

## Éditorial



**Marinette GERVASONI**  
Présidente de l'UFC-Que Choisir  
de la région de Versailles

L'année 2023 aura connu plusieurs changements remarquables dans notre environnement et nos activités.

En premier lieu, nous avons préparé la fusion-absorption de l'association locale du Parc de Chevreuse, qui n'avait plus les ressources pour poursuivre son activité. Elle suivait 120 adhérents et couvrait les secteurs de Lévi-Saint-Nom, le Mesnil-Saint-Denis et d'autres communes alentours. Les assemblées générales extraordinaires réunies fin 2023 ont validé cette fusion qui est devenue opérationnelle au 1er janvier 2024 et a été approuvée par la préfecture des Yvelines en mai 2024.

L'année 2023 a également vu une forte croissance de notre activité dans le domaine de la santé : nous sommes passés de 5 à 10 représentants des usagers pour 16 mandats (hôpitaux publics ou privés, conseil territorial de santé des Yvelines, CPAM, etc.).

Au niveau national, un nouveau plan d'orientation a été approuvé en novembre 2022 pour la période 2024-2027. Le maître mot de ce plan est la « consommation responsable », qui peut se traduire par « mieux consommer ». De nombreuses campagnes nationales et locales seront lancées et des actions de lobbying entreprises pour que les producteurs et les consommateurs s'adaptent. Dès 2023, nous avons commencé à faire évoluer nos activités locales et nos ressources pour suivre cette nouvelle stratégie, qui sera détaillée dans nos futures communications.

Tous ces changements interviennent en sus d'une activité permanente de traitement des litiges de nos adhérents et de communication pour prévenir ces litiges :

- 1 223 litiges traités ;
- 12 conférences données dans les communes des Yvelines ;
- 9 participations aux forums associatifs du département ;
- 11 lettres d'information diffusées ;
- 7 enquêtes réalisées sur le terrain.

Fort heureusement, notre équipe a été renforcée de 7 bénévoles en 2023 dont une grande part a été affectée à l'accueil des consommateurs. Nous avons ouvert deux permanences supplémentaires à Saint-Nom-la-Bretèche et Voisins-le-Bretonneux pour nous rapprocher des consommateurs de ces communes.

En résumé, l'année 2023 a connu un renforcement de nos moyens pour aborder une période 2024-2027 qui sera davantage militante et communicante.

Bonne lecture.

**Marinette GERVASONI**  
Présidente de l'UFC-Que Choisir de la région de Versailles

## Sommaire

Éditorial .....	1
Quels labels pour quelles garanties ? .....	2
Avec l'UFC, ça marche .....	3
Enquêtes .....	4
<b>Notre activité en 2023</b>	
• Bilan 2023 .....	6
• Information des consommateurs .....	7
• Litiges .....	8
• Situation financière .....	9
• Déroulement de l'Assemblée Générale .....	11
• Vote des résolutions .....	11
• Composition du conseil d'administration .....	11
• Composition du bureau .....	11
• Compte-rendu en images .....	12

## Quels labels pour quelles garanties?



À l'arrivée du printemps, comment s'y retrouver parmi tous les labels qui ornent plantes et fleurs en jardinerie ? Entre les labels garantissant l'absence de pesticides, une floraison plus importante ou encore une origine France, nous vous aidons à y voir plus clair.

Comme beaucoup de Français, sans doute allez-vous enfilez vos gants et attraper le sécateur pour retourner vous occuper de votre jardin ou de votre balcon. Vous profiterez peut-être même d'un après-midi de beau temps pour vous rendre dans la jardinerie la plus proche de chez vous, afin d'acheter quelques vivaces pour combler les trous laissés par l'hiver. « Les plantes sont un produit saisonnier, comme les glaces », illustre Dominique LAUREAU, vice-président de l'interprofession horticole Val'hor et dirigeant des Fermes de Gally.

### Le label Agriculture biologique, l'un des plus exigeants

Mais dans les rayons, tous les pots ne se valent pas. Parmi les labels les plus exigeants : l'Agriculture biologique, qui garantit l'absence de pesticides et d'engrais tout au long de la culture chez les horticulteurs. L'offre est cependant concentrée sur les plants potagers ou les fruitiers. « Beaucoup de nos adhérents se sont lancés dans des fleurs bios, comme le rosier, mais ils ont arrêté en raison de difficultés techniques, et parce que les consommateurs ne les achetaient pas », souligne Sylvie ROBERT, déléguée générale de l'association Excellence végétale, qui gère et fait la promotion des signes de qualité dans le secteur horticole.

Même Botanic, une chaîne de jardinerie qui a renoncé à vendre des pesticides de synthèse dès 2008, a abandonné la vente de rosiers bio. « Au jardin aussi, le bio est plébiscité pour ce qui se mange », analyse Sébastien GAY, responsable des achats pour Botanic. L'enseigne en a tiré les conséquences, en conservant 90 % de son offre en plantes potagères en bio, et en se tournant vers d'autres labels pour les végétaux d'ornement.

### Le Label rouge, gage d'un végétal esthétique

Du côté des plantes à fleurs, Botanic mise désormais plutôt sur le Label rouge, qui représente environ un quart de ses ventes de rosiers, et un cinquième des ventes de géraniums. Principale garantie : « Une qualité supérieure par rapport au produit standard », résume Sylvie ROBERT. Pour obtenir le label, rappelle-t-elle, l'aspect des plantes est comparé à celui des produits standards. Le cahier des charges des géraniums impose



par exemple des variétés avec une plus grande quantité de fleurs. Les variétés composant des mélanges de gazon sont, de leur côté, choisies pour leur résistance au piétinement et aux maladies. Principal écueil du Label rouge : il ne comporte pas de critère environnemental en soi (ni sur l'usage de pesticides, ni sur celui d'engrais).

