCF

**Dans de nombreux articles de la PQR**

**Sur les réseaux sociaux** (Instagram, Facebook)

Nous alimentons régulièrement notre site internet et notre bulletin « le consommateur 72 paraît tous les trimestres.

Pour compléter cette activité, nous avons organisé plusieurs actions de communication interne La rentrée des bénévoles à Sillé-le Guillaume avec l'UFC-Que Choisir de la Mayenne, l'anniversaire du N° 100 du Consommateur 72, La journée de travail sur le Plan de développement 2025/27

## Les enquêtes

2024 a représenté une année de développement significatif pour l'activité enquête au de l'AL de la Sarthe. Si nous avons poursuivi notre participation régulière aux enquêtes nationales, nous avons largement étendu nos compétences et développé une solide capacité à créer, administrer et exploiter nous-mêmes, au niveau local, nos enquêtes, avec une méthodologie.

Cela s'est concrétisé par la réalisation d'une enquête entièrement élaborée et mise en place en Sarthe, ainsi que par la participation à la création et l'administration d'une enquête au niveau régional.

### ENQUÊTES NATIONALES

Date	NATIONALES	OBJECTIF
Janvier 2024	<b>Aménagements piétons</b>	Peut-on faire ses courses à pied en sécurité ? Article dans Que Choisir novembre « faire ses courses à pied »
Mars 2024	<b>Prix des baguettes</b>	Suivi régulier annuel du prix des baguettes. Article paru dans Que Choisir septembre 24
Avril 2024	<b>Emballages plastiques pour 10 fruits et légumes</b>	Quelle présence des emballages plastiques pour une sélection de fruits et légumes ? Deux articles de Que Choisir : juin 2024 et octobre 2024
Mai 2024	<b>Présence produits sucrés aux caisses des grandes surfaces</b>	Les confiseries sont-elles de retour aux caisses des supermarchés ? Article web paru en septembre 2024
Juillet 2024	<b>Présence des étiquettes « shrinkflation » en grandes surfaces</b>	La loi prévoyant l'information des consommateurs est-elle respectée ? Article web publié sur le site national.
Septembre 2024	<b>Jardin durable</b>	Quels conseils en jardinerie pour les composteurs et les systèmes d'arrosage ? Résultats non publiés en février 2025
Novembre 2024	<b>Forfait téléphonie pour les adolescents</b>	<b>Quels conseils pour la souscription d'un abonnement pour adolescent ?</b> Résultats non publiés en février 2025

### ENQUÊTE RÉGIONALE

Date	RÉGIONALE	OBJECTIF
Septembre 2024	<b>Santé : Appel aux services d'urgence</b>	Questionnaire rempli par 600 utilisateurs des services d'urgence santé. Quelle prise en charge ? Quelle satisfaction ?

### ENQUÊTE SARTHE

Date	LOCALE	OBJECTIF
Mai 2024	<b>Indice de réparabilité</b>	La loi sur l'obligation d'affichage de l'indice de réparabilité est-elle respectée ? Conférence de presse en octobre, deux communiqués sur la radio RCF, un article dans Que Choisir de janvier 2025.

#### *Une évolution intra-commissions*

Nous avons développé et confirmé une compétence interne à l'AL pour élaborer une enquête, en définir les objectifs et son périmètre, réaliser les supports (protocole et questionnaire), mobiliser l'équipe, l'exploiter et communiquer sur les résultats. Il s'agit d'une création collective, selon un modèle reproductible.

La mise en œuvre avec l'équipe d'enquêteurs s'est déroulée à l'issue d'après une réunion de préparation pendant laquelle nous avons mesuré l'intérêt et la fierté suscités par la démarche.

Nous souhaitons confirmer cette capacité en 2025 à l'occasion de la réalisation d'une nouvelle enquête locale à partir d'une commande passée par une commission ou par le biais du le CA.

#### *Des compétences élargies au niveau régional*

Nous avons aussi appuyé l'Union Régionale dans la construction d'une enquête sur le périmètre Pays de la Loire à la demande de plusieurs commissions santé d'AL

Nous avons aidé à la rédaction du questionnaire et créé celui-ci sur Lime Survey puis fourni les données exploitables à l'UR. 600 répondants se sont exprimés sur leur prise en charge et leur satisfaction après l'appel d'un numéro d'urgence santé.

### **Le fonctionnement de la commission enquête :**

L'animation en binôme présente nombre d'intérêts propres à pour notre activité enquête : réactivité, complémentarité et meilleure intégration dans l'ensemble de l'équipe bénévoles.

Les deux responsables des enquêtes se réunissent et se concertent régulièrement au-delà de la simple mise en œuvre des enquêtes nationales.

En 2024, nous avons souhaité faire évoluer notre rôle au sein-même de l'AL. Dans le dessein d'étendre et de consolider nos compétences, nous nous sommes efforcés à nous former, à croître et à améliorer nos domaines de compétences, de sorte que nous sommes passés du statut de simple « groupe d'enquête » à celui de « commission » à part entière.

