

Éditorial



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

Après 20 ans à la tête de l'UFC-Que Choisir, Alain BAZOT n'a pas souhaité renouveler sa candidature au Conseil d'administration national qui, lors de l'Assemblée Générale qui s'est déroulée le 10 et 11 juin 2023, a élu Marie-Amandine STEVENIN, nouvelle présidente de l'UFC-Que Choisir.

Avocate de profession, Marie-Amandine STEVENIN, jusqu'alors vice-présidente de l'UFC-Que Choisir, entend inscrire son action dans la continuité de celle d'Alain BAZOT et du rapport d'orientation 2023-2027 adopté par l'association, à savoir la concrétisation d'une consommation responsable accessible à tous, respectueuse des enjeux sanitaires, environnementaux et sociétaux.

Le consommateur joue un rôle important, il doit pouvoir comparer les produits (qualité, conditions de fabrication, prix, impacts sur l'environnement, etc.).

La stratégie de l'association locale UFC-Que Choisir de la région de Versailles a évolué en 2024 pour répondre aux nouvelles attentes des consommateurs.

Nous avons annoncé une année 2024 davantage militante et communicante, ce fut le cas !

- En mars 2024, nous avons signé un traité de fusion-absorption avec l'association locale UFC-Que Choisir Parc Chevreuse. De nouveaux adhérents ont ainsi été accueillis et le territoire de nos actions s'est étendu. Un administrateur de l'association a été intégré à notre Conseil d'administration ;
- La collaboration avec les associations des Yvelines nous a permis d'apparaître sur les réseaux sociaux Facebook, Instagram et LinkedIn pour permettre à plus de consommateurs d'être informés et de ne pas être victimes d'arnaques ;

- Nous avons maintenu un haut niveau d'activité dans les litiges avec 1 036 dossiers ouverts ;
- Une forte mobilisation de nos bénévoles dans le secteur des soins de santé : hôpitaux et cliniques, comités et conseils départementaux.

Nous sommes de plus en plus soucieux du confort des patients, de la sincérité des prix pratiqués et **sur-tout** d'éviter les déserts médicaux, qui sont une réalité, même dans notre département des Yvelines.

Ces changements sont rendus possibles grâce au soutien des adhérents et donateurs, que nous remercions plus que jamais. Les années qui viennent verront une accélération de ces transformations que nous commenterons dans nos prochaines lettres, dans notre newsletter mensuelle et, depuis 2024, sur les réseaux sociaux.

Marinette GERVASONI

Sommaire

Éditorial	1
La voix de UFC-Que Choisir Yvelines sur les réseaux sociaux	2
Quels sont les aliments les plus contaminés aux pesticides et ceux qui en contiennent le moins ?	3
Enquêtes	5
Bilan 2024	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

La voix de UFC-Que Choisir Yvelines sur les réseaux sociaux



Par Mireille BEAUDEAU
Responsable réseaux sociaux



Depuis mai 2024, l'UFC-Que Choisir de la région de Versailles, associée à toutes les autres associations locales des Yvelines, s'est lancée un nouveau défi : être plus proche des consommateurs et plus visible en ligne. Aujourd'hui, le pari est réussi. Nos réseaux sociaux – [Facebook](#), [LinkedIn](#) et [Instagram](#) – sont devenus de véritables relais d'information, de prévention et de conseils pour les habitants des Yvelines et d'ailleurs.

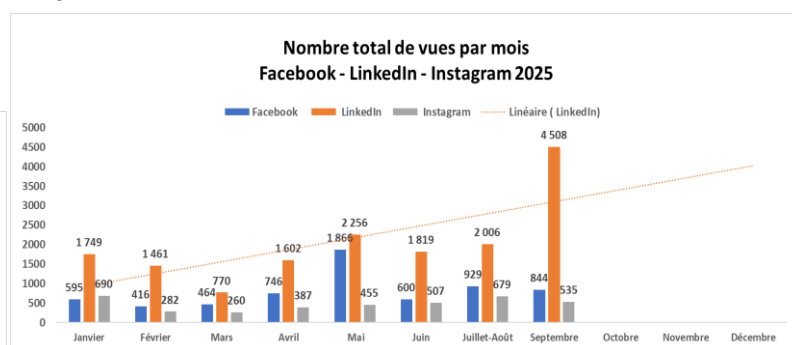
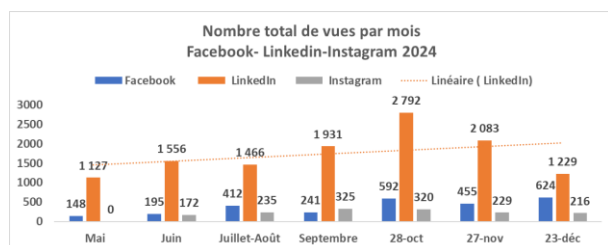
En 2024 et 2025, notre présence en ligne a connu une forte progression, avec des publications qui ont marqué les esprits. Parmi elles, l'une s'est particulièrement distinguée par son succès : notre article consacré à la fraude bancaire appelée « [carding](#) ».