En comprenant également les arbres fruitiers, les sapins et les plants de tomates, détaille Sylvie ROBERT, les pouvoirs publics ont validé en tout 7 cahiers des charges de plantes en Label rouge. Les horticulteurs qui s'engagent sont audités chaque année par un organisme indépendant, Certipaq, qui vérifie l'ensemble des points figurant dans ces référentiels. Mais face à un coût supérieur d'environ 15 % en magasin, l'engouement des consommateurs reste limité. « Sur 6 millions de sapins vendus chaque année en France, 150 000 seulement sont étiquetés Label rouge, constate Sylvie ROBERT. Le but n'est pas que toute l'offre devienne Label rouge. »

### Le label Fleurs de France, pour une origine France garantie



Le label Fleurs de France se fait aussi peu à peu une place dans les jardineries. Face aux importations venues des Pays-Bas, le logo est un gage de production tricolore, et de certains engagements environnementaux. « Plusieurs enseignes de supermarchés ou de magasins de bricolage proposent désormais ce label », assure Sylvie ROBERT, soulignant que les producteurs sont dans ce cas audités tous les 18 mois environ. Ceux-ci doivent, entre autres, prouver leurs actions pour réduire l'utilisation de pesticides ou d'engrais.

### Le label Plante bleue, la HVE de l'horticulture



Ces critères sont issus d'un autre label nommé Plante bleue, sorte de déclinaison dans l'horticulture de la controversée Haute valeur environnementale (HVE). Comme pour la HVE, les critères pour accéder au label Plante bleue sont cependant beaucoup plus souples et bien moins ambitieux que ceux de l'agriculture biologique. De même que l'ensemble des autres labels, Plante bleue est par ailleurs plutôt réservée aux grandes entreprises, les petits pépiniéristes préférant limiter les coûts de certification et miser sur le bouche-à-oreille. Pour preuve, les 340 horticulteurs labellisés Plante bleue représentent à eux seuls la moitié de la production française de plantes.

Pour Botanic, les labels Fleurs de France et Plante bleue représentent malgré tout une porte d'entrée pour travailler avec les producteurs sur les aspects techniques, les emballages, et même les garanties sociales. « Nous nous sommes engagés dans ces labels, parce qu'ils sont une manière de mener des contrôles réguliers », défend Sébastien GAY.

## Label Végétal local : faites de la place aux plantes sauvages



L'Office français de la biodiversité, établissement public, a développé de son côté un autre label d'origine : Végétal local. La marque certifie que les plantes sont issues de graines ou de boutures d'espèces sauvages collectées en milieu naturel dans la région autour de la pépinière, avec un numéro permettant d'en retrouver l'origine exacte. « Les espèces protégées n'ont pas le droit d'être récoltées : l'idée est plutôt de restaurer la diversité d'espèces généralistes locales, détaillées dans une liste », précise Damien PROVENDIER, animateur technique national. Le label est aujourd'hui plutôt destiné aux collectivités et aux aménageurs. Mais cette nouvelle méthode représente sans doute la révolution à venir dans les jardins. « Les collectivités ont été les premières à arrêter d'utiliser les pesticides. Nous pensons qu'elles peuvent être aussi les précurseurs d'une nouvelle évolution de notre vision du jardin et du paysage autour des espèces sauvages. Et peut-être qu'elles entraîneront avec elles les particuliers », espère Damien PROVENDIER. Les professionnels de l'horticulture se montrent, de leur côté, encore circonspects. « Nous regardons ce sujet depuis déjà une dizaine d'années : ce type d'offres s'adresse aux amateurs éclairés, presque aux botanistes. Il est encore un peu tôt pour les lancer en jardinerie », estime Damien LAUREAU, le vice-président de l'interprofession.

### Un marché en pleine évolution

Selon les estimations de l'établissement public FranceAgriMer, près de 3 foyers sur 4 en France achètent des plantes, pour un budget moyen d'environ 116 € par an. Le profil des acheteurs, note FranceAgriMer dans son étude, « reste plus féminin, plus aisé et plus senior que celui de l'ensemble de la population ». Mais les comportements d'achat, souligne Dominique LAUREAU, vice-président de l'interprofession horticole Val'hor et dirigeant des Fermes de Gally, « sont en pleine évolution ». Cloîtrés chez eux par beau temps durant l'épidémie de Covid-19, rappelle-t-il, les Français se sont occupés de leur jardin, et les ventes ont bondi de 15 % pour atteindre plus de 3 milliards d'euros (Md€). Depuis, le marché revient progressivement à la normale, avec des achats estimés à 2,7 Md€ en 2022.

« Les derniers chiffres montrent que nous sommes revenus légèrement au-dessus du niveau de 2019 », note l'horticulteur.

Autre défi : l'arrivée de consommateurs plus jeunes, moins expérimentés en jardinage mais plus informés. Un public qui délaisse des plantes qui étaient autrefois les stars des jardins ou des balconnières. « On observe une vraie chute des ventes de géraniums, pareil pour les pensées. Mais on a du mal à savoir quelles autres espèces et variétés les remplaceront. Ce qui est sûr, c'est que les plantes de demain seront économes en eau et faciles d'entretien », prévoit Dominique LAUREAU.

UFC publié le 29 avril 2024 Ivan LOGVENOFF □

## Avec l'UFC, ça marche

### Litige avec la compagnie Lovys



Par Benoit PUBLIUS

#### Résiliation d'un contrat d'assurance

Notre adhérente, Mme M., a souscrit en 2021 un contrat d'assurance pour son animal de compagnie auprès de la compagnie Lovys. Ce contrat est renouvelable par tacite reconduction au 1er janvier.

Elle reçoit le 5 janvier l'échéancier 2024 mentionnant une augmentation dont elle n'a pas été informée préalablement et nous interroge sur la possibilité de résilier ce contrat en raison de cette augmentation tarifaire.

La réponse de nos **conseillers litiges** repose sur le rappel des obligations de l'assureur :

Chaque année, l'assureur est contraint d'adresser un avis d'échéance contenant d'une part la mention du droit de ne pas renouveler le contrat d'assurance, et d'autre part, le montant de la prime d'assurance de l'année à venir.