Ainsi, notre activité apparaît dorénavant visible et consultable sur le site de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe dans la rubrique dédiée aux différentes commissions déjà enregistrées.

Nous cherchons à informer l'équipe des enquêteurs, et à associer les différentes commissions aux activités des enquêtes, notamment par la diffusion des résultats. Ce point, dépendant essentiellement des comptes-rendus fournis par la fédération, est encore à améliorer dans la régularité des envois d'informations, mais il dépend en large partie du délai de transmission des résultats nationaux. Il ne pourra que s'améliorer compte tenu des projets d'activités internes, à savoir entre les autres commissions et celle propre aux enquêtes.

Pour anticiper les thèmes et la périodicité des enquêtes nationales, Jean-Yves Hervez et Pierre Guillaume nous transmettent les grands thèmes d'actions ou de campagnes nationales auxquels peuvent être associée une enquête.

### **L'équipe d'enquêteurs/enquêtrices :**

En constante évolution, l'équipe a vu son effectif se stabiliser en 2024, totalisant un effectif moyen de 20 bénévoles, une arrivée compensant généralement un départ. La situation personnelle de 2 ou 3 enquêteurs ne leur permet pas de se mobiliser à chaque enquête. Si on y ajoute des indisponibilités ponctuelles, nous pouvons compter réellement sur 15 enquêteurs. Nous devrions pouvoir élargir l'équipe en 2025 et viser 25 bénévoles, parmi lesquels ceux des autres antennes de la Sarthe.

L'équipe est constituée pour 90 % de Manceaux ou d'habitants jouxtant la commune—Seuls deux enquêteurs résident réellement en dehors de la métropole mancelle. La représentativité de nos enquêtes ne s'étendant pas à l'ensemble du département, nous avons commencé, au cours du deuxième semestre 2024, à inviter les bénévoles des antennes de la Sarthe à nos réunions d'équipe. Cet objectif devrait pouvoir se concrétiser en 2025.

### **La communication des résultats d'enquêtes :**

Auparavant, le schéma était simple : une enquête nationale était lancée, puis elle est exploitée par la Fédération et donnait rapidement lieu à un article dans la revue Que Choisir. Dorénavant, quand une enquête est lancée, les résultats peuvent être transmis 6 mois plus tard et faire l'objet d'une communication nationale diversifiée en étant intégrés à un article plus large ou diffusés par un article web, le tout dans des formats et des dimensions très variables. D'autre part, les résultats locaux ne sont pas toujours exploitables pour une communication locale.

### **Les réunions de l'équipe enquêteurs en 2024**

Nos réunions d'équipe sont organisées aujourd'hui en suivant le calendrier des enquêtes nationales. Une réunion sert à échanger sur l'actualité, à intégrer les nouveaux enquêteurs, à maintenir la cohésion de l'équipe, et principalement à préparer l'enquête nationale en cours. Nous nous approprions le protocole et le questionnaire, nous nous répartissons les lieux d'enquête, nous échangeons les « trucs et astuces » utiles selon le type d'enquête (relevé de prix, client-mystère ou observation).

Certains relevés de prix sont très simples à réaliser, tout comme celui du prix de la baguette, ne nécessitant pas de réunion de préparation spécifique.

Nos réunions préparatoires aux enquêtes nationales en 2024 : 29 janvier, 25 avril, 16 mai, 19 septembre.

L'élaboration de l'enquête locale « indice de réparabilité » a mobilisé 4 membres de la commission enquête et ainsi qu'un membre de la commission environnement, au rythme de ~~sur~~ 4 réunions formelles et d'un travail individuel réparti entre ~~nous~~ les acteurs de la préparation. Il a été possible de définir la liste des magasins et des sites internet, de finaliser la rédaction du protocole et du questionnaire et de construire le questionnaire dans Lime Survey.

### **Axes d'améliorations pour 2025 :**

- Assurer une meilleure couverture d'enquêtes sur tout le département. Il conviendra de recruter des enquêteurs en priorité dans les antennes de la Sarthe ;
- Constituer une équipe plus étoffée (25 enquêteurs) ;
- Assurer une information plus régulière auprès des enquêteurs/enquêtrices afin de maintenir un lien constant toute au long de l'année ;
- Mettre en œuvre une enquête locale à partir d'un besoin exprimé par l'une des autres commissions ;
- Former un ou deux utilisateurs à l'utilisation du logiciel Lime Survey ;
- Associer 2 ou 3 enquêteurs/enquêtrices au fonctionnement de la commission, pour l'instant exclusivement formée par les deux co-responsables, Daniel Géraud et Babette Hops.

### **La représentation**

L'UFC vous représente dans de nombreuses instances couvrant les divers domaines de la consommation, de la santé, des transports, de l'équipement commercial, des services publics, du logement, de l'environnement et de l'agriculture, principalement.