Notre publication sur la fraude bancaire "[carding](#)" a enregistré plus de 2 900 vues sur LinkedIn – preuve de l'importance croissante de l'information et de la prévention pour les consommateurs.



Cette publication a permis à de nombreux internautes de mieux comprendre les mécanismes de cette arnaque discrète mais redoutable, et d'adopter les bons réflexes pour s'en protéger. D'autres contenus ont également suscité une forte mobilisation, notamment notre rencontre avec les consommateurs lors du marché de Montesson en mai, qui a rassemblé plus de 1 300 vues, ou encore la présentation de notre application mobile collaborative **Quel Produit ? ...**

Les graphiques ci-dessous décrivent la montée en charge de cette initiative de communication.



Ces résultats montrent à quel point nos actions répondent aux préoccupations concrètes des consommateurs : comment se protéger des arnaques, faire valoir ses droits ou encore réussir leurs démarches de rénovation énergétique. Mais ce succès ne se résume pas qu'aux chiffres.

Notre communauté grandit chaque mois, nos messages sont de plus en plus partagés, et nous tissons des liens toujours plus forts avec nos partenaires locaux, comme **l'ALEC78, Energies Solidaires, l'ADIL, la Chambre inter-départementale des Notaires de l'Ouest parisien, les Maisons de Quartiers, les Villes des Yvelines, les Mairies et de nombreuses collectivités.**

Selon les statistiques de **LinkedIn**, notre réseau bénéficie d'une forte visibilité auprès de la population active et nous entretenons une relation d'abonnement réciproque avec l'ensemble de nos partenaires.

Sur **Instagram**, notre communauté compte de nombreux pâtisseries et chefs cuisiniers, ainsi que l'ensemble de nos partenaires, tous activement présents.

En ce sens, notre présence sur les réseaux sociaux complète nos autres moyens de communication plus traditionnels : site Internet, newsletter mensuelle, conférences dans les communes du département. Grâce à cette nouvelle visibilité, nous pouvons informer plus largement, sensibiliser sur les bons réflexes à adopter et créer un lien direct entre bénévoles, consommateurs et acteurs du territoire. Ce développement n'est qu'un début : avec votre soutien, nous continuerons à faire des réseaux sociaux un outil de proximité et de confiance au service des consommateurs des Yvelines.

Quels sont les aliments les plus contaminés aux pesticides et ceux qui en contiennent le moins ?



© ValentinValkov - stock.adobe.com

Notre nourriture est contaminée par au moins 183 types de résidus de pesticides. Une pollution stable, mais dont l'effet cocktail – le mélange de ces produits – est peu documenté. Tous les aliments ne sont pas concernés au même niveau. On vous aide à y voir plus clair.

Interdit en France depuis 2020, l'acétamipride, un puissant pesticide néonicotinoïde, a failli faire son retour dans nos champs avec la controversée loi Duplomb. Malgré le maintien in extremis de son interdiction pour les agriculteurs français – après que le Conseil constitutionnel a partiellement censuré le texte contesté –, ce pesticide « tueur d'abeilles » est encore présent dans de nombreux produits alimentaires importés, tels que les pêches et les noisettes. Et c'est loin d'être la seule substance [potentiellement problématique pour la santé humaine](#) à finir dans nos assiettes.

C'est quoi, le problème ?

Selon des analyses réalisées par les autorités françaises en 2020 et 2021 sur plus de 5 000 aliments, la nourriture que nous consommons en France est contaminée par au moins 183 types de résidus de pesticides. La présence de ces substances actives est globalement stable depuis une quinzaine d'années en France et en Europe, selon les données de l'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa). Dans son dernier rapport, en 2023, celle-ci révèle que 42 % des denrées alimentaires vendues dans l'Union européenne contiennent au moins un résidu de pesticide.

Chaque année, l'Efsa analyse des milliers d'échantillons prélevés sur des produits de consommation courante. Ses chiffres servent aux associations et aux scientifiques pour leurs études. « Depuis les années 2000, nous avons à peu près toujours la même proportion de fruits et légumes dans lesquels on va trouver des résidus de pesticides, et ce, dans des quantités réglementaires, c'est-à-dire ne dépassant pas les valeurs toxicologiques de référence (VTR) », affirme Laurence Payraastre, directrice de recherche à l'Institut national de recherche

pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae).

Cette spécialiste des liens entre pesticides et santé redoute en revanche les dangers croissants et encore peu documentés de l'exposition à des cocktails de pesticides. Si la proportion globale d'aliments contaminés a peu évolué en 20 ans, le nombre d'échantillons contenant plusieurs substances actives a doublé. Aujourd'hui, 1 échantillon sur 4 est concerné, annonce l'association Générations futures.

