

2024

RAPPORT D'ACTIVITE

40 ans

à vos **côtés** pour
mieux vivre
le **quotidien**

adéic

Défendre, éduquer, informer
les consommateurs

27 Rue des Tanneries,
75013 Paris
01 44 53 73 93

www.adéic.fr



ADEIC France

JULIE VANHILLE

1^{er} Avril 2025

SOMMAIRE

Partie 1 : RETOUR SUR 2024...	2
A : NOS ACTIONS DANS DIVERSES INSTANCES DE CONCERTATION	4
➤ REFASHION	4
➤ Le CNEC	5
➤ Inf'OGM	6
➤ Le CNA	7
➤ Le CNC	11
➤ L'ULCC	14
B : COMPOSITION DE L'ADEIC NATIONALE	16
C : LE FINANCEMENT DES ORGANISATIONS TERRITORIALES	18
Partie 2 : LES LITIGES AU NIVEAU NATIONAL	19
A : ORGANISATION POUR ACCUEILLIR LES DEMANDES	19
B : TYPOLOGIE DES LITIGES	27
➤ Les litiges automobiles	28
➤ Les litiges liés aux achats à distance et notamment les problèmes de livraison	29
➤ L'enseignement privé à distance et le secteur de la formation	31
➤ Les litiges liés aux publicités sur internet et aux influenceurs	32
➤ La rénovation énergétique	32
➤ La location d'appartements : état des lieux d'entrée et de sortie	34
➤ Les mutuelles, les assurances et la SFAM-Celside-Hubside	35
Partie 3 : L'EDUCATION A LA CONSOMMATION	37
GRAND A : Projet fruits légumes APRIFEL	37
GRAND B : AVEC L'ESPER	37
GRAND C : Projet Consommation Durable ULCC-DGCCRF	38
Partie 4 : L'ADEIC EN REGION	40
➤ L'ADEIC 31 (La Haute-Garonne)	40
➤ L'ADEIC LANGUEDOC ROUSSILLON	41
➤ L'ADEIC 40 (Les Landes)	42
➤ L'ADEIC 09 (Ariège)	42
➤ L'ADEIC 64 (Les Pyrénées Atlantiques)	43
➤ L'ADEIC 971 (Guadeloupe)	43
➤ L'ADEIC 75 (Paris / Ile de France)	44
➤ LES COMITES ADEIC LOGEMENT	45
Partie 5 : L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS	47
INTERNET en 2024	48
LA PRESSE ECRITE	48
LA TELEVISION	49
LA RADIO	50
REPRESENTATIONS INSTITUTIONNELLES	51
LISTING ADEIC	55

En 2024, **la priorité des consommateurs français reste le prix**. En 2024, 87,5 % des Français déclaraient que leur budget influençait fortement leurs décisions d'achat, avec une quête active de promotions et de produits à bas prix. (Source : les Français et la consommation, Deloitte, septembre 2024).

Leur première préoccupation est donc, comme en 2023, le pouvoir d'achat. Les habitudes de consommation prises en 2023 se poursuivent, car malgré une inflation qui diminue, les difficultés des Français sont toujours là : l'énergie, le logement restent des postes de dépense très élevés et les salaires n'ont pas augmentés dans les mêmes proportions.

A cela, s'est ajouté cette année, une instabilité politique déclenchée par la dissolution et les élections qui ont suivies au début de l'été 2024. L'arrivée du nouveau gouvernement « Barnier » s'est fait attendre jusqu'à septembre pour ensuite être censuré en décembre 2024. Cette instabilité politique a de grosses répercussions sur le mouvement consumériste ; sur nos subventions et sur l'INC.

L'INC a vécu les montagnes russes tout au long de l'année 2024. Les associations de consommateurs, et plus particulièrement celle qui sont élues au conseil d'administration de l'Institut National de la Consommation dont fait partie notre secrétaire générale ont œuvré en faveur de l'INC. Au début de l'année, les salariés et la direction de l'INC poursuivaient les réflexions enclenchées en 2023 pour une restructuration de l'INC qui connaît depuis de nombreuses années des difficultés financières. Après avoir supprimé des postes, supprimé des pans complets de son activité, déménagé les locaux pour réduire les charges locatives... les réflexions se portaient sur la revue 60 millions de consommateurs. En avril 2024, Olivia Grégoire, alors Secrétaire d'Etat à la consommation, avait acté un plan d'action de transformation, de refonte de l'INC avec l'octroi d'une enveloppe budgétaire de 10 millions d'euros

sur 3 ans avec 3,4 millions d'euros pour 2025. Les équipes se sont donc mobilisées pour préparer l'année 2025 et réorienter l'activité. Mais en novembre 2024, Laurence Garnier, alors en charge de la consommation du gouvernement « Barnier » annonce la mise en vente du magazine 60 millions de consommateurs. Un coup (très) dur pour les salariés, mais également pour la mission de service public de l'INC, le monde consommériste qui voit réduire l'offre presse à un seul magazine « consommation » et pour toutes les associations de consommateurs qui se demandent à quelle sauce elles vont être mangés par la suite.

En bref, une année compliquée, mais qui ne nous a pas miné le moral. Nous avons continué de bien travailler en défendant les intérêts des consommateurs dans les différentes instances ; en les informant du mieux possible sur notre site internet, par téléphone, mail, en développant nos réseaux sociaux ; et en apportant des réponses et des solutions claires à nos adhérents lorsqu'ils rencontraient un litige de consommation avec une entreprise.

➤ REFASHION :

L'Adeic, représenté par Mina MAHERZI, est également membre du Comité des parties prenante de l'éco-organisme RE-Fashion (société privée à but non lucratif agréée par les pouvoirs publics). RE-Fashion est l'éco-organisme de la filière textiles, linge de maison et chaussure (TLC). Il fédère l'ensemble des parties prenantes pour développer l'éco-conception, la réutilisation et le recyclage des textiles et chaussures en France afin d'opérer la transition de cette filière vers une économie circulaire, responsable et durable.

Le comité des parties prenantes se compose de 4 collèges : producteurs, opérateurs prévention et gestion des déchets, collectivités et associations de protection de l'environnement et défense des consommateurs. Le rôle des parties prenantes, et donc de l'ADEIC en tant qu'association de défense des consommateurs, est de contrôler l'action de l'éco-organisme et d'émettre un avis sur ses différents projets et stratégies. Ainsi sept demi-journées de réunion se sont tenues en 2023, où l'ADEIC a été amenée à se prononcer sur diverses actions menées par l'éco-organisme (plan de réparation, plan de réemploi, plan de maillage et de déploiement de la collecte des textiles, projet d'action de communication, plan de prévention et de gestion des déchets dans les collectivités d'Outre-Mer).

En 2024, nous avons eu cinq séances de travail, au cours desquelles, nous avons œuvré à l'approfondissement des travaux déjà engagés en 2023.

Le 14 février 2024, le Comité a été consulté sur les principes et procédures de passation des marchés de prévention et de gestion des déchets. Le 3 avril 2024, après divers points d'information portant notamment sur le déploiement du Fonds Réemploi et le déploiement du Fonds Réparation, le comité a été invité à se prononcer sur le déploiement des actions de communication. Un avis défavorable a été rendu.

Lors d'un CPP extraordinaire en avril 2024, le comité à une seconde fois été invité à émettre un avis sur les actions de communication de l'éco-organisme. En septembre 2024, les membres du comité ont reçu divers points d'information portant notamment sur le Rapport Annuel d'activité de Refashion ainsi que le programme de Recherche et Développement et ont été invités à émettre un avis sur le barème des contributions sur les mises en marché 2024 ainsi que les propositions d'éco modulation 2025. L'année 2024 s'est clôturée par une information sur les travaux de l'observatoire environnemental, économique et social ; et le comité a été invité à émettre un avis sur les principes de passation des marchés (AO recyclage).