Les quelques 40 instances organisatrices sont restées les mêmes et nous avons répondu à leurs invitations :

- ~ une vingtaine d'établissements hospitaliers et instances départementales en Santé et en Santé et quatre représentations au niveau régional
- ~ agriculture : une douzaine d'instances dans le secteur de l'environnement/ agriculture ;
- ~ une demi-douzaine dans le domaine économique (aménagement commercial, transport, énergie, logement, automobile) ;
- ~ 3 principales instances dans le domaine des services publics (exemple : commissions consultatives des services publics locaux « CCSPL »)
- ~ 1 instance sur la qualité de l'accueil en Préfecture

\* Beaucoup de représentations sont à caractère environnemental, en particulier concernant l'Eau (ex. les 4 commissions locales de l'eau, dont nous sommes membres du Bureau ; le conseil départemental de l'eau, le comité « sécheresse ») ; le conseil de l'environnement et des risques sanitaires, et technologiques (CODERST) et la commission départementale d'orientation agricole (CDOA). L'année 2024 a été caractérisée au CODERST par de nombreux projets de méga Magasins de stockage de marchandises (jusqu'à 3 dans une même commune !), détruisant une centaine d'ha de nature, et ne prenant pas en compte l'effet cumulatif. Le ZAN (Zéro Artificialisation Net n'est pas pour demain !

Nous poursuivons notre participation aux réunions du Pays du Mans, en particulier dans le domaine du développement durable (économie circulaire-déchets).

\* Dans les CCSPL, nous sommes toujours amenés à donner notre avis sur des projets de délégations de service public et nous sommes attentifs aux bilans annuels des activités concernées. Votre association a participé aux réunions du SIDERM (également un syndicat d'eau de la région mancelle, pour son activité de distribution d'eau potable, et à celles de Le Mans Métropole relatives à la mobilité (SETRAM, parkings), aux services des déchets et de l'énergie, à la fourniture d'eau potable et à l'assainissement.

Le conseil départemental ne nous a pas sollicité en 2024 pour sa CCSPL.

\* Nous avons répondu aux invitations de la Préfecture pour participer aux réunions de la

commission départementale d'aménagement commercial (CDAC) qui donne un avis décisionnaire sur la demande d'autorisation d'exploitation commerciale (ou d'extension). Notre objectif y est d'élever le niveau de qualité des projets, en particulier pour l'aspect environnemental. Nous participons à la réunion annuelle de la DDPP, service de l'Etat de tutelle pour la consommation.

\* En transports, nous continuons d'être présents dans les comités de ligne régionaux (TER) concernant notre département.

\* En dehors de réunions régulières, nous participons également à diverses réunions suite à des invitations ponctuelles de collectivités locales ou services de l'Etat.

\* Comme les années précédentes, certains de nos bénévoles sarthois ont également représenté l'UFC Que Choisir au niveau régional à travers une douzaine de réunions, principalement dans le domaine de l'eau (captages prioritaires), des déchets et de l'économie circulaire, et des transports.

\* Au niveau suprarégional, l'activité de notre représentant dans le comité de bassin Loire-Bretagne a été toujours intense dans diverses commissions et groupes de travail : COPIL (comité de pilotage) de l'évaluation de la politique pour la réduction de la pollution par les pesticides ; révision des redevances ; programmation des interventions de l'agence pour les 6 années à venir. Le plan national Eau qui contenait des avancées pour l'Environnement et les consommateurs lors de sa présentation par le président de la République en 2023 a été dévoyé tout au long de l'année 2024 sous la pression de la FNSEA sur le gouvernement et les parlementaires. Les recettes du comité de bassin, et par conséquent ses possibilités d'actions, ont été réduites suite à la diminution des redevances payées par les pollueurs et les irrigants.

Un de nos bénévoles a également participé à l'élaboration de la stratégie Eau 2050.

## Les commissions thématiques

### La commission Environnement

La commission comprend une douzaine de membres, deux nouveaux collègues étant venus rejoindre notre groupe. Celle-ci s'est réunie 6 fois durant l'année, en plus des groupes de travail spécifiques.

Nous avons poursuivi notre participation au groupe régional Environnement, dont le référent est membre de notre AL, avec échanges réguliers à distance. Nous avons participé aux réunions du sous-groupe régional Mobilités-Energie créé en 2024.

L'activité Représentations de la commission est toujours conséquente (voir précédemment)

#### Les principales actions en 2024

##### **Communication-sensibilisation :**

\*RDV conso : des membres du groupe animent des ateliers sur les thèmes environnementaux, en particulier sur l'Eau.

\*Au moins un article Environnement a été rédigé par le groupe dans chacun des 4 bulletins de l'année de l'AL. Diverses interventions ont été réalisées auprès des médias locaux sur des sujets environnementaux. Une sensibilisation au développement durable et sur la qualité de l'air intérieur a été faite comme précédemment sur le stand de l'AL lors de divers événements.