« Dans un fruit ou un légume, il peut y avoir plusieurs pesticides. Par ailleurs, on consomme plusieurs fruits et légumes par jour », indique Laurence Payraastre. Est-on bien protégé avec les VTR actuelles, alors que ces valeurs sont établies substance par substance ? Notre équipe, Toxalim, essaie de répondre à cette question.

Que faire ?

Si les leviers d'action restent avant tout politiques (voir plus bas), certains réflexes alimentaires peuvent aider à limiter les risques à l'échelle individuelle. La consommation d'aliments issus de l'agriculture biologique reste le moyen le plus efficace de réduire l'exposition des consommatrices et consommateurs aux pesticides. « Si vous n'avez pas les moyens d'acheter du bio, préférez quand même manger des fruits et légumes à des aliments gras, salés ou sucrés, ou des produits ultra-transformés », insiste Laurence Payraastre. En effet, même si l'on retrouve surtout des pesticides dans les fruits et les légumes non transformés, « il ne faut pas éloigner les gens d'une alimentation riche en végétaux », plaide-t-elle. Dans ce cas, le lavage et l'épluchage permettent de réduire efficacement les niveaux des pesticides de contact.

Céleri, cerise, pêche, chou de Bruxelles...

Autre solution : sélectionner les produits en fonction de leur risque d'être contaminés. Par exemple, tous les céleris non bio testés contiennent au moins un résidu de pesticides. La fréquence de contamination du céleri est donc de 100 %, selon notre Observatoire des pesticides, conçu « pour aider les consommateurs à identifier les aliments pour lesquels le bénéfice individuel à passer au bio semble le plus important », et qui a répertorié 63 espèces végétales différentes contaminées par au moins un résidu de pesticide. Parmi les plus exposées, on retrouve aussi la cerise, le chou de Bruxelles, la pêche ou encore le pamplemousse. Pour ces produits, il vaut mieux privilégier le bio. À l'inverse, le topinambour, les graines de lin, le chou-fleur et la betterave sont rarement concernés par la présence de résidus de pesticides.

Il est aussi judicieux de se pencher sur la liste des produits non transformés et transformés avec plusieurs résidus différents, afin de se prémunir de l'effet cocktail. Selon le dernier rapport de l'Efsa, les produits non transformés avec le plus de résidus multiples sont les poivrons, les oranges, les fraises, les mandarines, les poires et les cerises. Pour les produits transformés, il s'agit des raisins secs, du vin rouge et de la farine de blé. Là encore, le bio est à privilégier.

L'urgence d'une action politique

« Si l'on mange moins de pesticides, on a moins de risques de développer des pathologies », souligne Laurence Payrastré. Pour éviter que les consommateurs portent seuls la charge mentale de leur alimentation, et parce que l'action individuelle n'a qu'une portée limitée, une action au niveau politique est nécessaire. « Cela fait assez longtemps que les scientifiques s'accordent à montrer que les pesticides sont des produits délétères pour la santé, chez le professionnel comme chez le consommateur », ajoute la spécialiste. Elle n'a pas été étonnée par la récente condamnation de l'État français par la Cour administrative d'appel de Paris : début septembre, la justice a ordonné à la France de revoir ses procédures d'autorisation de mise sur le marché des pesticides.

Une bonne nouvelle sur le front judiciaire qui doit être complétée par un travail à long terme avec les agriculteurs pour les accompagner vers une réduction des pesticides. C'est ce que font déjà des collectivités locales comme Eau du Grand Lyon.

Aliments non bio

Quels aliments non bio sont les plus fréquemment contaminés par les pesticides en France ?

	Pourcentage d'aliments contaminés
Céleri	100 %
Cerise	100 %
Pêche et nectarine	100 %
Chou de Bruxelles	95 %
Melon	92 %
Orange	92 %
Pamplemousse	91 %
Raisin	88 %
Persil	88 %
Poire	85 %

Source : Observatoire des pesticides, UFC-Que Choisir, sur la base de 63 espèces végétales différentes : <https://www.quechoisir.org/comparatif-observatoire-des-pesticides-n98916/>

Quels aliments non bio les moins fréquemment contaminés par les pesticides en France ?

	Fréquence de contamination par un résidu
Topinambour	5 %
Chou-fleur	8 %
Graine de lin	9 %
Betterave	11 %
Litchi	15 %
Maïs	15 %
Courge	16 %
Noix	17 %
Oignon	20 %
Kiwi	20 %

Source : Observatoire des pesticides, UFC-Que Choisir, sur la base de 63 espèces végétales différentes : <https://www.quechoisir.org/comparatif-observatoire-des-pesticides-n98916/>

Quels aliments **non bio** contiennent le plus de résidus multiples (effet cocktail) en UE ?