➤ Le CNEC :

Le Conseil National de l'Economie Circulaire (CNEC) mis en place en octobre 2021 est très actif. Il est composé de 7 groupes de travail. L'ADEIC est copilote du GT N°6 intitulé « Consommateurs et économie circulaire » qui a commencé en septembre 2023 aux côtés de Johann LECONTE de France Nature Environnement. Nous travaillons sur la responsabilisation individuelle et l'impact sur les comportements. L'objectif est une réflexion pour engager un cycle de réappropriation de la notion de responsabilité individuelle, de conscientisation, de promotion en tant que valeur essentielle du bien vivre ensemble, de changer les comportements pour un plus grand respect de notre environnement, mais aussi pour une autre vision de sa vie de consommateur, et ce autant pour les concepteurs/metteurs en marchés que pour les consommateurs. Ce groupe de travail s'est réuni 5 fois tout au long de l'année 2024 pour mener des auditions d'experts. Ces travaux vont se poursuivre sur une partie de l'année 2025.

➤ Inf'OGM :

En 2023, L'Adeic-ULCC avait été auditionnée au Sénat, aux côtés de l'UFC Que Choisir, sur le projet de la Commission européenne de « désétiquetage » des nouveaux types d'OGM, visant à supprimer à la fois l'évaluation des risques et le suivi post-commercialisation de ces produits. Jean Louis BLANC et Olivier ROYER ont représenté l'Adeic lors de cet échange et ont exprimé clairement notre opposition à ce projet de déréglementation qui bafoue les droits des consommateurs en termes d'informations et de protection. L'article L. 441-1 du Code de la Consommation précise en effet que « *la dissimulation et/ou la réticence d'informations sont des moyens d'induire en erreur le consommateur, et doivent être réprimés* ». Le projet de déréglementation ne prend pas en compte non plus le principe de précaution inscrit dans le droit européen, qui devrait pourtant s'imposer face aux nombreux risques identifiés, tant au niveau agronomique et environnemental (protection de la biodiversité) que pour la santé humaine et animale.

Dans cette lignée, l'adeic a continué de militer pour une information claire et accessible sur les nouveaux OGM. En avril, nous avons été invités à assister à l'A.G d'Inf'OGM, dans les locaux de la Fondation Pour le Progrès de l'Homme (Paris 11^e). A cette occasion nous avons été informés des derniers projets de loi sur les nouveau OGM, de l'actualité scientifique et de l'état de la recherche sur les organismes génétiquement modifiés, et nous avons enfin rencontré Hervé Le Meur, scientifique fondateur d'OGM Dangers, avec lequel nous collaborions et nous avons continué de collaborer tout au long de l'année. Nous avons, avec son aide, interpellé les cabinets ministériels et les employés chargés de la question des OGM, pour faire part de notre inquiétude, et nous avons obtenu un rendez-vous avec Mme Julie Gfeller, chargée de mission OGM auprès du ministère de la Transition Ecologique. Lors de cet entretien, nous avons abordé les pressions diverses qui poussent notamment au

désétiquetage des nouveaux OGM, et quelles pistes à envisager pour alerter l'opinion et faire pression sur le monde politique et économique.

Avec M. Le Meur, nous avons également effectué plusieurs réunions en visioconférence, notamment une qui visait à expliquer ce qu'est un OGM, ses origines et son évolution en France et Europe, et une autre qui visait à élaborer une tribune contre le désétiquetage des nouveaux OGM, tribune que l'Adéic a signé et qui devrait être publiée en 2025.

➤ Le CNA :

Dans le cadre du Conseil national de l'alimentation (CNA), **la définition de la stratégie nationale française en matière d'alimentation, de nutrition et de climat (SNANC) a été mise en arrêt durant des mois**, en raison principalement du contexte politique et des changements successifs de gouvernement. Il n'y a pas eu de réunion interministérielle à ce sujet depuis décembre 2023.

L'autre raison probablement du retard pris dans ce domaine est qu'il s'agit d'un sujet extrêmement complexe et très clivant, directement lié aux évolutions climatiques que nous traversons. Des problématiques occasionnant donc de nombreuses polémiques, notamment entre les scientifiques, les ministères de tutelle, les partisans d'une agriculture intensive et les industriels de l'agroalimentaire.

Le 28/03/2024 le gouvernement a annoncé qu'il n'y aurait pas de réunion interministérielle fixée pour le travail à conduire sur la SNANC, alors que des risques de reculs sur certains des points promus auparavant (diminution de la consommation de viande rouge par exemple) étaient perceptibles.

En avril 2024, l'Adeic, qui est membre du Conseil National de l'Alimentation (CNA), s'est portée volontaire pour piloter le décryptage du volet « **Information**

du consommateur » de la SNANC, dans le cadre d'un regroupement d'associations, issues initialement du CNA et coordonnées par Benoît Granier, responsable Alimentation du « Réseau Action Climat ». D'autres organisations, issues des instances de l'Environnement (Conseil National de la Transition Ecologique) et de la Santé (Conférence Nationale de Santé) nous rejoignent.

Fin mai, le gouvernement nous annonce une mise en concertation de la SNANC en début d'automne 2024. Le texte est quasiment stabilisé. Mais la séquence des élections européennes puis les élections législatives anticipées ont bien sûr bouleversé le calendrier prévisionnel envisagé.

En septembre-octobre, dans le cadre du groupe de coordination qui s'est constitué, une réunion d'organisation pour choisir les sujets pour le programme de travail 2025 du CNA, avec le « Réseau Action Climat » et les autres organisations regroupées sur la SNANC, nous permet d'échanger et de reprendre notre travail commun.

Mi-octobre 2024, la nouvelle ministre de l'Agriculture affirme que la SNANC fait partie de ses priorités. Nous espérons donc une saisine de consultation du CNA, du CNTE et du CNS d'ici la fin de l'année. Mais de nombreux arbitrages restent en suspens : la régulation de la publicité pour la malbouffe ou la végétalisation de l'alimentation, par exemple. La question des montants budgétaires alloués à la SNANC n'est pas non plus tranchée. Pour mettre en œuvre une Stratégie nationale ambitieuse et innovante, des financements appropriés s'avéreront bien sûr nécessaires.

Début novembre, en parallèle du travail menée sur la SNANC, nous rencontrons Julia Christian de la « Forests Agriculture Fern NGO » et Antoine Tiroit de la Confédération Syndicale des Familles (CSF), pour rédiger un plaidoyer commun sur une plus grande végétalisation des plats, en vue de porter le débat au niveau de la Commission Européenne.

Fin novembre, il y a une fuite dans la Presse d'une version de la SNANC d'avril 2024, partagée par le média Contexte. Nous établissons entre nous des consignes pour parler à la Presse de cette version qui a fuité et essayer de faire front commun pour tenter d'obtenir une rehausse de l'ambition du document, face aux enjeux climatiques identifiés. **Des mails sont envoyés aux cabinets des 3 ministères pour défendre la SNANC.** Les éléments de communication sur la version « fuitée » de la SNANC, définis en communs, sont diffusés par « Réseau Action Climat » sur LinkedIn et **relayés par l'Adéc.**

Le 3 décembre, une **Réunion inter-organisations SNANC est organisée en visioconférence.** L'Adéc y participe :

- Point de récap sur la SNANC depuis début novembre ;
- Présentation du rapide décryptage de la version du document sur la SNANC qui a fuité ;
- Discussion sur les prochaines actions pertinentes, individuelles et collectives, à mettre en œuvre.

« Réseau Action Climat » obtient un rendez-vous avec la conseillère alimentation du Ministère de l'Agriculture, qui nous dit espérer le lancement de la consultation sur la SNANC en mars et une publication de la Stratégie Nationale française en mai prochain. L'Adéc réaffirme sa position de leader pour décrypter le volet « information du consommateur » de la SNANC mais le fera en binôme avec Antoine Tirot de la CSF.