##### **Autres actions et projets Environnement**

###### Air

\* Charte d'épandage des pesticides

Recours contentieux engagé par notre AL en 2023 auprès du tribunal administratif TA de Nantes contre l'arrêté préfectoral. Cette action juridique, toujours en cours, a été enrichie en 2024 par une jurisprudence favorable du TA d'Orléans et de la cour d'appel de Versailles.

\* Radon – Une action de sensibilisation et de remise de dosimètres a été réalisée auprès de consommateurs et d'élus de la communauté de communes Loué-Brulon-Noyen.

\* Amiante – une collaboration a été initiée avec l’ADEVA (association départementale des victimes de l’amiante, avec en particulier un article dans notre bulletin. Un défi important nous attend du fait de « l’amiante environnemental », due à décomposition de bâtiments abandonnés contenant de l’amiante.

\* Air extérieur

Notre commission s’est tenue informée, en particulier en participant à l’Assemblée Générale d’Air Pays de la Loire dans la Sarthe.

Eau

Dans les commissions locales de l’eau, la plus importantes de l’activité a été de participer à l’évaluation des ressources et des besoins en eau sur les divers bassins (études HMUC) et d’être attentifs à éviter la mainmise des irrigants sur ces ressources.

La protection des captages n’a pas évolué malgré les plans d’action engagés mais toujours basés sur le volontarisme. Nous n’avons toujours pas pu participer aux comités de pilotage de ces plans d’action.

Divers échanges ont eu lieu avec les services de l’Etat et des syndicats d’eau afin d’inciter à une anticipation de la réglementation concernant en particulier les métabolites de certains pesticides et les PFAS (produits perfluorés, polluants dits éternels). Seule Le Mans Métropole est pro actif.

\* Déchets – Une sensibilisation sur la collecte des biodéchets obligatoire depuis le début de l’année a été effectuée, en particulier par un article dans notre bulletin.

Nous avons participé aux ateliers du Pays du Mans pour proposer des actions concernant la prévention et la réduction des déchets sur ce territoire.

\* Economie circulaire

Réparabilité des équipements, en particulier ménagers : une sensibilisation a été effectuée sur le stand de l’AL durant divers événements.

La commission Enquêtes a réalisé l’enquête sollicitée par notre groupe sur l’indice de Réparabilité en magasins et sur Internet. Cet indice s’est avéré trop souvent absent. Mais surtout, le conseil des vendeurs concernant cet indice et le bonus Réparation était largement insuffisant. Notre communication sur les résultats de cette enquête pendant les journées de la réparation a été suivie par la plupart des médias locaux.

\*Energie

Comme tous les ans, notre présence au séminaire Hydrogène, d’audience nationale, organisé par la municipalité du Mans, nous permet de nous tenir informés sur les promesses et les limites de cette technologie d’avenir et de ses concurrentes.

Nous avons également visité une installation de biométhanisation.

## **La commission Mobilités/Transport**

En 2024, cette commission, composée de 8 personnes (souvent membres de la commission Environnement) s’est réunie 7 fois.

Pour rappel, le terme Mobilités a été ajouté à Transports, en 2023, pour prendre en compte les nombreux aspects de nos déplacements.

En 2024, nos activités se sont articulées, en grande partie, sur les thèmes de la campagne “Mobilités-transports de la Fédération : qualité des TER, aménagements urbains pouvant nuire au développement des mobilités douces et Transports publics (offres et accessibilité)

Jusqu’en mai 2024, une enquête TER, a été menée. (**photo, TER, Pays de la Loire, gare du Mans**. Publiée en septembre par l’UFC Que Choisir, elle montre que **la France fait partie des mauvais élèves des trains régionaux en Europe**. A l’échelle nationale, un TER sur cinq est annulé, déprogrammé ou en retard. Le déficit de ponctualité est le point noir, avec des disparités régionales (Bretagne, 93% ; PACA, 84,7%) PDL peut mieux faire avec 91%. Les résultats ont été relayés dans nos médias.

Face au déficit de fiabilité des TER, nous appelons les pouvoirs publics à réagir (Etat, Régions). Il y a urgence. L'UFC dénonce les conséquences préjudiciables pour les usagers (impacts professionnels et familiaux majeurs liés à la récurrence des retards.

Chaque année, l'UFC 72 est présente au Comité de lignes TER de la Sarthe, lieu d'informations et d'échanges et parfois de défolement pour des usagers excédés.

Nous sommes attentifs aux activités de la Setram, les transports en commun de LMM.

### **Photos, tram, bus**

Nous sommes présents aux CCSPL (Commission Consultative des Services Publics Locaux) concernant la Setram et Cenovia. Nous avons été sollicités en juin dernier par un cabinet de conseil (diligenté par la Setram), sur nos attentes concernant l'aménagement du territoire en lien avec les mobilités sur Le Mans Métropole. Notre présence à ces réunions nous permet d'avoir un maximum d'informations sur les projets d'aménagements liés aux transports (chronolignes, allongement des quais de tram...). **Nous demandons la création d'un Comité des usagers de la Setram.** Il permettrait de faire remonter les souhaits et doléances, à la direction. La décision appartient aux élus de LMM.