	Nombre de résidus détectés dans certains échantillons
Poire	Jusqu'à 14 résidus différents
Orange	Jusqu'à 12 résidus différents
Raisin de table	Jusqu'à 11 résidus différents
Pomme	Jusqu'à 9 résidus différents
Fraise	Jusqu'à 9 résidus différents
Clémentine et mandarine	Jusqu'à 9 résidus différents
Pêche et nectarine	Jusqu'à 9 résidus différents
Poivron	Jusqu'à 9 résidus différents
Laitue	Jusqu'à 8 résidus différents
Tomate	Jusqu'à 7 résidus différents

Source : Rapport 2023 de l'Union européenne sur les résidus de pesticides dans les denrées alimentaires (Efsa) : <https://efsa.onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.2903/j.efsa.2025.9398>



Cet article est issu de la série Label Vert, une collaboration entre Que Choisir et [Vert, média indépendant d'actualité sur l'écologie](#). Chaque semaine, les journalistes de nos deux médias indépendants analysent des produits, décryptent des tendances et répondent de manière sourcée aux questions que vous vous posez sur la consommation. Le but : vous aider à faire des choix respectueux de votre santé et de l'environnement. Ce partenariat est 100% journalistique, il ne fait l'objet d'aucune contrepartie financière.

05 octobre 2025
Que Choisir

Lucas Martin-Brodzicki
Vert



© Pixabay.com

Enquêtes

Par Sophie LAVAUT
Responsable enquêtes



En 2024 nous avons réalisé huit 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 2024.

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 moyen des baguettes

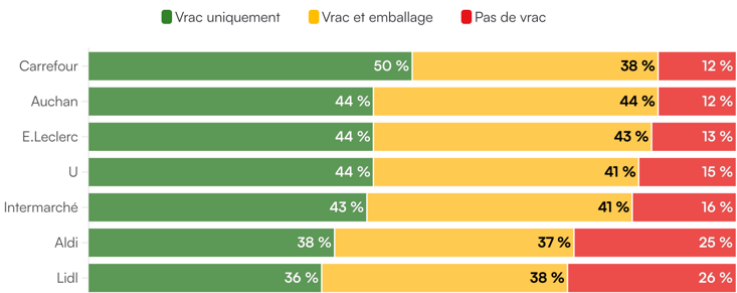
A l’enquête réalisée en mars 2024, nous ajoutons les résultats de celle réalisée en mars 2025.

	Date d’enquête	Baguette blanche	Baguette tradition	Baguette bio
Boulangerie	2024	1,07 €	1,24 €	-
	2025	1,09 €	1,25 €	-
Grande surface	2024	0,60 €	-	1,27 €
	2025	0,55 €	-	1,25 €

3- Emballages plastiques : fruits et légumes

Résultats de l’enquête réalisée entre le 13 et le 27 avril 2024. Dans les grandes surfaces, les fruits et légumes frais sont encore très souvent proposés emballés, y compris ceux dont la vente en vrac est pourtant facile. Les emballages plastiques sont en théorie interdits depuis début 2024, mais on en voit encore beaucoup, du fait d’une application partielle de la loi antigaspillage pour une économie circulaire (dite « loi Agec ») et de nombreuses dérogations.

Emballages plastiques résultats par chaînes



4- Jardins durables

Notre enquête auprès des commerces a permis de constater que le plastique envahit les jardins. Or, il est d’une fabrication énergivore, trop souvent jetable, pas toujours recyclé et, sous certaines formes, polluant.

5- Shrinkflation



En 2024, des industriels ont réduit discrètement la quantité de certains produits en utilisant des contenants plus petits tout en gardant le même prix. Résultat : une hausse de fait des prix. Un arrêté est paru pour informer les consommateurs et imposer aux distributeurs d’apposer une affichette pendant deux mois indiquant "Pour ce produit la quantité vendue est passée de X à Y, et son prix reste inchangé ou augmente".

Cette obligation s’impose aux magasins dont la surface de vente est supérieure à 400m2.

Sur 423 grandes surfaces sur tout le territoire, seules 5% respectaient plus ou moins l’arrêté.

6- Conseils en téléphonie mobile

43% des bénévoles envoyés en boutiques ont été dirigés vers un forfait plus coûteux que celui qui leur suffisait.

5 OPÉRATEURS	FORFAIT CONSEILLÉ Part des boutiques le forfait conseillé du forfait conseillé	ATTITUDE DU VENDEUR Prix moyen à la demande Intérêt porté des explications Qualité	INFORMATION			
			Amabilité	Communication du prix de la carte SIM	Demande au client du besoin en data	
1 ORANGE	64% ★	12,47 €	★★	★★	★★★	■ ■ ★
2 SFR	61% ★	9,87 €	★★	★★	★★★	■ ★
3 BOUYGUES TELECOM	57% ■	10,96 €	★	★	★★	■ ■ ★
4 FREE	51% ■	9,98 €	■	★	★★	■ ■ ■
5 LA POSTE MOBILE	45% ■ ■	8,22 €	★★	★★	★★★	★★ ★

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■ ■ mauvais

BILAN 2024

Par Marinette GERVASONI



Introduction

Notre association a maintenu en 2024 une activité soutenue en ce qui concerne l'information des consommateurs et des usagers et les litiges.