Bilan 2024 : Nos Actions

- Une réunion inter-organisations sur le projet de SNANC en visioconférence en décembre 2024 mais beaucoup d'échanges de mail, dans le cadre du regroupement d'associations constitué, tout au long de l'année.

- L'Adéic est désignée comme leader du décryptage du volet « information du consommateur » de la SNANC, en avril 2024. Un décryptage qui a lieu en ce moment même, en février 2025, dans un contexte politique difficile, alors que le Sénat et les Ministères de tutelle remettent en cause les orientations prises jusqu'à présent (développement du Bio, défense de la Bio-diversité, remise en cause de l'Ademe, etc...)
- Envoi de mails auprès des cabinets des ministères pour soutenir la SNANC après fuitage d'une version incomplète (fin novembre 2024)

L'Adéic a également participé à plusieurs journées et groupes de travail autour des questions d'alimentation et d'accès à l'eau. Le 28 mars, nous avons participé à une journée dédiée à « Alimentation et biodiversité », où nous avons réfléchi collectivement à des moyens de promouvoir une alimentation respectueuse du vivant et de la biodiversité, et de changer les habitudes des consommateurs. Le colloque du Commissariat Général du Développement Durable sur les effets positifs de la bio, nous a permis de comprendre le lien entre le cahier des charges de la bio et les effets sur la fertilité des sols, la santé des consommateurs, ou la lutte contre la désertification, par exemple. Au sujet de l'eau, l'Adéic s'est engagée dans un groupe de travail réunissant membres de la société civile, du monde agricole et employés de plusieurs ministères, pour réfléchir à une optimisation de la gestion des ressources en eau, au niveau des territoires, des techniques d'irrigation, de promotion de certaines cultures, etc. Ce groupe de travail a proposé deux webinaires en juin et décembre 2024. Enfin, l'Adéic a été invitée au congrès de la FNCCR, sur la territorialisation de la transition écologique, à l'occasion duquel ont été abordées, entre autres, les questions du futur de l'énergie renouvelable, et l'optimisation de la gestion de l'eau au niveau des territoires.

Tous ces sujets étant essentiels pour nous, et notamment celui de l'eau, nous n'avons cessé, au cours de cette année de demander au CNA de créer un groupe de travail sur le sujet de l'eau potable que ce soit celle du robinet ou

celle en bouteille. Nous avons obtenu que ce sujet soit répertorié dans le panel des sujets mis au vote au cours de la réunion plénière du CNA le 6 novembre 2024 pour le programme 2025, mais ce sujet est arrivé en 3^{ème} position. Nous en sommes très déçus, mais nous allons essayer de raccrocher ce sujet au 1^{er} sujet choisi qui est « alimentation respectueuse et régénératrice de biodiversité » car nous estimons que la qualité de l'eau et sa gestion est très importante pour la biodiversité.

En 2023, trois groupes de travail avaient été organisés, au sein du CNA : sur l'éducation à l'alimentation, l'alimentation comme vecteur du bien vieillir, les risques de sécurité alimentaire à domicile. Ce dernier s'est prolongé sur l'année 2024 et est intitulé « Mieux communiquer et informer pour prévenir le risque sanitaire des pratiques alimentaires ». L'Adéic a participé à ces travaux. Un avis du groupe de travail, ainsi que des recommandations ont été rédigés. Nous attendons maintenant leur publication officielle.

Jean-Louis Blanc a suivi également les travaux du Comité national d'éthique des abattoirs, qui est rattaché administrativement au secrétariat interministériel du CNA.

➤ Le CNC : Conseil National de la Consommation :

Au niveau du CNC, nous avons dû nous prononcer et/ou émettre des observations et avis sur :

- le guide de bonnes pratiques d'hygiène et d'application des principes HACCP « restauration rapide »,
- le plan national d'enquête de la DGCCRF,
- un projet d'arrêté modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées,

- le projet d'arrêté modifiant le contrat type pour l'enseignement de la conduite pour la catégorie B du permis de conduire,
- un projet d'arrêté relatif à l'obligation d'affichage d'une comparaison des coûts des carburants conventionnels et alternatifs en station-service,
- le projet d'arrêté modifiant le modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires,
- A la suite du passage du cyclone Chido à Mayotte, sur un projet de décret relatif à la mise en œuvre d'un dispositif exceptionnel de réglementation de certains prix de vente et marges pour des produits de première nécessité.

En plus des groupes de travail permanents sur les produits non alimentaires, sur l'Agroalimentaire et sur la consommation durable auxquels Julie Vanhille, Jean Louis Blanc et Olivier Royer, accompagné de Ludivine Coly-Dufourt, participent respectivement, un nouveau groupe de travail a vu le jour en 2023 et s'est prolongé en 2024. C'est en tant qu'ULCC que nous sommes représentants des consommateurs dans ce groupe de travail sur le développement et la sécurisation de l'économie de la fonctionnalité (Olivier ROYER et Ludivine COLY-DUFOURT de l'ALLDC).

Le GT s'est réuni à 12 reprises entre le 13 novembre 2023 et le 10 juillet 2024 : 2 réunions exclusivement en présentiel (la réunion d'installation et un atelier collaboratif), 6 réunions en format hybride et 4 réunions exclusivement en visioconférence.

L'ADEIC a assisté à 11 séances sur 12 au nom de l'ULCC ; la suppléante Ludivine Coly-Dufourt, de l'ALLDC, nous a remplacé sur une séance.

Les réunions ont consisté tout d'abord dans une définition la plus concordante possible de l'EFC, notion encore un peu floue. Puis nous avons auditionné de nombreuses entreprises qui ont œuvré dans le sens de l'EFC, parmi lesquelles

Decathlon pour la location de matériel sportif, Commown pour la location de matériel informatique éco-conçu, ou encore Mobi-on pour la location de scooters démontables. Nous avons également tenté de définir un cadre juridique à la location longue durée, défini ce qui pourrait constituer des leviers pour la promotion de ce modèle économique et les freins auxquels il peut être confronté. Enfin, nous avons, sur plusieurs séances, organisé la rédaction d'un avis qui puisse mettre d'accord les associations de défense de consommateurs, les associations environnementales et les organisations professionnelles et entreprises. Cela a fait l'objet de plusieurs séances de débats, de modifications et d'ajouts, entre avril et juin 2024, pour aboutir, le 1^e octobre 2024, à la publication de l'avis et des recommandations sur le site du CNC (<https://www.economie.gouv.fr/cnc/adoption-de-lavis-developpement-et-securisation-de-leconomie-de-la-fonctionnalite>)

L'Adéic est intervenue à plusieurs reprises dans la rédaction des recommandations, en proposant des recommandations spécifiques et en défendant la place de l'éducation, et de la sensibilisation à la consommation durable, dans les leviers pour l'EFC.

L'ADEIC est également intervenue lors des universités de l'EFC, en octobre 2024 à Orléans, avec M. Ambroise Pascal, pour présenter et défendre le rapport et les recommandations du CNC pour le développement de l'EFC, auprès des participants.

La DGCCRF a consulté l'Adeic/ULCC au sujets des cartes de restaurant et la mention de l'origine des produits ; ainsi que pour les contrats signés avec les écoles de conduite pour le passage du permis de conduire. Notre Secrétaire Générale a également été conviée à un petit déjeuner/rencontre avec Mme Sarah Lacoche, Directrice de la DGCCRF pour évoquer et renforcer les relations entre la DGCCRF et les associations de consommateurs.

➤ L'ULCC...

Concernant l'ULCC, la subvention n'a pas été impactée pour 2024. Nous avons, en 2023, sous la présidence prolongée de l'ADEIC modifié les statuts de l'ULCC, mis en place un règlement intérieur et une convention de financement pour que chaque association composante de l'ULCC puisse recevoir sa subvention, qui est versée par la DGCCRF pour totalité à l'ULCC. En septembre 2023, la présidence de Julie VANHILLE a cessé au profit de Julien LEONARD du CNAFAL.