Tous les ans, en septembre, une enquête prix des transports urbains des villes de l'Ouest paraît sur le site de l'AL. Le Mans reste bien placé au niveau des prix avec une stabilité depuis 2021.

**Photo, voiture en milieu urbain. 74% des déplacements domicile travail sont encore assurés par la voiture,** les transports en commun 16%, les 10% restant se font à pied, vélo, trottinette...

“Au quotidien, prenez les transports en commun”, un vœu pieux pour de nombreux sarthois. Dans notre département, 170 488 personnes n'ont pas accès à un arrêt de transports en commun à moins de 10 minutes, à pied de leur domicile, soit 31% de la population. 17,4% à l'échelle nationale. Les transports en commun, dans notre département ne sont pas actuellement une alternative aux transports individuels.

Le 26 novembre 2024, journée mondiale des transports durables, nous avons lancé une action de terrain dans le cadre de la campagne fédérale #LaMobilitéUnePriorité#, **photo, à Cherré-Au, un arrêt de bus fictif** sur un axe important de la commune mais à plus de 10 minutes à pied d'un accès de bus. L'UFC demande une refonte de la politique de mobilité permettant le développement d'une mobilité durable et équitable.

Si la voiture reste le moyen de transport le plus utilisé en milieu rural et urbain, se déplacer responsable implique des comportements adaptés aux enjeux actuels (diminution des GES, aménagement des territoires, transformations urbaines)

C'est pourquoi nous avons travaillé sur des alternatives : le covoiturage (enquête et article localisant les aires de covoiturage disponibles, en périphérie du Mans. Enquête et tableau parus sur le site renseignant les tarifs des parkings publics sur LMM (Cenovia). Réseau de 6 lignes, Illygo (Pôle métropolitain Le Mans-Sarthe

Ce travail important a pour objectif de donner aux automobilistes la possibilité de laisser leurs véhicules au plus loin de l'hypercentre et de permettre une circulation plus apaisée.

En perspective, un travail d'enquête est prévu sur la prise en compte des handicaps dans les transports.

## **La commission Santé**

### **Composition de la commission**

La commission santé est composée des membres nommés représentants des usagers (RU) dans les CDU (commissions des usagers) des établissements de santé publics et privés de la Sarthe et aux représentants associatifs dans les structures de santé ainsi que les bénévoles intéressés.

Les représentants des usagers sont nommés pour 3 ans par l'Agence Régionale de santé. Un renouvellement est organisé par l'ARS en 2025. Par ailleurs l'association locale propose des candidats pour siéger aux instances départementales, et régionales, en concertation avec l'UR.

### **Répartition des RU dans les établissements publics et privés**

En 2024, nous avons 11 bénévoles RU, soit 20 mandats, qui siègent dans 15 établissements, sur 19 en tout, en Sarthe. Pour un établissement il faut compter deux titulaires et deux suppléants. L'UFC Que Choisir, en tant qu'association agréée par l'ARS, est l'association la plus présente dans les établissements. Les RU de notre association travaillent en collaboration avec les RU d'autres associations dans les commissions des usagers (CDU).

Les RU siègent dans un ou plusieurs établissements publics ou privés, 8 membres sont nommés dans les CDU de plusieurs établissements, 3 membres ne siègent que dans une seule CDU. Chaque CDU se réunit 3 ou 4 fois par an.

### **Activité de représentation dans les établissements**

Les RU sont de plus en plus impliqués dans les établissements. Ils sont sollicités pour participer à la préparation et le suivi de la certification. Dans le cadre de la semaine sécurité des soins ou d'enquête bientraitance, des entretiens sous forme de questionnaires sont réalisés auprès des patients.

Les RU peuvent être sollicités directement par les usagers qui le souhaitent. Des permanences directes auprès des usagers sont organisées régulièrement dans la plupart des établissements. Au CHM, il existe une permanence à l'Espace des Usagers à laquelle deux membres participent.

Les membres ont la possibilité de participer aux autres instances réglementaires : Comités de lutte contre la douleur, comité alimentation nutrition, comité de lutte contre les infections nosocomiales... Des sollicitations ont lieu aussi pour des réunions : espace des usagers, livret du patient, projet des usagers, sécurité patient, groupe éthique...

Dans les établissements publics, les RU ont la possibilité de participer aux conseils de surveillance, ainsi que dans les commissions issues du Groupement Hospitalier de Territoire. Plusieurs membres siègent ainsi à la CDU du GHT, ainsi qu'au comité qualité commun au GHT.

### **Animation du réseau Sarthois**

Organisation de 3 réunions de la commission santé : le 13 février, le 23 mai et le 3 octobre 2024.