En effet, il ressort de **l'article L-215 du code de la consommation** que l'assureur est dans l'obligation d'informer, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant la date de renouvellement, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat. A défaut, l'assuré peut mettre un terme au contrat, gratuitement.

Dans le cas de Mme M., l'information sur cette augmentation figure sur l'échéancier daté du 5 janvier 2024, soit après le commencement de la nouvelle période de garantie. Cela signifie que l'assureur n'a pas respecté les délais légaux, ce que **l'équipe litiges de l'association locale UFC-Que Choisir de la région de Versailles** a fait valoir dans le courrier envoyé à la compagnie d'assurances.

Lovys a très vite réagi à ce courrier et a fait droit à la demande de résiliation du contrat.

Pour résumer, depuis la loi Chatel du 28 janvier 2005, qui vise à renforcer les droits des consommateurs en matière de résiliation de contrats d'assurances, l'assureur est obligé de rappeler avec l'avis d'échéance annuelle la date à laquelle l'assuré peut mettre fin à son contrat. Cette loi lui impose d'adresser un avis d'échéance minimum 15 jours avant la date d'échéance. A défaut, l'assuré pourrait mettre fin à son contrat à tout moment. □

## Enquêtes

Par Sophie LAVAULT  
Responsable enquêtes



En 2023 nous avons réalisé sept enquêtes nationales de terrain au service de l'observatoire de la consommation de notre fédération. Les résultats sont une base essentielle pour alimenter des articles et approfondir des thèmes présentés dans les magazines Que Choisir. Voici les résultats les plus marquants parmi les enquêtes auxquelles nous avons participé en 2023.

### 1- Le e-timbre rouge (2023 et 2024)

Depuis la suppression du timbre rouge le 1er janvier 2023, les usagers qui veulent que leur courrier arrive le lendemain chez le destinataire n'ont d'autre choix que de passer par le service e-lettre rouge de la Poste. Mais nos tests montrent que la procédure est compliquée (**12 étapes** sont nécessaires) et que **les délais annoncés sont loin d'être toujours respectés et surtout qu'ils se sont allongés en 2024.**

e-lettres rouges	en 2024	en 2023
Arrivées le lendemain	71%	75%
Arrivées hors délai	29%	25%

### 2- Le prix du pain

Enquête réalisée du 20 janvier au 31 janvier 2023 dont voici les résultats.

Prix moyen	Région de Versailles	National
<b>Baguette blanche</b>		
Boulangerie	1,06 € (5 relevés)	0,98€ < moy <b>1,06 €</b> < 1,20€
Grande surface	0,52 € (1 relevé)	0,29€ < moy <b>0,65 €</b> < 1,10€
<b>Baguette tradition</b>		
Boulangerie	1,29 € (7 relevés)	1€ < moy <b>1,22 €</b> < 1,40 €
Grande surface	--	0,75€ < moy <b>1,02 €</b> < 1,30 €

### 3- La prise en charge des nouveaux patients par les médecins généralistes

Les résultats de l'enquête réalisée par téléphone par nos enquêteurs bénévoles du 18 mars au 1<sup>er</sup> avril-2023 viennent renforcer le sentiment de la difficulté de trouver un médecin traitant.

### Part des médecins contactés n'acceptant pas de nouveaux patients

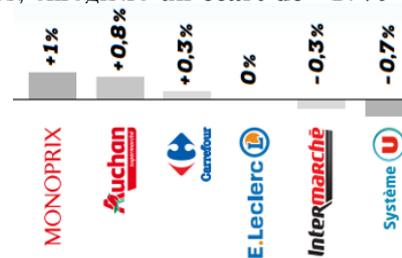
	en 2019	en 2023	Densité *
Yvelines	40%	<b>53%</b>	92,1
Ile de France	51%	56%	111,6
National	44%	51.5%	123,8

\* Source : <https://demographie.medecin.fr>

Densité médicale des généralistes (activité régulière) pour 100 000 habitants par région : données statistiques au 1er janvier 2021.

### 4- Écarts de prix moyens entre magasins et drives

Enquête réalisée du 23 sept- au 7 oct-2023, par un relevé de prix d'une cinquantaine de produits, région de Versailles 13 / national 1304 magasins. Il n'y a pas de différence notable entre les prix pratiqués sur place en supermarché et ceux en drive. L'enseigne Super U avantagerait ses clients sur place mais pour bien peu, tandis que Monoprix reste avec des prix plus élevés en moyenne de 1% pour des courses en magasin. A noter que l'enseigne Casino, non représentée pour la région de Versailles, enregistre **un écart de +17%** en magasin.



### 5- Les fast-foods : en route obligatoire vers le zéro déchet d'emballages !

Selon le ministère de la transition écologique, en 2022, en France, 20 milliards de contenants et couverts jetables sont partis à la poubelle dans les 40 000 points de restauration rapide. Avec la loi AGECE, les enseignes doivent revoir leurs pratiques afin de réduire les emballages, mais qu'en est-il vraiment pour les fast-foods ? Pour le savoir, une enquête a été réalisée du 14/10/23 au 28/10/23 dans les enseignes McDonald's, Burger King, KFC, Quick sur le territoire national.

Résultats en %	Région de Versailles	Territoire national
<b>Critères</b>	10 fast-foods enquêtés	180 fast-foods enquêtés
100% des boissons servies le sont dans une vaisselle réemployable	<b>40%</b>	<b>54%</b>
Bacs pour vaisselle sale et pour les liquides	<b>90%</b>	<b>75%</b>
Capacité de tri des déchets organiques et en cartons	<b>70%</b>	<b>85%</b>

# Les drives en 2024

Que Choisir a relevé les prix d'une centaine de produits de grandes marques ou de marques de distributeurs (MDD) achetés régulièrement par les consommateurs puis a dressé un palmarès de drives à partir d'un indice de prix clair et précis. Voici les résultats de quelques Drives (mis à jour le 22 mai 2024).