Tout au long de l'année 2024, des échanges ont eu lieu, grâce à des réunions régulières du Conseil d'Administration et du Bureau de l'ULCC, et des actions ont été mises en place :

- ✓ Le projet d'éducation à l'alimentation autour des fruits et légumes, en partenariat avec APRIFEL, s'est poursuivi en Occitanie et s'est développé. Au cours de l'Année 2024, nous avons travaillé avec APRIFEL pour faire évoluer le projet et pouvoir l'étendre à d'autres régions. Il sera donc mis en place, un complément d'activités à déployer dans plusieurs régions de France à partir du premier trimestre 2025.
- ✓ La candidature à un appel à projet de la DGCCRF sur la « sensibilisation et l'accessibilité des consommateurs aux pratiques de consommation durable » que nous avons remporté et qui a été lancé le 13 novembre 2024. Nous avançons pas à pas sur ce beau projet qui va se poursuivre jusqu'en septembre 2025. Nous en reparlerons l'année prochaine dans le rapport d'activité 2025.

Le renouvellement des postes de représentants des consommateurs au CNC a été effectué en mai 2024 : Julie VANHILLE (titulaire), Claude RICO (1^{er} suppléant), Ludivine COLY-DUFOURT (2^{ème} suppléant). A la suite de ce renouvellement, une séance plénière extraordinaire a été organisée à Bercy en présence de Mme Laurence GARNIER, secrétaire d'Etat chargée de la

consommation, avec l'intervention de Mme Sarah LACOCHE, directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

L'ADEIC-ULCC, l'ALLDC-ULCC et le CNAFAL-ULCC ont eu à cœur cette année de défendre encore plus l'octroi du chèque énergie pour les plus pauvres en demandant l'augmentation de son montant, mais également des mesures pour réautomatiser son attribution (disparue depuis l'arrêt de la taxe d'habitation).

En 2024, le projet du site internet de l'ULCC n'a pas vu le jour pour plusieurs raisons, mais nous espérons que nous pourrions dépasser ces obstacles en 2025 pour une union dotée de tous les moyens de communication nécessaires à l'augmentation de son rayonnement.

B : COMPOSITION DE L'ADEIC NATIONALE

L'équipe nationale est aujourd'hui composée d'une vingtaine de personnes aux disponibilités et statuts variés sous la responsabilité du Président, Patrick MERCIER (jusqu'au 15 octobre 2024), Patrice BEDOURET, jusqu'alors vice-président (à partir du 15 octobre 2024) et de la Secrétaire Générale, Julie VANHILLE.

L'Adeic a connu le 15 octobre 2024 un passage de témoin : le CA a élu un nouveau président, Patrice Bédouret, qui fait suite à Patrick Mercier président depuis 2002, devenu dès lors président d'honneur.

Pôle juridique :

Mina MAHERZI, juriste à temps complet depuis le 1^{er} février 2022.

Fouad HAMIDI à mi-temps du 1^{er} février 2024 au 17 juillet 2024.

Matthieu BERTRAND NEUSER à 20h par semaine à compter du 1^{er} octobre 2024.

Les juristes salariés sont épaulés au quotidien par un nombre significatif de bénévoles qui viennent au siège les aider à traiter des litiges. Merci à tous les bénévoles présents au siège de donner de leur temps et de leur énergie pour permettre que la structure fonctionne bien, et se développe.

Pôle comptabilité et vie interne :

Roland CAHOUET reste le Trésorier et effectue un travail remarquable.

Julie VANHILLE : Secrétaire Générale en charge des salariés, des stagiaires recrutés et des bénévoles présents au siège.

Jean Louis BLANC : Secrétaire Général Adjoint.

Olivier ROYER : Délégué National.

Pôle des bénévoles et militants :

Nous avons la chance de pouvoir toujours compter sur des « piliers » bénévoles, comme Marc ALLIMANT, Lily CHIREUX, Joseph DRAY, Martine et Alain DUVAL, Christian GALIAN, Bernard GOYENETCHE, Dominique LASSARRE, Vincent Le ROY, Robert MULLER, Christine HAIDRI, Willy TARKIN et Christophe PRUDHOMME.

Ils nous apportent leur expertise et leur expérience sur des sujets de consommation particulièrement importants : les transports, l'énergie, la communication électronique, l'alimentation et les risques sanitaires, l'informatique et les objets connectés.

Tous les bénévoles et les étudiants participent au dynamisme de l'équipe nationale. Ils participent à diverses missions de communication et d'éducation à la consommation aux côtés d'Olivier Royer, au traitement des litiges aux cotés de Mina Maherzi et Matthieu Bertrand Neuser ou aux missions de représentation de l'association nationale dans les diverses instances aux côtés de Julie Vanhille.

Stagiaires :

- Aouasy KONATE : 1^{ère} Bac Pro AGORA du 17 juin au 12 juillet 2024.
- Aouasy KONATE : Terminale Bac Pro AGORA du 12 novembre au 20 décembre 2024.
- Noughryat GANIYOU : 5^{ème} année de MBA-ESG droit des affaires/juriste d'entreprise du 26 aout au 24 octobre 2024.
- Oumoukoussoum BIGA : 5^{ème} année de MBA-ESG droit des affaires/juriste d'entreprise du 26 aout au 24 octobre 2024.
- Elodie BATULOMBA : Bac Pro AGORA du 9 décembre 2024 au 28 mars 2025.

Tous les stagiaires ont apprécié travailler au sein de notre structure et certains sont maintenant devenus bénévoles au sein de notre association. Leur dynamisme et leur enthousiasme pour amener des idées nouvelles permettent à l'ADEIC de rester « à la page ». Nous espérons encore accueillir de nouveaux stagiaires dans l'avenir.

Ce rapport étant national, il ne peut donc pas faire toute sa place au précieux travail réalisé au quotidien sur le terrain par nos diverses structures territoriales, qui font vivre et rayonner l'Adeic depuis son origine. Mais nous ferons figurer quelques exemples dans les pages suivantes. Que tous soient chaleureusement remerciés.

C : LE FINANCEMENT DES ORGANISATIONS TERRITORIALES

Depuis 2008, la dotation DGCCRF consacrée à l'activité des Adéic territoriales est versée directement au siège national. Celui-ci la répartit ensuite aux diverses structures territoriales, en évitant tout saupoudrage, en fonction de certains critères, notamment la réalisation d'un rapport d'activité précis et financièrement détaillé, demande impérative de la DGCCRF. Depuis l'année dernière, c'est l'ULCC qui reçoit la subvention et la reverse à l'Adeic national. C'est aussi l'ULCC qui rend un rapport d'activité ainsi qu'un rapport financier global regroupant les actions et les dépenses de toutes ses composantes. C'est pourquoi il est impératif que les associations locales rendent leurs rapports d'activité au plus tard la deuxième quinzaine du mois de février suivant l'exercice.

A : ORGANISATION POUR ACCUEILLIR LES DEMANDES

Les demandes des consommateurs sont toujours très nombreuses et extrêmement diversifiées. L'Adéc-ULCC constate que, si la plupart des personnes connaissent l'existence des associations de consommateurs, elles ignorent bien souvent leurs droits et nous appellent parfois en situation d'extrême urgence. L'Adéc souhaiterait que les consommateurs aient le réflexe d'anticiper et de la solliciter en amont, avant que leurs problèmes ne s'aggravent. Il serait sans doute pertinent qu'une communication soit envisagée dans ce domaine, au plan national, par les Ministères et les services de la DGCCRF. L'adeic-ULCC a continué son travail de communication engagé en 2023, pour diffuser ses actions, les valoriser et augmenter sa notoriété.

Tous les cas répertoriés dans ce chapitre nous ont conduit à effectuer des missions d'écoute, de conseil, d'accompagnement dans la procédure, et de règlement à l'amiable des litiges. Contrairement à d'autres organisations, nous ne cherchons pas obligatoirement à faire des profits en engageant des procédures judiciaires pour gagner des procès. Dans l'intérêt des consommateurs, notre logique à ce sujet n'est pas la même que d'autres associations, nous privilégions toujours la médiation, la négociation.