Participation à la 22ème journée des soins au CH le Mans le 28 novembre 2024

Participation aux travaux de France Assos Santé Pays de la Loire :

- Assemblée Générale 3 juin à Angers.
- Groupes de travail démocratie en santé et accès aux soins, février à décembre
- Participation à des réunions en visioconférence sur les urgences, novembre

Participation au CA du 10 avril de l'ACCDM (Asso des citoyens contre les déserts médicaux)

Intégration en 2024 de deux membres dans les CPTS (communautés professionnelles territoriales de santé), CPTS le Mans Agglo et CPTS Perche Emeraude. En Sarthe, 4 CPTS sont opérationnelles, deux sont en cours de constitution. Malgré ces projets 1/5ème environ des territoires n'est pas couvert

La CPTS est une nouvelle forme d'exercice coordonné proposée aux acteurs de santé du territoire (médicosocial, social, sanitaire, association d'usagers...). Une CPTS vise notamment à mieux organiser les parcours des patients en améliorant la coopération entre professionnels de santé.

Rédaction d'articles dans le bulletin trimestriel « Le consommateur 72 » et de chroniques sur la radio RCF sarthoise (rôle des RU, mutuelles, enquête centres 15, médicaments...)

### **Participation au réseau régional de l'UR UFC Que choisir**

Réunion en Visio des animateurs départementaux le 14 avril

Réunion en présentiel des animateurs départementaux et de la chargée de mission communication le 24 juin

Participation à des réunions en visioconférence au cours de l'été pour élaborer l'enquête sur les centres d'appel d'urgence réalisé au dernier trimestre 2024.

Réunion de l'ensemble des membres des commissions départementales à Angers le 6 novembre

## Représentation territoriale

Au niveau départemental :

- CTS 72 (conseil territorial de santé) : un titulaire, pas de suppléant, x réunions

Au niveau régional :

- IRAPS : instance régionale chargée de l'amélioration de la pertinence des soins, x réunions
- CPP ouest2 : Comité de protection des personnes, x réunions
- CCI : Commissions de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux Pays de la Loire, x réunions, un titulaire et un suppléant nommé en 2024
- CRSA : Conférence régionale de santé et de l'autonomie, un suppléant nommé en 2024, 3 réunions, participation à la commission spécialisée de l'offre de soins (CSOS), 6 réunions.

## Bilan 2024

Rappel des objectifs 2024	Etat d'avancement	réalisations
Mieux faire connaître le rôle des RU en interne (UFC-Que-Choisir) et en externe. Ecriture d'articles, de chroniques....	réalisé	Communication plus dense. Participation a la journée des soins mieux préparée, de nombreux contacts ont été établis
S'impliquer dans la problématique de déficit d'accès aux soins, sur notre territoire : poursuite action nationale sur la fracture sanitaire « J'accuse », réfléchir à cibler et amplifier des actions locales.	Fait en partie	Action avec l'ACCDM sur La Ferté Bernard prévue et annulée Relance de la campagne sur la fracture sanitaire dans les médias
Participation au réseau régional, pour relayer nos propositions, en lien avec la commission santé UR, FAS et les instances régionales : Conférence régionale santé et autonomie en Pays de la Loire, la commission recommandations, pertinence, parcours et indicateurs de la HAS	réalisé	Participation à la relance du réseau régional UFC Que Choisir , enquête réalisée sur les centres d'appel d'urgence, position sur les urgences Participation aux groupes de travail FAS

## Perspectives pour 2025

- Assurer le lien entre bénévoles santé de l'association locale.
- Maintenir notre présence dans les commissions d'usagers des établissements de santé, le renouvellement ayant lieu en 2025
- Mener au moins une action sur le thème de la fracture sanitaire en essayant de mobiliser des partenaires
- Intégrer les préconisations du rapport d'orientation : accroître la visibilité de la branche santé de l'association

## Logement

Une commission logement a été créée pour participer aux élections des représentants bailleurs sociaux fin 2022. L'UFC-Que Choisir a pu présenter une liste régionale pour le bailleur social Podéliha. Un de nos adhérents est présent sur cette liste.

En 2024, pour les locataires de ce bailleur social, nos deux conseillers litiges logement ont été présents sur 8 réunions « pied d'immeubles » :

- Le mercredi 22 mai à CERANS FOULLETOURTE
- Le mercredi 12 juin à CHANGE
- Le jeudi 20 juin à LA CHAPPELLE SAINT AUBIN

- Le vendredi 28 juin à LE MANS
- Le mercredi 3 juillet à LE MANS
- Le jeudi 5 septembre à LE MANS
- Le jeudi 19 septembre à LE MANS
- Le mercredi 11 décembre à CHANGE

Ils ont aussi traité plusieurs litiges ou demandes de conseil pour les locataires de ce bailleur social

Ils ont participé avec la juriste de l'association, pour la commission juridique de l'Union Régionale UFC-Que Choisir Pays de la Loire à la création d'un rendez-vous conso pour les locataires : droits et devoirs du locataire. Ce rendez-vous conso sera proposé en 2025, à nos adhérents et contacts locataires, mais aussi aux locataires des bailleurs sociaux du Département. La commission sera amenée à se développer et s'étoffer en 2025, pour préparer les élections des représentants des locataires des bailleurs sociaux du département en 2026.