## Quelques drives de notre région

\*\*\* Bon marché \*\* Assez bon marché \* Modéré ■ Cher ■■ Très cher

	Panier moyen	Marques distributeur	Bio	Épicerie	Laitages	Viandes	Fruits Légumes	Boissons	Hygiène Beauté
<b>Bois-d'Arcy</b> 78390 E. Leclerc ZAC de la Croix Bonnet, Avenue Georges Méliès	525 €	*	**	***	**	**	**	**	***
<b>Buc</b> 78530 Intermarché Super Av Morane Saulnier Zi Le haut Buc	526 €	**	***	***	**	**	**	**	**
<b>Croissy-sur-Seine</b> 78290 Carrefour Market 22 Avenue du Général de Gaulle	556 €	**	■	*	*	*	*	*	*
<b>Le Chesnay</b> 78150 Super U 54, Rue Pottier	569 €	*	*	■	*	*	*	*	■
<b>Élancourt</b> 78190 Carrefour drive Cc Des Templiers	587 €	■	■■	■	■	■	■	■■	■
<b>Fontenay-le-Fleury</b> 78990 Super U 30 rue de la Démenerie	568 €	*	*	*	*	*	*	*	■
<b>Guyancourt</b> 78280 Carrefour Market 47 rue G. Haussmann	555 €	**	■	*	*	*	*	*	*
<b>Houilles</b> 78800 Auchan Drive 108 Boulevard Émile Zola	568 €	**	*	■	*	**	*	*	■
<b>Houilles</b> 78800 Intermarché Express 14, Avenue Charles de Gaulle	559 €	*	*	*	*	*	*	*	*
<b>La Verrière</b> 78320 Intermarché Super 21 avenue de Montfort	541 €	**	**	**	**	**	**	**	**
<b>Le Chesnay-Rocquencourt</b> 78150 Carrefour City 26 Rue De Versailles	610 €	■■	■■	■■	■■	■■	■■	■■	■■
<b>Le Chesnay-Rocquencourt</b> 78150 Super U 54 rue Pottier	569 €	*	*	■	*	*	*	*	■
<b>Montesson</b> 78360 Carrefour 280 Avenue Gabriel Péri	542 €	**	***	**	*	*	*	**	**
<b>Montigny-le-Bretonneux</b> 78180 Carrefour Hyper Rue Joel Letheule cc St Quentin en Yvelines	538 €	**	***	***	**	*	**	**	*
<b>Rueil-Malmaison</b> 92500 Auchan Supermarché 262, Avenue Napoléon Bonaparte	525 €	*	**	***	**	**	**	**	***
<b>Rueil-Malmaison</b> 92500 Leclerc Drive 270, Avenue Bonaparte	525 €	*	**	***	**	**	**	**	***
<b>Sartrouville</b> 78500 Supermarché Auchan 80, Avenue Maurice Berteaux	577 €	*	*	■	■	■	■	**	■
<b>Sartrouville</b> 78500 Carrefour Avenue Robert Schuman CC du Plateau	535 €	**	***	**	**	*	**	**	**
<b>Trappes</b> 78190 Auchan Rue Louis Auguste Blanqui Rn10	552 €	**	**	*	*	■	*	*	*
<b>Vaucresson</b> 92420 Super U 18 Boulevard De La République	570 €	*	*	■	*	*	*	*	■
<b>Versailles</b> 78000 Carrefour Market Cc Grand Siècle 4 rue de l'école des postes	575 €	*	■■	■	*	*	*	■	■
<b>Voisins-le-Bretonneux</b> 78960 Carrefour Market 41 rue Aux Fleurs CC Champfleury	549 €	**	■	*	*	*	*	*	*
<b>Vélizy-Villacoublay</b> 78140 Carrefour 78, Avenue du Général de Gaulle	556 €	**	■	*	*	*	*	*	*
<b>Viroflay</b> 78220 Super U 47-51 Avenue du Général Leclerc	584 €	*	*	■	■	■	■	■	■

# BILAN 2023

Par Marinette GERVASONI



## Introduction

Notre association a retrouvé en 2023 une activité soutenue en ce qui concerne les événements de sensibilisation des consommateurs et des usagers et les litiges. Nous pouvons remercier les équipes de bénévoles et de conseillers litiges.

Nos orientations 2023 correspondent à celles qui ont été définies par la fédération :

- Conquérir un nouveau public ;
- Confirmer notre rôle reconnu dans la consommation responsable ;
- Poursuivre la communication en partenariat avec les associations locales des Yvelines.

Notre mouvement UFC-Que Choisir garde une excellente image dans le public ainsi qu'en témoigne le niveau conséquent des dons reçus.

## Les résultats : satisfaisants, à poursuivre

### 1.1- Les adhésions

Au 31 décembre 2023 notre association comptait 1 169 adhérents.

Les adhésions sympathisants et les ré-adhésions sont en légère baisse mais les nouvelles adhésions sont en nette hausse.

### 1.2- L'accueil des consommateurs

A Versailles, les bénévoles ont reçu 149 personnes.

1 531 communications téléphoniques ont été comptabilisées.

Huit permanences, mises en place avec les communes, nous permettent de recevoir les consommateurs, dont deux nouvelles ont ouvert en 2023 : Voisins-le-Bretonneux et Saint-Nom-la-Bretèche.

### 1.3- Les litiges

L'association a maintenu les liens avec la direction départementale de la protection des populations des Yvelines et lui signale les pratiques constatées les plus préjudiciables aux consommateurs.

En 2023, 1 223 dossiers ont été ouverts puis traités. En tenant compte des dossiers enregistrés les années antérieures, 972 d'entre eux ont été clos.

337 901€ ont été restitués aux consommateurs qui nous ont fait confiance pour traiter leurs litiges.

La fédération UFC nous a accordé une aide pour assurer partiellement la gratification de deux stagiaires.