Les consommateurs ont plusieurs manières de nous contacter : par téléphone, courriel, courrier, ou en se déplaçant dans nos permanences. Nous renseignons tout le monde, adhérents comme non adhérents, mais nous n'accordons évidemment un accompagnement d'ordre juridique qu'aux seuls adhérents. Nous servons souvent d'intermédiaire pour des litiges entre consommateurs et professionnels. En revanche, lorsque l'Adéc n'est pas habilitée pour agir, nous orientons les personnes nous ayant contacté vers les services les plus compétents.

Nous remarquons de plus en plus, que ce soit au téléphone ou par mail, que les consommateurs qui nous contactent sont ravis de nos services. Ils nous font part de leurs déceptions passées lors de la consultation d'autres associations de consommateurs à plus forte notoriété. La satisfaction des consommateurs qui nous contactent ou de nos adhérents est de 4,8 sur 5 sur le moteur de recherche « Google » avec 73 avis.

Tous les dossiers reçus par courrier et par courriel font l'objet d'une lecture, d'une étude approfondie, d'une réponse et d'un classement par l'Adéic.

Les chiffres indiqués ci-dessous font référence aux divers dossiers traités au niveau national. Ils ne répertorient pas les dossiers traités par les structures territoriales. Néanmoins, nous tenons à signaler que tous les responsables départementaux ont pu bénéficier à leur demande, autant que de besoin, d'une aide juridique de la part de notre service juridique national. La demande d'aide de la part de nos associations locales a d'ailleurs augmenté car les litiges sont de plus en plus complexes, ce qui nécessite parfois une, voire plusieurs expertises juridiques croisées.

Le nombre de personnes en difficulté nous contactant augmente sensiblement jusqu'en juillet 2024 (+15%) et le nombre de dossiers également (un adhérent pouvant faire appel à nous sur plusieurs dossiers). En revanche, à partir de juillet 2024, une baisse significative des appels reçus au standard et des mails s'est ressentie. Nous y reviendrons plus en détails plus loin.

Dans le contexte sociétal et social préoccupant que nous traversons, il est souvent difficile de demander une adhésion à des personnes en surendettement, en recherche d'emploi ou à des étudiants boursiers sans activité professionnelle. Nous les écoutons et les conseillons, même si elles n'ont pas pris de carte d'adhésion mais, en revanche, dès qu'un

accompagnement juridique s'avère nécessaire, nous leur demandons d'adhérer à l'association. Pour cela, nous avons mis en place un tarif de 10€ l'année pour toutes les situations particulières (étudiant, chômeur, porteur de handicap...).

Certains dossiers peuvent être traités en quelques jours, d'autres prennent plusieurs mois, notamment s'il y a une saisine d'un médiateur, conciliateur ou du tribunal en cours. Nous avons également remarqué cette année, que des consommateurs en plus grande difficulté nous contactent. Cela se révèle parfois difficile de les aider, car les problèmes de consommation sont souvent couplés avec des problèmes sociaux et des difficultés administratives. Cette année, nous avons dû traiter certains dossiers en sachant que nous n'avions pas toutes les cartes en mains. La difficulté étant de réussir à obtenir les pièces nécessaires à la compréhension pleine et entière du litige, car les adhérents n'avaient plus, ne retrouvaient pas, ou ne communiquaient que partiellement les pièces du dossier. Nous remarquons que les consommateurs subissent également la réduction des moyens en matière sociale, notamment au niveau de l'accompagnement par des assistants sociaux.

Voici donc quelques chiffres révélateurs de l'année qui vient de s'écouler, qui montrent clairement les évolutions observées.

Litiges d'adhérents, pris en charge par l'ADEIC National

DOMAINE	Nombre de litiges en 2022	Nombre de litiges en 2023	Nombre de litiges en 2024	Augmentation du nombre de litiges en 2024
Artisans et travaux	31	37	34	- 9 %
Assurances et Mutuelles	32	24	29	+ 20 %
Automobile	22	33	41	+ 24 %
Bancaire et Crédit conso	19	30	19	- 37 %
Défaut de conformité	17	51	41	- 20 %
Energie (fournisseur, démarchage)	17	Fournisseur : 17 PAC : 14 Photovolt/poeles : 9	Fournisseur : 14 PAC : 10 Photovolt/poeles : 7	- 23 %
Enseignement à distance	7	22	15	- 32 %
Location de véhicule	12	16	6	- 62 %
Logement (litige locatif, caution, copropriété)	13	21	19	- 10 %
Télécommunication	19	25	15	- 40 %
Vente à distance, livraison, droit de rétractation	40	30	30	idem
Vente de prestation de service sans commande préalable	11	3	2	- 33 %
Voyages (agence de voyage, compagnies aériennes et locations)	52	50	32	- 36 %
Divers	20	39	29	- 26 %
Nombre Total de litiges pris en charge	312	421	343	- 19 %

STANDARD TELEPHONIQUE :

Jusqu'à fin mars 2024, nous avons 3 standardistes bénévoles : Philippe CRESSOT les lundi et jeudi, Odette JOUQUAND le mardi, Gina BAUDOT les mercredi et vendredi toute la journée. A partir du mois d'avril 2024, Odette a quitté le standard mais les stagiaires arrivés à partir du mois de juin ont pris le relais et essayé de palier à l'absence de standard le mardi.

Un grand merci pour leur travail d'écoute, de bienveillance et de conseil qu'ils effectuent à chaque réception d'appel.

Nombre d'appels de consommateurs reçus et traités en 2024 :

Domaine	Nb d'appels en 2022	Nb d'appels en 2023	Nb d'appels en 2024
Artisans et travaux + cuisine	83 22	133	124
Assurances et Mutuelles + SFAM/CELSIDE/HUBSIDE	67 19	103	105
Automobile : Réparations Achat	 32 75	135	162
Bancaire et Crédit conso	68	96	96
Energie (fournisseur, démarchage)	100	179	118
Enseignement à distance/Formations + Autoécole	22 12	31	27
Location de véhicule	13	28	5
Logement (litige locatif, caution)	55	47	48
Télécommunication	170	167	163
VAD, livraison, droit de rétractation, défaut de conformité	339	424	390
Voyages (agence de voyage, compagnies aériennes et locations)	88	75	48
Divers	108	179	179
Nombre total d'appels traités	1273	1597	1497

Nombre de courriers de consommateurs reçus et traités en 2024 : 54 courriers.

Nombre de mails de consommateurs reçus et traités en 2024 : 6708 courriels.

Nous pouvons remarquer que le nombre de courriers est stable et le restera sûrement dans les années à venir.

En revanche, nous avons une baisse partout ailleurs. Une étude plus en profondeur a été nécessaire.

En réalité, ces chiffres sont biaisés car si nous regardons plus en détails, nous remarquons que le nombre d'appels, de mails et de dossiers ont été en nette augmentation jusqu'à l'été 2024 (+ 15% globalement sur les 6 premiers mois de l'année).

A partir de juillet 2024, - 25% d'appels au standard et - 40% d'adhésions.

L'explication : un déréférencement sur le site de notre tutelle. Effectivement, à partir de juillet 2024, l'ADEIC, l'ALLDC et le CNAFAL n'apparaissent plus sur la liste des associations agréées de consommateurs du site de la DGCCRF. C'est l'ULCC qui est maintenant agréée et qui est donc affichée en avant dernière position en ordre alphabétique.