Nous pouvons remercier les équipes de bénévoles et de conseillers litiges.

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

Conformément aux orientations définies par la Fédération nationale, et en partenariat avec les associations locales des Yvelines, nous avons accompagné les consommateurs vers une consommation responsable accessible à tous.

Les résultats

1. Les adhésions

En janvier 2024, nous avons accueilli les adhérents de l'association locale UFC-Que Choisir Parc Chevreuse qui a été dissoute fin 2023.

Notre association compte 1 066 adhérents au 31 décembre 2024.

Nous constatons une baisse des adhésions dans les mêmes proportions que celle constatée au niveau national, en raison notamment du contexte socio-économique.

2. L'accueil des consommateurs

Les locaux de Versailles sont ouverts aux consommateurs les lundi et jeudi matin de 9 heures à 12 heures. Les bénévoles ont ainsi reçu 140 personnes en 2024.

Durant toute l'année, 1 194 communications téléphoniques ont été comptabilisées et 2 109 messages par courriels ont été traités. A cela s'ajoutent les contacts lors de permanences dans 10 communes de la région.

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 2024, 1 036 dossiers ont été ouverts puis traités. En tenant compte des dossiers enregistrés les années antérieures, 1 099 consommateurs nous ont fait confiance pour traiter leurs litiges.

90 litiges ont été gagnés et ont permis de restituer 251 771 € aux consommateurs.

Des étudiants stagiaires de niveau master 2 en droit des contrats et/ou droit des affaires ou des avocats stagiaires ont été recrutés pour une durée de 6 mois et ont fait partie de l'équipe de juristes qui participe au traitement des litiges.

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

Des bénévoles sont venus dans les locaux de Versailles afin de maintenir la vie de l'association, répondre aux

appels téléphoniques et accompagner les juristes dans le traitement des litiges.

Nous avons répondu à 921 ALED (Aide aux Litiges En Direct) dont 212 ALED non traités, dans un délai raisonnable, par les AL proches des demandeurs.

Activité liée aux instances

Le conseil d'administration compte 13 membres. Il s'est réuni 8 fois en 2024.

50 bénévoles participent à l'activité de l'association. Cette équipe est organisée en 5 pôles : Actions fédérales, Communication, Litiges, Santé, Consommateurs et Usagers, qui disposent chacun de référents. Deux bénévoles ont en charge le service informatique et l'animation associative.

Suite à la campagne de recrutement de bénévoles organisée par la fédération, 16 candidatures ont été reçues. 11 n'ont pas donné suite, 3 ont refusé et 2 seulement ont intégré notre équipe.

Santé

Durant l'année 2024, 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 : 3 articles de presse ;
- 16 interventions radio ;
- 11 newsletters publiées, 97 articles ;
- Animation de 16 conférences-débats ;
- Participation à 9 forums des associations.

Réseaux sociaux UFC-Que choisir Yvelines associations locales

Depuis notre arrivée sur les réseaux sociaux en mai 2024, l'UFC-Que Choisir des Yvelines a renforcé sa visibilité grâce à une collaboration active entre toutes les associations locales du département (La Boucle, Rambouillet, la région de Versailles, Val de Seine).

Avec 16 350 vues cumulées sur Facebook, LinkedIn et Instagram, nos publications ont touché un large public. Ces initiatives, portées par des bénévoles engagés, ont contribué à mieux faire connaître nos actions. Cette synergie entre associations locales a renforcé notre réseau pour informer et accompagner les consommateurs.

Conclusion

Les équipes de bénévoles et de conseillers litiges ont maintenu de bons résultats qui devront être poursuivis en 2025.

Pour ne rien manquer de nos actualités et initiatives en 2025, suivez-nous dès maintenant sur nos réseaux sociaux et partagez nos contenus avec votre entourage.

Ensemble renforçons les droits et l'information des consommateurs. □

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

Toutes les nouvelles a fait paraître des articles sur les actions de notre association.

2. Presse municipale

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

Radio

Les radios Marmite FM et Radio Sensation ont diffusé 16 de nos interventions.