Des bénévoles ont répondu au téléphone et accompagné les conseillers litiges dans le traitement des litiges.

Nous avons répondu à 1 380 mails.

## Activité liée aux instances

Le conseil d'administration compte 12 membres. Il s'est réuni 12 fois en 2023.

30 bénévoles participent à l'activité de l'association. Cette équipe est organisée en groupes : Vie de l'association, Litiges, Informatique, Santé, Communication.

## Santé

Durant l'année 2023, le groupe Santé a poursuivi ses actions.

Il est constitué actuellement de dix représentants des usagers UFC-Que Choisir depuis le rapprochement avec l'Association locale de Parc Chevreuse. Ceux-ci défendent les intérêts des adhérents et des patients dans six établissements de santé.

## Communication et représentation

- Interventions médias : 6 articles de presse ;
- 8 interventions radio ;
- Animation de 12 conférences-débats ;
- Animation à Voisins-le-Bretonneux au profit de l'AFM Téléthon, qui nous a permis de reverser la somme de 782 €. Pour limiter le gaspillage, nous avons récupéré des articles invendus dit de "date courte" que nous avons redistribués ;
- Représentation dans les instances locales de concertation (hôpitaux, urbanisme commercial, ressources en eau, commission locale des services publics etc.) ;
- Participation à 7 enquêtes nationales ;
- Diffusion de 11 Newsletters, qui ont été envoyées chaque mois vers environ 6 400 abonnés. En moyenne 2 500 destinataires l'ont ouverte pour la consulter ;
- Actions de communication départementale avec les AL de Rambouillet, Parc Chevreuse, La Boucle et Val de Seine ;
- Participation à 9 forums des associations.

## Fusion-absorption Parc Chevreuse

Afin de maintenir les services apportés aux consommateurs et usagers de son territoire et garantir la pérennité de son action, l'association locale UFC-Que Choisir Parc Chevreuse a souhaité fusionner et être absorbée par notre association locale.

Le 23 septembre 2023, l'Assemblée générale extraordinaire de notre association a accepté la fusion-absorption de l'Association locale Parc Chevreuse.

Après l'accord de la Fédération, une structure juridique unique a vu le jour le 1er janvier 2024.

## Conclusion

Les équipes de bénévoles et de conseillers litiges ont maintenu de bons résultats qui devront être poursuivis en 2024. La majorité des litiges a été traitée en ligne.

Conformément aux orientations définies par la Fédération nationale, nous accompagnerons les consommateurs vers une consommation responsable en partenariat avec les Associations locales des Yvelines. □

## Information des consommateurs

Par Philippe FLEURET

Afin d'informer les consommateurs et de mieux faire connaître notre association, nous avons communiqué dans plusieurs médias, organisé des conférences-débats et participé à diverses manifestations.

### Presse écrite

#### 1. Presse nationale et régionale

Des journaux ont fait paraître des articles sur les actions de notre association.

DATE	THEMES TRAITES
<b>Toutes les nouvelles de Versailles</b>	
02/03	Enquête Hard Discount. Protection des données personnelles
05/04	Assemblée Générale. Accès aux soins
28/06	Changer de mutuelle
01/11	Campagne énergiemoinschèreensemble
<b>Le Parisien</b>	
/12	Fuites d'eau potable

#### 2. Presse municipale

25 brèves ont été envoyées aux journaux municipaux. Plusieurs municipalités les ont publiées.

### Radio

DATE	MEDIA	THEMES TRAITES
09.02	Marmite FM	Actualité consommation
31.03	Marmite FM	Actualité consommation
10.04	Radio Sensation	Économie d'énergie
30.05	Marmite FM	Les éco-gestes
27.06	Marmite FM	Les soldes- Les promotions, Prévention face à la vague de chaleur
04.10	Marmite FM	Financement du permis de conduire, La taxe foncière, Les soins dentaires
26.10	Marmite FM	Campagne énergiemoinschèreensemble
07.12	Marmite FM	Actualité consommation

### Les conférences-débats et manifestations

DATE	SUJET	PARTENAIRE
26-01	Je consomme l'eau du robinet et j'économise l'eau à la maison	Viroflay
14-02	Le gaspillage alimentaire	Montigny-le-Bretonneux MDQ Henri Matisse
10-03	Tri et écogestes	Versailles MDQ de Glatigny
20-04	La maîtrise de sa consommation d'énergie en partenariat avec Energie solidaire	Houilles
11-05	Les écogestes	Montigny-le-Bretonneux MDQ André Malraux
02-10	Protection des données personnelles	Vélizy Hôtel de ville
06-10	Les fraudes bancaires	Voisins-le-Bretonneux
10-10	Arnaques à domicile et escroqueries à la fausse qualité en partenariat avec la Police départementale	Versailles MDQ Saint Louis
11-10	Les régimes matrimoniaux en partenariat avec la Chambre Régionale des notaires de Versailles	Montigny-le-Bretonneux MDQ Louis Jouvot
16-10	Je consomme l'eau du robinet et j'économise l'eau à la maison	Sartrouville
14-11	L'alimentation des séniors	Versailles MDQ Jussieu
04-12	La prévention des arnaques à domicile et téléphoniques	Sartrouville

### Les forums

Nous avons participé aux forums de :

FORUMS		
Bois-d'Arcy	Fontenay-le-Fleury	Sartrouville
La Celle-Saint-Cloud	Houilles	Versailles
Les Clayes-sous-Bois	Montigny-le-Bretonneux	Viroflay

### Newsletters

Plus de 6 400 abonnés en décembre 2023

11 newsletters publiées en 2023 : 99 articles		
Administration	4	4%
Alimentation	2	2%
Assurances	1	1%
Auto, moto	8	8%
Autres secteurs	22	22%
Banque	9	9%
Energie, eau	16	16%
Logement, immobilier	8	8%
Santé	9	9%
Services marchands	17	17%
Télécommunications	3	3%
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

### Nous représentons les consommateurs dans les instances officielles

Agence départementale d'information sur le logement (ADIL)
Commission consultative des services publics locaux (CCSPL)
Commission départementale d'aménagement commercial (CDAC)
Comités d'usagers des hôpitaux
Conseil régional des notaires
EDF, ENEDIS, ENGIE, GRDF

### Nos représentations des usagers dans le système de santé

Durant l'année 2023, le groupe Santé, dans la continuité des années précédentes, a poursuivi ses actions et s'est concentré sur la participation aux instances locales et départementales pour une meilleure efficacité.