Il faut également savoir, que lorsque la DGCCRF reçoit un signalement sur « signal-conso » ou une demande via « réponse-conso », elle informe le consommateur qu'il peut faire appel à une association agréée de consommateurs pour l'aider à résoudre son litige ; et elle lui donne le lien vers la liste des associations agréées. C'est donc l'ULCC qui pourrait recevoir des demandes. Mais, lorsqu'un consommateur, qui ne connaît pas les associations de consommateurs, reçoit une liste d'associations, il les contacte (dans presque 100% des cas) dans l'ordre alphabétique. Si la première ne répond pas, il passe à la suivante., et ainsi de suite. En tant qu'ADEIC premier de la liste, et avec nos standardistes présents tous les jours, nous avons vu les années précédentes notre nombre de contacts augmenter, mais aujourd'hui, nous sommes pénalisés. Pour remédier à cela, nous avons demandé un changement de nom à l'ULCC pour devenir ACLC et remonter à la tête de la

liste des associations agréées. Nous sommes impatients que cela soit effectif pour reprendre une activité exponentielle.

Maintenant, les personnes qui nous contactent trouvent, en général, nos coordonnées en faisant une recherche sur google. Il y a également les consomag qui nous apportent des contacts et le magazine 60 millions de consommateurs.

Nos standardistes, 5 jours par semaine, permettent aux consommateurs d'avoir un accueil par téléphone et surtout des réponses à leurs questions. Ils effectuent un travail remarquable et permettent à l'ADEIC d'être active et réactive. Les consommateurs sont rassurés d'avoir quelqu'un au téléphone, d'être écouté et d'avoir un début de piste de résolution. Cela renforce le sérieux de notre association. Notre standard est une vraie force.

Les réponses aux mails se font dans les 3 à 5 jours. Mina Maherzi, maintenant accompagnée de Matthieu Bertrand Neuser, effectuent un travail remarquable pour orienter au mieux les consommateurs qui sont en détresse. Lors de nos réponses, nous sommes francs avec les consommateurs sur le fait qu'ils soient dans leur droit ou non et nous sommes réalistes quant aux moyens d'agir qui s'offrent à nous.

Certains dossiers sont traités en quelques jours, d'autres prennent plusieurs mois. Nous avons de plus en plus de consommateurs qui nous informent de la suite de leur dossier (résolution). Cela est dû à l'implication de tous, les salariés et les bénévoles, qui encouragent chaque adhérent à nous donner des nouvelles et poster des avis sur internet. Cette année, nous pouvons estimer à plus de 80% l'issue favorable des dossiers. Celle-ci pouvant être la résolution complète avec le remboursement ou la réparation du litige, ou partielle avec une négociation entre les 2 parties qui font chacune un pas vers l'autre. Les dossiers non résolus, sont liés au dépôt de bilan de l'entreprise, à la mauvaise foi du professionnel ou à l'abandon du consommateur qui ne souhaite pas

engager de procédure en justice, par manque de moyen ou en raison du temps que cela va prendre.

Certains consommateurs ont d'ailleurs eu de belles réussites en justice. Lorsque les juristes ont étudié le dossier, qu'ils ont tout fait pour aider le consommateur à avoir gain de cause auprès du professionnel, que le dossier est passé en médiation, et que les arguments ne nous paraissent pas solides, nous conseillons le consommateur/adhérent à aller en justice. La non-obligation de recourir aux services d'un avocat pour les litiges inférieurs à 10 000 euros a permis à quelques adhérents d'intenter une action en justice et d'obtenir gain de cause au tribunal avec des dommages et intérêts, la prise en compte d'un préjudice moral pour la procédure et le temps écoulé, ainsi que la prise en charge des frais d'avocat si l'adhérent a souhaité y avoir recours.

B : TYPOLOGIE DES LITIGES

Globalement, nous avons toujours autant de litiges « artisans et travaux », « assurances et mutuelles », « bancaire et crédit conso », « défaut de conformité », « énergie », « formation à distance » et « logement ». En revanche, nous avons une baisse considérable sur la « location de véhicules », les « télécommunications » et les « voyages », les derniers reliquats « COVID » étant passés. Les ventes de prestation de service sans commande préalable ont pratiquement disparu ; cela peut s'expliquer par la condamnation du groupe lié à la SFAM et les assurances affinitaires ; ainsi que la mise en place d'une validation par SMS, puis email des contrats complémentaires vendus en magasins de type grandes surfaces d'appareils électroménagers et électroniques ; ainsi que les abonnements complémentaires liés aux abonnements internet, également validés par plusieurs moyens avant leur mise en service effective. Concernant le domaine des télécommunications, nous restons toutefois vigilants car l'arrêt du réseau cuivre et le passage obligatoire à la fibre va surement apporter son lot de problèmes dans les années à venir.

Les domaines qui sont en augmentation constante sont les litiges « automobile », que ce soit à l'achat ou à la réparation ; et la « vente à distance » avec des problèmes de livraison et le droit de rétractation du client refusé. Nous pensions que le nombre de litige diminuerait avec la possibilité de résilier en quelques clics, mais l'efficacité n'est pas encore probante.

Cette année, nous avons vu augmenter et même apparaître des nouveaux litiges liés aux actes cosmétiques et/ou esthétiques pratiqués par des assistants de médecins, ou des personnes non qualifiées ; mais également, l'utilisation de produits cosmétiques achetés à l'étranger, non conformes et provoquant des réactions allergiques ; laissant les consommateurs dans une situation de détresse d'autant plus grande car marqués physiquement.

Les litiges automobiles sont toujours en évolution. Nous sommes maintenant assez bien rodés à ce sujet et nous arrivons à aider les consommateurs pour qui il peut y avoir l'engagement de grosses sommes.

→ En cas de réparation automobile

Nous rencontrons beaucoup de litiges où un consommateur tombe en panne, emmène sa voiture chez le garagiste qui diagnostique la panne, émet un devis qui est accepté par le client. La réparation est effectuée, mais le consommateur retombe en panne quelques jours après.

Il faut savoir que, le garagiste est tenu à une obligation de résultat sur le fondement de l'article 1231-1 du code civil. L'obligation de résultat signifie que dans le cadre de la réparation d'une panne, le garagiste doit rendre à son client un véhicule réparé et en bon état de fonctionnement. Selon la jurisprudence l'absence de résultat équivaut à une faute qui rend le garagiste responsable de plein droit. Le consommateur n'a pas à prouver la faute du garagiste, elle est présumée. En cas de manquement à son obligation de résultat, le garagiste sera tenu de rembourser les réparations inutiles et parfois même de verser des dommages et intérêts pour le préjudice subi. (Cass. Civ 1, 6 février 2019, pourvoi n°17-31206) Le seul moyen pour le garagiste de s'exonérer est de prouver son absence de faute ou qu'il n'y a aucun lien entre son intervention et la nouvelle panne.

→ En cas d'achat automobile neuf ou d'occasion

Dans le cas d'un achat de véhicule neuf, il peut arriver que nous soyons sollicités par des adhérents lorsque leur véhicule est immobilisé pendant plusieurs semaines et qu'ils n'ont pas de véhicule de prêt. Dans ce cas-là, nous essayons de mettre en avant le préjudice subi par le consommateur qui ne peut jouir de son bien.

Pour les véhicules d'occasion, c'est souvent la panne survenant très peu de temps après l'achat qui pose litige. Un véhicule d'occasion bénéficie également d'une garantie de conformité de 2 ans ; et depuis le 1^{er} janvier 2022, pendant la première année de garantie, ce n'est plus au consommateur de prouver que le défaut était présent au moment de l'achat. Cela est un nouvel avantage pour le consommateur mais malheureusement, certains professionnels ont besoin que ce soit une association de consommateurs qui le leur rappelle.