Les conférences-débats et manifestations

DATE	SUJET	PARTENAIRE
26-01	Compréhension des factures des différents fournisseurs et tarifs en partenariat avec "Énergies solidaires"	Webinaire
05-02	La prévention des arnaques à domicile et des arnaques téléphoniques	Montigny-le-Bretonneux MDQ Henri Matisse
08-02	La sécurité Internet et la prévention des escroqueries sur Internet	Sartrouville Maison de la famille
08-02	Fraudes, arnaques, litiges en rénovation énergétique en partenariat avec "Énergies solidaires"	Webinaire
25-04	Régimes matrimoniaux et les droits de succession en partenariat avec la Chambre Régionale des notaires de Versailles	Sartrouville Salle du 14 juillet
23-05	Réduire ses déchets et protéger l'environnement	Montigny-le-Bretonneux MDQ André Malraux
28-05	Les bons réflexes en matière d'alimentation	Montigny-le-Bretonneux Boutique alimentaire
01-10	La prévention des arnaques à domicile	Houilles Salle Cassin
04-10	La prévention des arnaques à domicile	Lévis Saint-Nom Salle Girouard
05-10	Ma maison écologique, en partenariat avec "Énergies solidaires"	Carrières-sous-Poissy Fabrique 21
08-10	Les bons réflexes en matière d'alimentation	Fontenay-le-Fleury Mairie
12-10	La rénovation énergétique, en partenariat avec "Énergies solidaires"	Saint-Germain en Laye Quai des possibles
15-10	Régimes matrimoniaux et les droits de succession en partenariat avec la Chambre Régionale des notaires de Versailles	Versailles Salle La Rotonde
16-10	La sécurité internet et les achats en ligne	Montigny-le-Bretonneux MDQ Louis Juvet
22-11	Réduire ses déchets et Protéger l'environnement	Voisins-le-Bretonneux Centre A. de Vigny
28-11	La pratique des écogestes	Viroflay Pavillon d'Elvire

Les forums

Nous avons participé aux forums de :

Bois-d'Arcy	Lévis-Saint-Nom	Sartrouville
La Celle-Saint-Cloud	Le Mesnil-Saint-Denis	Versailles
Houilles	Montigny-le-Bretonneux	Viroflay

Newsletters

Plus de 6 400 abonnés en décembre 2024

11 newsletters publiées en 2024 : 97 articles		
Administration	1	1%
Alimentation	4	4%
Arnaques	4	4%
Assurances	2	2%
Auto, moto	6	6%
Autres secteurs	10	10%
Banques	2	2%
Energie, eau	16	16%
Logement, immobilier	13	13%
Santé	15	15%
Services marchands	16	16%
Télécommunications	4	4%
Transport, tourisme	4	4%
Total	97	100%

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 2024, le groupe Santé, a poursuivi ses actions et s'est concentré sur la participation aux instances locales et départementales pour une meilleure efficacité. Une réunion s'est tenue en Mars avec les représentants santé des autres associations locales des Yvelines avec la participation de la direction départementale de l'ARS et de France Assos Santé Ile de France.

Ce groupe (constitué de dix représentants des usagers en 2024) défend les intérêts 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 Santé

Nous sommes impliqués également à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie des Yvelines et au Conseil Territorial de Santé des Yvelines et à la Communauté Professionnelle Territoriale du Grand Versailles avec une participation active aux nombreuses réunions.

Nos accueils

En 2024 nous avons accueilli les consommateurs à :

- Versailles,
- Fontenay-le-Fleury,
- Houilles,
- La Celle-Saint-Cloud,
- Le Mesnil-Saint-Denis,
- Lévis-Saint-Nom,
- Montigny-Le-Bretonneux,
- Saint-Nom-la-Bretèche,
- Vélizy-Villacoublay,
- Viroflay,
- Voisins-le-Bretonneux.

Notre site ufc78rdv.fr (onglet "Nous contacter") contient la mise à jour des lieux d'accueil, jours et heures.

□

Litiges



Par notre responsable Litiges :
Stéphanie LAUVERJON

Cette année, de nouveaux bénévoles et plusieurs conseillers litiges nous ont rejoints ce qui nous a permis d’être encore plus performants 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.

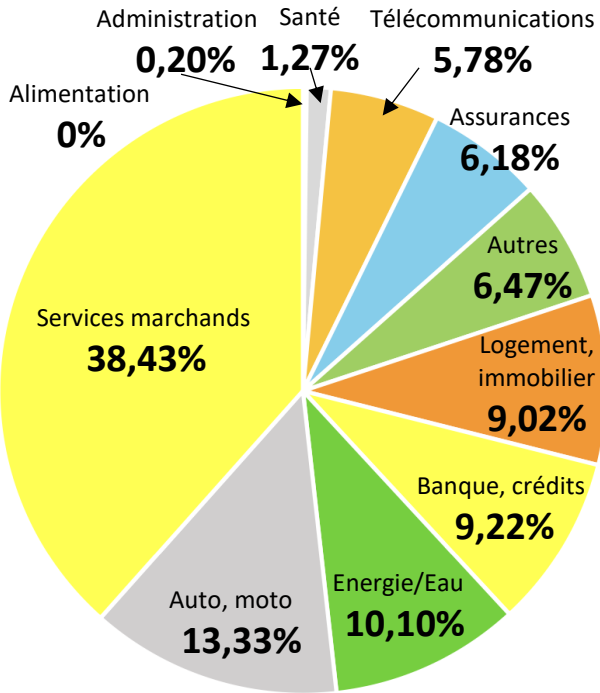
Comme nous sommes conscients qu’il est parfois difficile de se déplacer, notre association reste présente sur le territoire avec nos 10 permanences dans les villes de Fontenay-le-Fleury, La Celle-Saint-Cloud, Houilles, Le Mesnil-Saint-Denis, Lévis-Saint-Nom, Montigny-le-Bretonneux, Saint-Nom-la-Bretèche, Viroflay, Vélizy-Villacoublay et Voisins-le-Bretonneux.