Il est constitué de neuf représentants des usagers UFC-Que Choisir depuis le rapprochement avec l'Association locale de Parc Chevreuse. Ceux-ci défendent les intérêts des adhérents et des patients dans les établissements de santé suivants :

Nous siégeons
A l'Hôpital Privé de Parly II
A l'Hôpital Privé de Versailles
Au Centre Médico-chirurgical de l'Europe à Port-Marly
A l'Hôpital privé de l'Ouest parisien de Trappes
A l'Hôpital Mignot de Parly 2
A l'Hôpital de Rambouillet
A l'Hôpital gériatrique de Chevreuse
A l'Hôpital Européen Georges Pompidou (Paris)
A la Communauté Professionnelle Territoriale de la Santé (Grand Versailles)
Au Conseil Territorial de la santé (suppléant)

Le groupe s'est impliqué à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie des Yvelines et dans les réunions du Conseil territorial de la santé des Yvelines pour émettre des recommandations dans l'établissement des axes de progrès à inclure dans le plan régional de santé 2023-2028.

## Nos accueils

VILLE	PERIODICITE ET ADRESSE
Versailles	Sur rendez-vous du lundi au vendredi. Sans rdv lundi et jeudi 5 bis Impasse des Gendarmes
La Celle-Saint-Cloud	3ème vendredi du mois, de 9h à 12h. Sur rdv au 01 30 08 10 70 Centre social André Joly
Fontenay-le-Fleury	2ème lundi du mois, de 9h à 12h. Sur rdv au 01 30 14 33 00 Mairie
Houilles	Sur rdv le 1er jeudi du mois, de 14h à 16h30. CCAS 1 rue Jules de Guesde
Montigny-le-Bretonneux	Le 1er lundi du mois, de 16h à 19h. Sur rdv au 01 30 64 05 76. MDQ Louis Jovet
Vélizy-Villacoublay	1er mardi du mois, de 15h30 à 19h. Sur rdv au 01 34 58 50 00. Mairie
Viroflay	1er vendredi du mois, de 13h30 à 17h. Mairie
Voisins-le-Bretonneux	Jeudis 4-04, 2-05, 6-06, 5-09, 3-10, 7-11, 5-12. de 9h à 12h CCAS 5 rue Hélène Boucher
Lévis-Saint-Nom	Les 1er et 3ème samedi du mois de 10h à 12h Centre Polyvalent d'Yvette (premier étage)
Le Mesnil-St-Denis	2ème samedi du mois de 10h à 12h Mairie
St-Nom-la-Bretèche	1er mardi du mois de 14h à 17h Mairie

□

## Litiges



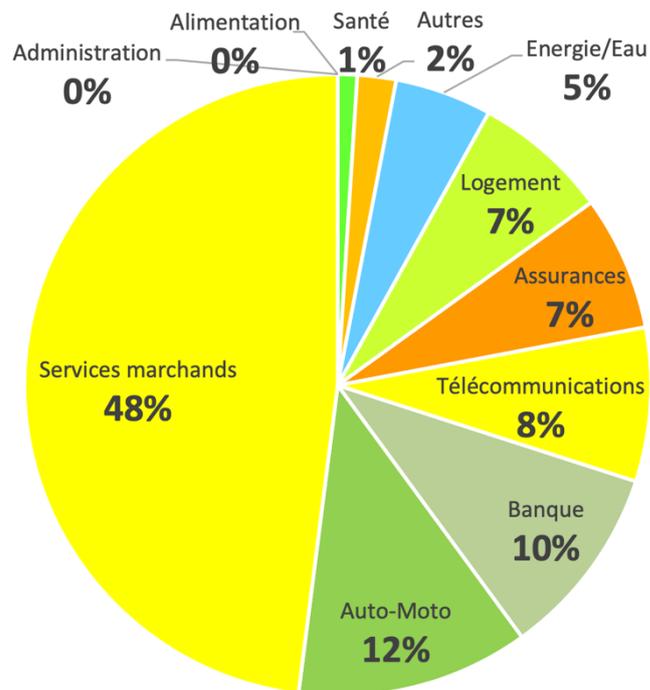
Par nos responsables Litiges :  
Stéphanie LAUVERJON et Hugues NOIREZ

Cette année 2023 a été riche pour notre activité du pôle litige ! De nouveaux bénévoles nous ont rejoints ce qui nous a permis d'être encore plus performant dans nos réponses aux consommateurs.

Afin d'être toujours au plus proche de leur demande, notre association locale de Versailles est ouverte aux consommateurs deux matinées par semaine. Nous sommes conscients qu'il leur est parfois difficile de se déplacer, donc nous restons présents sur le territoire avec nos 10 permanences dans les villes de Fontenay-le-Fleury, La Celle-Saint-Cloud, Houilles, Le Mesnil-Saint-Denis, Lévis-Saint-Nom, Montigny-le-Bretonneux, Saint-Nom-la-Bretèche, Viroflay, Vélizy-Villacoublay et Voisins-le-Bretonneux.

En 2023, l'équipe Litige a permis de récupérer, au profit de nos adhérents, une somme totale de **337 901 €**, tous secteurs d'activité confondus. Durant cette même année, il y a eu 1 223 dossiers ouverts, puis traités et 972 dossiers ont pu être clos (en tenant compte des dossiers ouverts antérieurement).