Les litiges liés aux achats à distance et notamment les problèmes de livraison

Si l'on met de côté les escroqueries, l'achat à distance rencontre un autre écueil : la livraison. Lorsque le litige oppose un consommateur à un professionnel, la donne est finalement assez simple puisque le professionnel reste responsable des risques jusqu'à la remise du bien en mains propres au consommateur. Cela n'empêche pas les litiges, notamment en raison des retards de livraison. Nous rappelons ainsi à nos adhérents que lorsqu'une commande tarde à arriver, celui-ci peut mettre en demeure le professionnel de le livrer dans un délai raisonnable s'il accuse déjà un retard par rapport au délai prévu (ou si la commande a eu lieu il y a plus d'un mois si aucune date n'était précisée), faute de quoi ils pourront résoudre la vente et ainsi être remboursés dans les 14 jours (en sachant que le professionnel s'expose à des pénalités automatiques de retard s'il ne rembourse pas dans ce délai). Lorsque l'achat est réalisé entre particuliers via une plateforme – on pense ici au Bon Coin ou à Vinted – le consommateur se retrouve dans une situation inconfortable puisque ces plateformes se dédouanent de toute responsabilité, car elles ne jouent qu'un rôle d'intermédiaire. Le consommateur doit alors faire face au transporteur pour être indemnisé. Mais des entreprises telles que La Poste ou Mondial Relay prévoient des causes limitatives de responsabilité leur permettant de ne rembourser qu'une vingtaine d'euros en cas de perte ou de détérioration du colis, quand bien même la valeur du colis serait de plusieurs

centaines d'euros. Mieux vaut ainsi éviter d'envoyer des biens précieux ou fragiles, ou à défaut prendre une assurance complémentaire en étant vigilant quant à ses modalités d'application (<https://www.adeic.fr/?playlist=95c993b&video=29a49f6>)

Coup de projecteur sur COLISSIMO :

Nous remarquons une recrudescence des envois colissimo non livrés, ou livrés ouverts. Dans les deux cas, ce sont des colis qui concernent des objets de valeur.

Premier cas : vous envoyez un téléphone portable, ou autre objet en colissimo en déclarant une valeur. L'agent commercial de la Poste vous fait prendre un envoi en colissimo à environ 10€ avec ou sans signature. Le colis est « perdu » (ou volé) et on ne vous indemnise que de 50€.

Deuxième cas, vous recevez votre colis dans votre boîte aux lettres, mais il est ouvert. Quelqu'un (sans doute le livreur) a ouvert le colis, pensant qu'il y avait un objet de valeur, mais en fait, ce n'était qu'un radio réveil, ou un petit outil... le carton étant de la même taille que pour un smartphone. Il a donc remis l'article à l'intérieur et vous l'a déposé tel quel dans votre boîte aux lettres. Un conseil : pour tout envoi de colis, préférez la remise contre signature. C'est un peu plus cher, et peut-être plus contraignant mais c'est plus sûr pour la personne qui réceptionne le colis. Et, si vous décidez de déclarer une valeur, sachez que cela peut attirer les convoitises....

Profitant du chômage de masse et des difficultés de l'université, les établissements d'enseignement privé à distance ont le vent en poupe, mais les dérives constatées sont multiples. Il y a tout d'abord les manquements au devoir d'information du consommateur quant à la valeur du diplôme, quand il ne s'agit pas tout simplement d'informations trompeuses. L'enjeu réside bien souvent dans la reconnaissance par l'Etat du diplôme délivré. La seconde problématique récurrente, parfois conséquence de la première ou des difficultés économiques de l'étudiant, concerne la résiliation du contrat, notamment quand l'étudiant souhaite arrêter sa formation.

Nous avons tout de même remarqué que lorsque l'ADEIC prend en charge un dossier litigieux sur ce sujet, les centres de formation résistent au début mais ils finissent par plier et remboursent l'adhérent. Nous pouvons juste regretter que pour avoir gain de cause, il faille avoir le soutien d'une association de consommateurs.

Il serait intéressant qu'une enquête de la DGCCRF se penche sur les formations en ligne qui sont parfois vides de contenu et qui peuvent mettre des étudiants précaires en situation encore plus difficile. L'adeic s'interroge sur tous ces influenceurs, tiktokeurs, ou youtubeurs qui se déclarent formateurs en tout et n'importe quoi et qui vendent des formations sur plusieurs mois, qui peuvent coûter très cher. Il y aurait besoin d'un encadrement de tous ces prétendus formateurs.

Les litiges liés aux publicités sur internet et aux influenceurs

L'ADEIC a travaillé sur le sujet des influenceurs en 2021 et cette année, c'est la DGCCRF qui a pris le sujet à bras le corps. Elle a enquêté sur les pratiques commerciales des influenceurs (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/marketing-dinfluence-60-des-influenceurs-cibles-par-la-dgccrf-en-anomalie-0>). Une soixantaine d'influenceurs ont été ciblés et 60% d'entre eux ne respectent pas la réglementation sur la publicité et les droits des consommateurs. Une proposition de loi visant à lutter contre les arnaques et les dérives des influenceurs sur les réseaux sociaux a d'ailleurs été adoptée à l'Assemblée Nationale le 30 mars 2023 (<https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/actualites-accueil-hub/adoption-de-la-proposition-de-loi-visant-a-lutter-contre-les-arnaques-et-les-derives-des-influenceurs-sur-les-reseaux-sociaux>).

L'ADEIC continue de s'intéresser à ce sujet car la route sera encore longue pour que les influenceurs soient tous de bonne influence.

La rénovation énergétique

Si le démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique est désormais interdit, il est toujours – malheureusement – autorisé de démarcher à domicile.

Les arnaques en ce domaine sont particulièrement douloureuses puisque les sommes en jeu peuvent s'élever à plusieurs dizaines de milliers d'euros.

Lorsque nous avons à connaître d'un litige à ce sujet, nous demandons au consommateur s'il a signé le contrat il y a moins de 14 jours : en effet, si c'est le cas, il pourra se rétracter. Mais bien souvent le consommateur ne nous saisit

qu'une fois ce délai passé, et plus précisément lorsqu'il est recontacté pour convenir d'une date de travaux alors qu'il pensait n'avoir signé qu'un devis.

LE « service public pour mieux rénover mon habitat » est <https://france-renov.gouv.fr/> . Ce service est gratuit et assuré par des conseillers qui n'ont aucun intérêt à signer un contrat. Les informations données, notamment sur les aides financières possibles, seront bien plus fiables que celles émanant de l'entreprise qui démarché le consommateur à son domicile – ou par internet – et qui a un intérêt financier à la signature du contrat.

Voici une fiche rédigée par la DGCCRF qui est d'une grande utilité : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/conseils-pour-reussir-la-renovation-energetique-de-son-logement>

Sachez également que les règles d'attribution des aides évoluent très régulièrement (environ tous les 6 mois), c'est pourquoi il est vraiment indispensable de contacter France-renov.gouv.fr ou le 0 808 800 700 pour avoir toutes les informations actualisées.

Nous avons eu à connaître d'un cas qui illustre parfaitement les abus et les dérives dans le domaine de la rénovation énergétique.

Une dame nous a contacté pour le compte de son frère âgé de 78 ans qui a été démarché à domicile par une entreprise de rénovation énergétique. Cette entreprise est parvenue à lui faire signer un contrat pour l'installation d'une pompe à chaleur, avec un crédit affecté à hauteur de 19 000 euros. Or ce Monsieur disposait déjà d'une pompe à chaleur de moins de 2 ans et n'avait pas les ressources financières nécessaires pour faire face à ce crédit de sorte qu'il ne parvenait plus à vivre décemment et à payer ses factures.

Nous avons bien sur adressé un courrier à l'entreprise de rénovation énergétique en faisant valoir l'abus de faiblesse. Cette dernière nous a répondu par l'intermédiaire de son avocat en niant les faits et en affirmant que notre adhérent l'aurait contacté de son plein gré et qu'elle jouissait d'une très

bonne réputation sur le marché de la rénovation énergétique. Nous avons pu apporter la preuve contraire en produisant le témoignage de voisins qui attestaient avoir été démarchés par la même entreprise ainsi que les commentaires peu élogieux dont faisait l'objet cette entreprise sur la toile.

Nous avons également mis en cause la responsabilité de la banque, qui n'a pas vérifié la solvabilité de notre adhérent, ni le sérieux de son partenaire.