En 2024, l’équipe litiges a permis de récupérer, au profit de nos adhérents, une somme totale de **251 771 €**, tous secteurs d’activité confondus.

Durant cette même année, il y a eu 1 036 dossiers ouverts et traités et 1 099 dossiers ont pu être clos (en tenant compte des dossiers ouverts antérieurement).

Pourcentage des litiges

1 020 litiges en 2024



251 771 €

restitués à nos adhérents en 2024

Sur l’ensemble des 1 099 dossiers clos sur l’année 2024, la répartition se présente de la façon suivante :

Dossiers clos en 2024

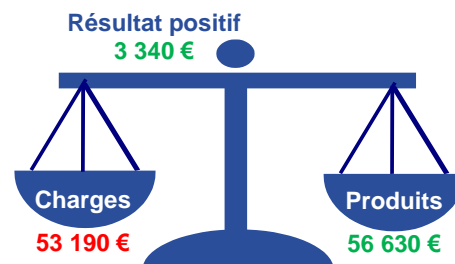
Désignation	Nb
Dossiers gagnés à l'amiable	90
Dossiers gagnés après procédure	0
Dossiers perdus après procédure	0
Dossiers perdus suite à négociation	10
Dossiers clos après conseils	80
Dossiers clos après compromis	4
Dossiers en cours de procédure	20
Dossiers clos sans nouvelles du consommateur	742
Dossiers clos après abandon du consommateur	11
Dossiers clos après abandon de l'Association Locale	16
Dossiers clos aucune action possible	39
Clôture administrative	80
Autres (erreurs de saisie, fin d'adhésion, etc.)	7
TOTAL	1 099

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. □

Notre activité en 2024

Situation financière

Par notre trésorier Robert MILLET



1- Éléments marquants de l'année 2024

L'exercice 2024 se termine sur un résultat d'exploitation et financier positif de **3 440 €**.

Il faut noter également en sus un produit exceptionnel de 14 677 € suite à la fusion avec l'association locale de Chevreuse.

1.1- Produits

Nous subissons une réduction d'environ 2 000 € des produits avec une baisse des recettes d'adhésion de 10% (-100 adhésions soit -3 500 €). Au niveau national elle est de 14%.

Cette baisse est compensée en partie par une augmentation des dons (+10%) soit + 900 €.

Les subventions DGCCRF, UFC-stagiaires et collectivités locales sont en légère augmentation (+5%) mais risquent de ne pas se maintenir à ce niveau pour 2025 (contrainte budgétaire au niveau national).

Rappel : produit exceptionnel de 14 677 € en apport suite à la fusion avec l'association locale de Chevreuse.

1.2- Charges

Les charges ont augmenté d'environ 3 000 € par rapport à 2023.

Les charges de personnel ont été relativement stables avec 22 mois de stage : 3 stagiaires de 6 mois et 2 stagiaires partiels sur 2024 (dont 1 départ au bout de 2 mois de stage).

Il y a eu une augmentation significative des charges en communication numérique et frais postaux (fiabilisation internet, changement de l'opérateur internet et réseau interne, VPN, ...).

Augmentation des coûts d'assurance et des factures EDF (à surveiller).

Les autres charges sont stables.

2- Produits 2024 56 630 €

COTISATIONS et parts fédérales36 518 €

**(1 066 Adhésions dont 68 %
de ré-adhérents fidèles)**

DONS8 710 €

PRODUITS FINANCIERS2 357 €

SUBVENTIONS9 045 €

Notre activité en 2024

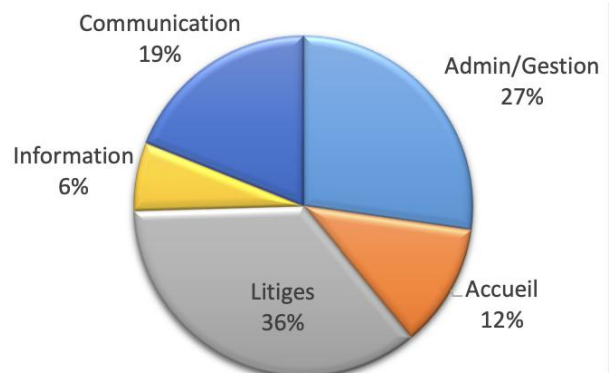
3- Charges 2024 53 190 €

PERSONNEL		+		+		27 964 €		
Charges LOCAL et taxe		+		+		7 415 €		
SERVICES		+		+		+		6 292 €
ACHATS & FRAIS DIV		+		+		+		2 122 €
Autres SERVICES		+	Banque, paye, compta				1 100 €	
Missions, Réceptions							1 342 €	
PARTS FEDERALES UFC							6 056 €	
Amortissements							899 €	

4- Contributions bénévoles

- Plus de 6 812 heures bénévoles (+900 h / 2023)

Activité	Montant
Admin/Gestion	33 426 €
Accueil	14 418 €
Litiges	43 560 €
Information	7 974 €
Communication	23 238 €
Total	122 616 €



- Abandon de frais 12 715 €

Soit un apport total équivalent à 135 331 € (de contribution bénévoles).