## 1 223 litiges en 2023



**337 901 €**

restitués à nos adhérents en 2023

Sur l'ensemble des 972 dossiers clos sur l'année 2023, la répartition se présente de la façon suivante

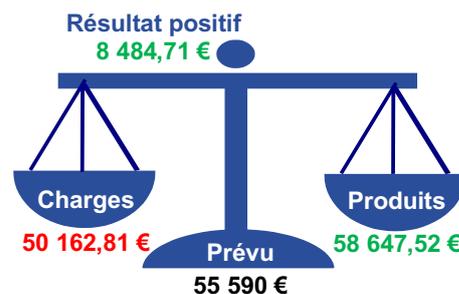
### Dossiers clos en 2023

Désignation	Nb
Dossiers gagnés à l'amiable	117
Dossiers gagnés après procédure	8
Dossiers perdus après procédure	6
Dossiers perdus suite à négociation	0
Dossiers clos après conseils	452
Dossiers clos après compromis	3
Dossiers en cours de procédure	14
Dossiers clos sans nouvelles du consommateur	286
Dossiers clos après abandon du consommateur	7
Dossiers clos après abandon de l'Association Locale	3
Dossiers clos aucune action possible	47
Clôture administrative	19
Autres (erreurs de saisie, fin d'adhésion, etc.)	10
<b>TOTAL</b>	<b>972</b>

Nous rappellerons que l'Association Locale de l'UFC-Que Choisir de Versailles a pour vocation d'assister nos adhérents lorsqu'un litige en droit de la consommation se présente à eux. Lorsque le consommateur est dans son bon droit, notre rôle est d'obtenir gain de cause à l'amiable et non de le diriger vers une procédure judiciaire. □

## Situation financière

Par notre trésorier Robert MILLET



## Éléments marquants de l'année 2023

L'exercice 2023 se termine sur un résultat positif de **8 484,71 €**.

### Charges

- Charges de personnel 3 stagiaires de 6 mois et un sur 3 mois (départ en cours de stage) ;
- 1 CDD de 1 mois ½ pour compenser ce départ ;
- Charges stables par ailleurs (hors gros travaux financés l'an dernier).

### Produits

- Légère augmentation des recettes d'adhésion (proches de celles de 2021) ;
- Baisse des dons (800 € / 2022 et 2000 € /2021) ;
- Subventions DGCCRF et UFC-stagiaires stables.

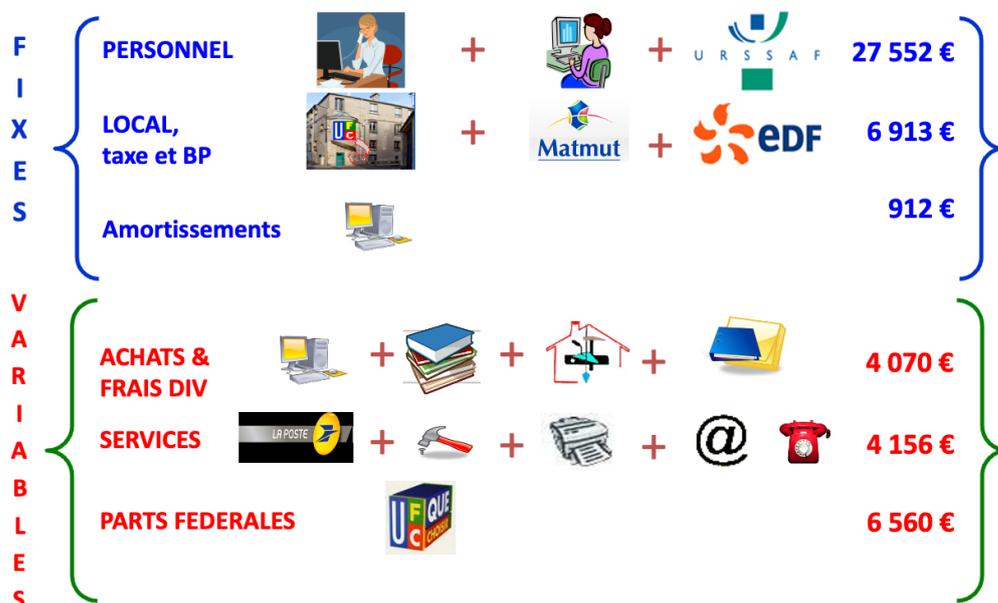
## Charges 2023

### Écart avec les résultats de 2022

- 15 800 € dont principalement :

- Achats.....- 1 000 €
- Charges de personnel .....+ 2 000 €
- Services externes (travaux, achats, entretien) .....- 20 300 €
- Autres services externes .....+ 2 700 €  
(frais poste et télécom et divers réception et missions)
- Amortissements et divers PF.....+ 800 €

### Répartition des 50 163 € de charges 2023



# Produits 2023

## Écart avec les résultats de 2022

- 7 300 € dont principalement :

- Subventions : DGCCRF/UFC..... + 1 150 €  
(Décalage subvention stagiaire)
- Produits de gestion (adhésions et dons)..... + 2 050 €
- Produits financiers..... + 1 500 €
- Produits exceptionnels ..... - 12 000 €

## Répartition des 58 647 € de recettes 2023

**COTISATIONS et parts fédérales. 40 164 €**

**DONS ..... 7 862 €**

**PRODUITS FINANCIERS ..... 2 135 €**

**SUBVENTIONS ..... 8 486 €**

**1 169 Adhésions dont 62 %  
de re-adhérents fidèles  
+ 6 % /2022**



**- 9 %**



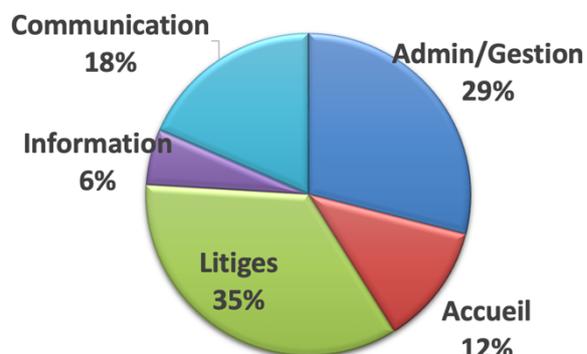
## Contributions bénévoles

- Plus de 5 910 heures bénévoles

Activité	Montant
Admin/Gestion	32 547 €
Accueil	13 623 €
Litiges	39 102 €
Information	6 289 €
Communication	20 729 €
Total	112 290 €