## L'activité juridique et judiciaire

La gestion des litiges est une activité centrale pour notre association qui mobilise une grande partie de nos ressources (environ 50 bénévoles et deux salariés). En 2024, la charge de travail accuse une baisse tendancielle, mais toutefois hétérogène suivant les domaines d'activité. Une moindre fréquentation du public est désormais constatée par le groupe Accueil, permanenciers, consultants. Les moyens sont adaptés à la demande.

Le recrutement se poursuit avec régularité en remplacement de départs de bénévoles. Notre association locale bénéficie d'un pool de bénévoles de bon niveau assurant une gestion efficace des litiges.

Les statistiques sont révélatrices de l'évolution des demandes du public. Il convient de noter que ce constat de baisse est partagé par les autres associations UFC :

Mesure de l'activité - quantitatif	Tendance	2023	2024
Total Dossiers enregistrés	Baisse	1371	1282
Renseignements d'ordre général	Baisse	864	824
Conseils donnés et/ou avec lettre de signalement	Hausse	268	275
Litiges traités avec fondements juridiques	Baisse	239	183

Les principaux domaines de sollicitations du public pour les litiges sont le logement, l'énergie, l'automobile (domaine en forte progression), les services marchands.

Les consommateurs disposent de plusieurs canaux de communication pour nous solliciter. Ainsi, ils peuvent avoir des informations sur leurs droits, demander des conseils ou notre intervention dans un litige qui les oppose à un professionnel :

- le plus classique est la **visite** au siège ou dans nos antennes pour un contact direct. Les visites sont sans ou avec rendez-vous (réservés aux seuls adhérents). Dans le cas d'une visite sans rendez-vous, l'information simple ou la prise en charge du dossier (conseil ou intervention) sont faites par des permanenciers, le traitement du litige, si nécessaire, étant pris en charge ensuite par un consultant litiges.
- les demandes **en ligne** : **432** demandes soit 77 de moins qu'en 2023 ; **137** demandes par courriels et 295 dossiers ALED (c'est-à-dire, les demandes venant du site Internet fédéral ou notre site Internet local).

Lorsqu'aucune solution amiable n'a pu être trouvée, l'association guide les adhérents vers la voie judiciaire. Elle peut leur proposer une convention d'avocats. Nous avons en effet 2 conventions avec des avocates (Maître Ambrois et Maître Orsini). La convention leur permet d'obtenir un premier rendez-vous en cabinet d'une heure sans honoraire. **32** conventions ont été signées avec nos avocates par nos adhérents en 2024.

Nous ne pouvons que déplorer la lenteur de la justice et ce, au détriment de la satisfaction de l'adhérent qui est déjà en situation de détresse. Plus de 50 dossiers sont toujours en cours de procédure judiciaire depuis plusieurs années. Nous constatons que de nombreuses saisines judiciaires aboutissent à une issue favorable pour nos adhérents, avec notamment la condamnation fréquente d'organismes de crédit, condamnés pour négligence dans la mise en place des crédits affectés.

Pour évaluer la satisfaction de nos adhérents dans le cadre du traitement de leurs dossiers, nous continuons à adresser des questionnaires de satisfaction. **108** questionnaires (rien que pour le siège du Mans et hors demandes par le site fédéral) ont été envoyés en 2024. Très majoritairement, les retours sont positifs et les adhérents nous font part de leur souhait de réadhérer, démontrant ainsi l'efficacité de notre processus de traitement de dossier (de l'accueil de l'adhérent au classement du dossier), même s'il est perfectible concernant la rapidité d'intervention et le suivi du dossier.

Concernant l'**activité judiciaire** de l'association locale (menée essentiellement en lien avec Maître FORGHANI), nous déplorons le peu d'actions judiciaires et le fait que le versant civil de l'affaire ENVIR ne soit toujours pas jugé.

Indépendamment de ces informations directes et individuelles, l'information juridique externe est développée via notre bulletin, notre site Internet, notre page Facebook, les interventions dans les différents médias locaux ou encore lors de rendez-vous conso ou conférences.

Dans le cadre de la commission juridique régionale, l'association locale a contribué à la création d'un rendez-vous conso Location.

Notre association a continué en 2024 à collaborer avec la Direction Départementale de la Protection des Populations (signalement des pratiques commerciales contestables, réunion annuelle...). Nous disposons d'un interlocuteur privilégié qui permet une meilleure efficacité dans les actions vers les entreprises litigieuses.