5- Budget prévisionnel pour 2025

Budget 59 600 €

Charges	Montant
Personnel	35 965 €
Charges local, taxe	7 675 €
Services numériques, poste...	5 676 €
Achats et frais divers	1 500 €
Autres services	1 216 €
Missions, réception AG	1 400 €
Parts fédérales	5 985 €
Amortissements	1 200 €

Produits	Montant
Cotisations et PF	35 970 €
Dons	8 700 €
Subventions	9 050 €
Produits financiers	2 000 €
Produits de cession d'actifs	4 497 €

Des INVESTISSEMENTS (environ 5 000 €) sont prévus pour une mise à jour du serveur informatique et pour l'acquisition d'une cave en sous-sol afin de permettre le stockage de matériel (forum et autres) et des archives. □

Déroulement de l'Assemblée Générale

Par Philippe FLEURET



- Après avoir accueilli les participants, Marinette GERVASONI présente le rapport d'activité 2024 ;
- Stéphanie LAUVERJON, référente litiges, détaille le travail effectué pour aider les adhérents à résoudre 1020 litiges et permettre de leur restituer 251 771 € ;
- Les conseillers litiges exposent un litige significatif et informent les adhérents sur les risques de fraudes bancaires ;
- Le trésorier Robert MILLET commente la situation financière complétée par la présentation du budget de 2025 ;
- Jean-Claude CASSAN présente l'engagement de notre association locale dans le domaine de la santé ;
- L'Assemblée Générale est conclue par un moment de convivialité.

Vote des résolutions

Adhérents présents : 31

Adhérents ayant envoyé un pouvoir : 138.

Soit au total 169 votes ou pouvoirs valides.

Rappel

Résolutions

- 1 Rapport d'activité ;
- 2 Approbation des comptes et Quitus ;
- 3-1 Renouvellement de Marinette GERVASONI ;
- 3-2 Renouvellement de Stéphanie LAUVERJON ;
- 3-3 Renouvellement de Martine QUILLÉVÉRÉ ;
- 4-1 Élection de Philippe BÉCHU ;
- 4-2 Élection de Gilles La DUCA ;
- 5 Délégation au porteur.

Toutes les résolutions sont adoptées. Les candidats sont élus pour une durée de trois ans, soit jusqu'à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2027.

Composition du conseil d'administration

Le conseil d'administration se compose de :

Philippe BÉCHU,



Roger BOUTBOUL,



Jean-Claude CASSAN,



Philippe FLEURET,



Marinette GERVASONI,



Gilles La DUCA



Stéphanie LAUVERJON,



Robert MILLET,



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 QUILLÉVÉRÉ accueillent les adhérents.



Philippe FLEURET
Présentation de l'ordre du jour



Marinette GERVASONI
Rapport d'activité



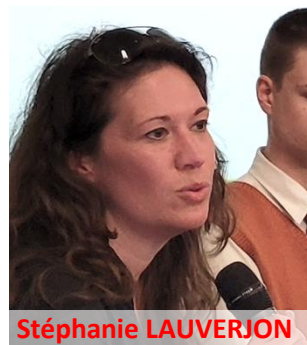
Robert MILLET
Rapport financier



Philippe FLEURET
Vote des résolutions



Marinette GERVASONI
Conclusion / objectifs



Stéphanie LAUVERJON
Les litiges en 2024



Matthieu ROLLIN
Une assurance aux abonnés absents



Yassine SALMI,
Un remboursement fantôme



Gaëtane FISSON
Pratique de vente forcée



Jean-Claude CASSAN
L'UFC et la santé



L'assemblée



Convivialité

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

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 : Mireille BEAUDEAU, Jean-Jacques CERKIEWICZ, Philippe FLEURET, Marinette GERVASONI, Stéphanie LAUVERJON, Sophie LAVALT, Lucas MARTIN-BRODZICKI, Robert MILLET, Philippe QUIQUE, Guy ROSSIGNOL.

Maquette : Roger BOUTBOUL. Relecture : Michèle LALANDE. Photos AG : Gilles LA DUCA, Roger BOUTBOUL.

Imprimé par Versailles Associations 7, rue du Béarn, 78000 Versailles. N°ISSN 2103 9038 Dépôt légal novembre 2025.