- Abandon de frais 11 775 €

Soit un apport équivalent à 124 065 €



## Budget prévisionnel 2024

**Budget 59 600 €**

Charges	Montant
Achats	2 890 €
Services	5 790 €
Autres services	7 892 €
Personnel	34 693 €
Parts fédérales	7 125 €
Autres charges/ Amortissements/Provisions	1 210 €

Produits	Montant
Cotisations	41 325 €
Dons	7 800 €
Subventions	8 475 €
Autres produits	2 000 €

### Déroulement de l'Assemblée Générale

Par Philippe FLEURET



- Après avoir accueilli les participants, Marinette GERVASONI, présente le rapport d'activité 2023 ;
- Stéphanie LAUVERJON, référente litiges, détaille le travail effectué pour aider les adhérents à résoudre 972 litiges et permettre de leur restituer 337 901 € ;
- Un conseiller litiges expose un litige significatif et informe les adhérents sur les risques de fraudes bancaires ;
- Le trésorier Robert MILLET commente la situation financière complétée par la présentation du budget de 2024 ;
- Jean-Claude CASSAN présente l'engagement de notre association locale dans le domaine de la santé.

### Vote des résolutions

Les quatre résolutions sont approuvées à l'unanimité, avec une correction pour la fin de la phrase de la quatrième rédigée ainsi : qu'il appartiendra de donner suite.

L'Assemblée Générale est conclue par un moment de convivialité.

- Présents à l'AG à jour de leur cotisation : 35 (36 moins 1 non adhérent), y inclus les bénévoles ;
- Pouvoirs reçus par mail d'adhérents à jour de leur cotisation : 112 ;
- Pouvoirs reçus par courrier ou déposés à l'AG : 11.



Depuis 2010, Bernard GUERRIER nous a beaucoup apporté, notamment dans les domaines financiers et bancaires. Il n'a pas souhaité se représenter comme administrateur. Nous le remercions pour toutes les années qu'il a consacrées au service de notre association.

### Composition du conseil d'administration

Le conseil d'administration se compose de :

Roger BOUTBOUL,



Jean-Claude CASSAN,



Philippe FLEURET,



Marinette GERVASONI,



Stéphanie LAUVERJON,



Robert MILLET,



Hugues NOIREZ,



Martine QUILLÉVÉRÉ,



Philippe QUIQUE,



Guy ROSSIGNOL,



Yannik SCHIFRES,



Jack VÉNUAT.



### Composition du bureau

Après le dépouillement des votes, le conseil d'administration s'est réuni pour élire les membres du bureau. Sont élus aux postes de :

- Présidente : Marinette GERVASONI,
- Vice-Président : Guy ROSSIGNOL,
- Secrétaire : Philippe FLEURET,
- Secrétaire adjointe : Martine QUILLÉVÉRÉ
- Trésorier : Robert MILLET.

# Compte-rendu en images

Par ordre d'intervention de gauche à droite et de haut en bas.



David CANOVA journaliste de *Toutes les Nouvelles* interviewe notre présidente.



Sophie LAVALT et Martine QUILLÉVÉRE accueillaient les adhérents.



**Philippe FLEURET**  
Présentation de l'ordre du jour



**Marinette GERVASONI**  
Rapport d'activité



**Robert MILLET**  
Rapport financier



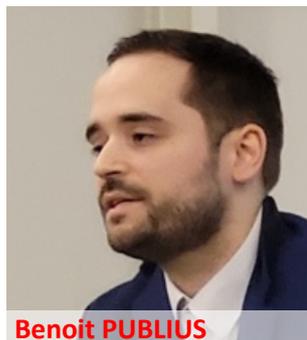
**Philippe FLEURET**  
Vote des résolutions



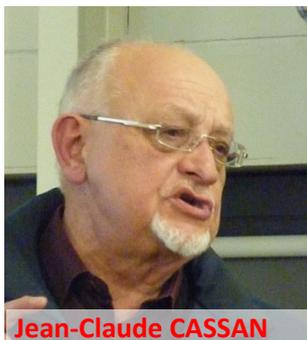
**Marinette GERVASONI**  
Conclusion / objectifs



**Stéphanie LAUVERJON**  
Les litiges en 2023



**Benoit PUBLIUS**  
Litige avec la compagnie Lovys



**Jean-Claude CASSAN**  
L'UFC et la santé



**Échanges avec l'assemblée**



**L'assemblée**



**Convivialité**

Après l'effort, le réconfort, c'est l'occasion d'échanges fructueux avec nos adhérents.

Merci à la responsable du buffet Stéphanie LAUVERJON.

La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés vous garantit un droit d'accès et de rectification auprès de *La Lettre*, journal de l'Union Fédérale des Consommateurs de la région de Versailles.

Bulletin diffusé à 1 300 exemplaires. Directrice de la publication : Marinette GERVASONI.

Rédacteur en chef : Roger BOUTBOUL. Rédactrice en chef adjointe : Michèle LALANDE. Rédacteurs : Jean-Pierre CASSAN, Jean-Jacques CERKIEWICZ, Philippe FLEURET, Marinette GERVASONI, Stéphanie LAUVERJON, Sophie LAVALT, Ivan LOGVENOFF, Benoit PUBLIUS, Hugues NOIREZ, Guy ROSSIGNOL.

Maquette : Roger BOUTBOUL. Relecture : Michèle LALANDE. Photos AG : Roger BOUTBOUL.

Imprimé par Versailles Associations 7, rue du Béarn, 78000 Versailles. N°ISSN 2103 9038 Dépôt légal juillet 2024.