Les partenariats engagés en 2024 et les réunions publiques ont pour but d'augmenter notre notoriété ainsi que le nombre d'adhérents. Nous sommes confiants dans l'intérêt de ces partenariats et allons les poursuivre. Ils doivent nous permettre de répondre de façon plus large aux attentes des consommateurs :

- avec les France Services : cela s'avère décevant à ce stade car dans les faits, peu d'intérêts des usagers pour des demandes consuméristes.
- avec la gendarmerie : nous avons co-animé deux réunions publiques très intéressantes (Sablé et La Ferté-Bernard). Malheureusement, nous déplorons une trop faible participation.
- Forum rénovation énergétique : le 16 novembre, nous avons innové avec un forum sur le thème de la rénovation énergétique. Les intervenants de bon niveau (Capeb, Le Mans Métropole, Anah, consultants UFC, avocate) ont permis de sensibiliser les participants aux risques de litiges dans ce domaine où l'arnaque est très présente.

## L'activité juridique et judiciaire en chiffres

### 1282 dossiers ont été enregistrés en 2024.

- 824 renseignements d'ordre général donnés
  - 275 conseils donnés et/ou avec intervention avec la lettre de signalement
  - 183 litiges traités avec des fondements juridiques
- } 458

Rappel pour 2023 :

### 1371 dossiers ont été enregistrés en 2023.

- 864 renseignements d'ordre général donnés
  - 268 conseils donnés et/ou avec intervention avec la lettre de signalement
  - 239 litiges traités avec des fondements juridiques
- } 507

### Soit - 6,49 % de dossiers au total

- 4,62 % pour les renseignements d'ordre général  
+ 2,61 % de conseils et LS } - 9,66 %

**- 23,43 % de Niveau 3**

Rapportée au nombre d'adhérents, la **fréquence des conseils / litiges** (18,64 %) est en baisse par rapport à l'an dernier (20,60 %) (458 conseils / litiges pour 2457 adhérents).

DOMAINE	Informations générales	
	Nombre	%
Services marchands	200	24,27
Logement, copropriété, immobilier	194	23,54
Energie, Eau, Assainissement	123	14,93
Auto moto caravanes	101	12,26
Assurances	64	7,77
Banques et organismes de crédit	43	5,22
Opérateurs de télécommunications	43	5,22
Autres secteurs	33	4
Administration	14	1,70
Santé	9	1,09
<b>TOTAL</b>	<b>824</b>	<b>100</b>

DOMAINE	Conseils et Litiges traités	
	Nombre	%
Logement, copropriété, immobilier	89	19,43
Energie, Eau, Assainissement	86	18,78
Auto moto caravanes	72	15,72
Services marchands	67	14,63
Assurances	45	9,83
Banques et organismes de crédit	41	8,95
Opérateurs de télécommunications	29	6,33
Administration	13	2,84
Autres secteurs	10	2,18
Santé	6	1,31
<b>TOTAL</b>	<b>458</b>	<b>100</b>

Les conseils et litiges par Sous-thèmes :

« Commerce » : **50** dont « vente à distance et site internet » : **16** (61 en 2023 dont 16 VAD et par Internet)

« Rénovation, autres travaux immobiliers » : **49** (69 en 2023)

« Fourniture d'énergie » : **36** (électricité : 29 / gaz : 7) (50 en 2023)

« Achat d'occasion automobile » : **30** (26 en 2023)

« Energies renouvelables » : **28** (32 en 2023)

« Banque : fonctionnement du compte / modes de paiement » : **24** (34 en 2023)

« Assurance des biens » : **23** (22 en 2023)

« Auto – entretien » : **20** (17 en 2023)

« Assurance des personnes » : **19** (24 en 2023)

« Internet + offre groupée + fixe + TV » : **17** (33 en 2023)

« Location » : **16** (15 en 2023)

**Gestion des conseils et litiges :**

Au 7 février 2025, **plus de 63 %** des conseils et litiges ouverts en 2024 sont clos (289 clos sur 458 dossiers donc 169 en cours).

**33,5 %** des dossiers sont clos en conseil (97 dossiers).

**Près de 74 %** des dossiers (hors conseils) clos sont gagnés à l'amiable, après procédure ou après compromis (soit 142 dossiers).

**Dossiers en cours toutes années et niveaux confondus : 455** (au 7 février 2025)

**Demandes ALED en 2024 : 295** demandes Aled traitées (après avoir retiré les doublons) contre 327 en 2023 soit une diminution de 9,7 %. Le taux de transformation en adhésion est de 23,13 % (14 personnes étant déjà adhérentes). En 2023, il était de 18,89 %.

## **ACTIONS JUDICIAIRES**

### **Sur le plan pénal :**

**En 2024**, l'UFC-Que Choisir de la Sarthe s'est constituée partie civile dans **2 affaires**, comme en 2023. Les infractions étaient respectivement liées à du démarchage bancaire et à des prestations de musique non assurées malgré le paiement d'acomptes. Les deux affaires ont fait l'objet de relaxes pour les infractions consommateurs.

En 2023, nous nous étions constitués partie civile dans une affaire concernant la société RENO'CONFORT. L'audience avait fait l'objet d'un renvoi en novembre 2024. La société a été condamnée mais le versant civil devrait être jugé en 2025.