Depuis lors, l'avocat de l'entreprise de rénovation énergétique nous oppose un silence et la banque refuse de faire droit à la demande légitime de notre adhérent, en faisant preuve par là même de résistance abusive. Devant ce peu de coopération pour résoudre le litige à l'amiable, nous n'avons eu d'autre choix que d'orienter notre adhérent vers un avocat en lui indiquant les démarches à accomplir pour bénéficier de l'aide juridictionnelle.

La location d'appartements : état des lieux d'entrée et de sortie

Nous avons traité un certain nombre de litiges relatifs à la location d'appartement.

Les litiges concernent principalement la retenue du dépôt de garantie sans justification ni motif valable à la fin du bail et ce en dépit d'un état des lieux de sortie conforme.

Les litiges concernent aussi les réparations qui incombent au bailleur. Le bailleur tente parfois de mettre la rénovation de l'appartement à la charge du locataire après un bail de longue durée (+ de 10 ans) et ce en dépit de l'usure normale de l'appartement.

En outre les bailleurs refusent souvent d'effectuer les réparations qui s'imposent à eux en vertu de l'article 6 de la loi du 6 juillet 1989. Le locataire est responsable des dégradations et pertes dans le logement et doit effectuer les « réparations locatives » : entretien courant, menues réparations (changer

les joints, graisser les gonds, reboucher les trous, raccords de peinture...) (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31697>)

Il doit également rendre l'immeuble tel qu'il l'a reçu : pas de transformation majeure sans l'accord du bailleur et doit s'assurer contre les risques tout au long de sa location (justificatif d'assurance à envoyer chaque année, sous peine de pouvoir voir son bail résilié sur le champ sans autre raison).

Nous avons eu également des signalements relatifs à des logements insalubres dans le parc privé et l'habitat social.

Les mutuelles, les assurances et la SFAM-Celside-Hubside

Certaines assurances sont des experts pour toujours trouver une raison de ne pas indemniser le consommateur en cas de sinistre. Certaines assurances laissent même « trainer » dans leurs contrats des clauses déclarées abusives depuis plusieurs années. La difficulté des contrats d'assurance ou de mutuelle réside dans la compréhension des termes employés dont la définition en termes d'assurance diffère de la définition du langage courant. Les rapports du médiateur de l'assurance donnent des exemples bien précis qui peuvent aider à la compréhension et à la résolution des litiges en assurance.

<https://www.mediation-assurance.org/rapports-activite/>

Enfin, les consommateurs rencontrent de nombreux litiges avec la SFAM. C'est un gestionnaire de contrats d'assurance multirisque destinée à la téléphonie mobile, au multimédia et aux objets connectés. Ces assurances affinitaires sont vendues par des grandes enseignes de vente d'objets multimédias, telles que FNAC ou Darty. Le problème ne réside pas dans le contrat qui est un contrat d'assurance casse, perte, vol... mais plutôt dans le fait qu'en cas de sinistre, cette assurance ne remboursera jamais. De plus, de nombreux prélèvements abusifs sont pratiqués. Vous souscrivez pour une assurance à 29€ par mois en un prélèvement ; mais vous remarquez sur votre relevé de compte que vous êtes prélevé plusieurs fois et parfois pour des

montants autres que celui prévu. De plus, ils ignorent les demandes de résiliation et continuent les prélèvements. Certains dossiers vont jusqu'à des prélèvements abusifs cumulés à hauteur de 10 000€. Une action est en cours devant le tribunal correctionnel de Paris. (<https://www.quechoisir.org/dossier-sfam-t3394/>.) En dépit de cette action, les mauvaises pratiques perdurent au sein d'entreprises de ce groupe, et notamment dans les magasins Hubsider.

En 2024, la DGCCRF a intenté une action d'envergure contre la SFAM qui s'est soldée par des condamnations. La DGCCRF assure continuer de contrôler et surveiller les agissements en matière d'assurance affinitaire.

https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/media-document/cp-dgccrf-proces-sfam.pdf

Partie 3 : L'EDUCATION A LA CONSOMMATION

A : Projet fruits légumes APRIFEL

Jean Louis BLANC est toujours en relation avec le lycée hôtelier de Saint Jean du Gard et continue d'être un acteur des interventions locales dans les écoles, dans le cadre du PAT (Plan Alimentation Territorial) de l'agglomération d'Alès.

Le chantier du lycée hôtelier est intéressant car il prévoit que ce soient les lycéens qui, après avoir été sensibilisés par une diététicienne d'Aprifel, assurent l'accueil de collégiens du secteur, afin de leur faire découvrir des fruits et légumes de saison et les diverses façons de les préparer.

Ce projet se poursuit notamment par des rencontres régulières avec Aprifel, lors des « conseils consommateurs », mais également au Salon International de l'Agriculture auquel nous participons chaque année.

En 2025, les interventions dans les écoles vont se poursuivre et se multiplier. Les formations des bénévoles et de futurs animateurs continuent sur le sujet de la connaissance et consommation de fruits et légumes. Ces animateurs pourront faire des interventions sur le terrain dès le premier semestre 2025.

B : AVEC L'ESPER

Olivier ROYER, a participé à une dizaine de réunions avec l'ESPER pour participer à des sessions d'initiation à l'ESS tout au long de l'année.

Au lycée Paul Painlevé de Courbevoie, il a participé à un jury pour évaluer les projets d'entreprises sociales et solidaires imaginés par les terminales, ainsi qu'à un atelier autour de la consommation solidaire, à destination des Secondes.

Fin mars 2024, il a fait une intervention sur la consommation durable auprès d'une classe de seconde au lycée Fénelon de Vaujours (Seine-Saint-Denis).

En juin 2024 : il a fait connaître notre association auprès des étudiants du Campus Pierre et Marie Curie de Paris 5 lors d'un atelier d'Enactus France.

Notre président, Patrice BEDOURET, s'est rapproché de l'ESPER pour participer à la prochaine AG aux côtés d'Olivier ROYER. Les relations avec ce partenaire sont historiques et très importantes à entretenir et à développer.

C : Projet Consommation Durable ULCC-DGCCRF

Le 12 juillet 2024, nous avons reçu un appel à projet de la part de la DGCCRF intitulé « Sensibilisation et accessibilité des consommateurs aux pratiques de consommation durables ».

Au sein de l'ULCC, nous avons souhaité y répondre. Les équipes ont donc été mobilisées tout l'été pour répondre à cet appel avant le 16 septembre 2024.

Ce projet s'adresse à toutes les catégories d'âges de consommateurs : les enfants, les ado-jeunes, et les adultes.

L'ULCC propose d'aller à la rencontre des consommateurs au plus près de chez eux pour les questionner sur leurs habitudes de consommation, de leurs faire prendre conscience de l'impact de celles-ci sur l'environnement, et d'apporter du contenu vulgarisé et adapté à chaque cible de consommateur pour les amener à aller vers une consommation plus durable au quotidien. Il s'agit de partir des pratiques de consommation réelles de consommateurs que l'ULCC recueillera en mettant en place des ateliers d'écoute et d'échanges en faisant appel à des psychologues partenaires pour animer et produire une synthèse.

Des ateliers thématiques leurs seront ensuite proposés : la consommation durable, la lutte contre le gaspillage alimentaire, et l'impact du secteur de la mode/habillement sur l'Homme et l'environnement. Certains consommateurs participeront à l'ensemble des ateliers afin que l'ULCC puisse évaluer l'impact du projet à court terme, sur les pratiques de consommation des consommateurs participants.

Pour la mise en œuvre de ce projet, l'ULCC s'appuie sur des partenaires spécialistes de leur thématique, sur le réseau territorial de ses associations locales, et sur des organismes qui accueillent d'autres types de consommateurs (enfants, ado-jeunes). Pour conclure, l'ULCC organisera de nouveaux 3 ateliers d'échanges avec les consommateurs ayant participé à l'ensemble du projet pour en mesurer l'impact à court terme sur les pratiques de participants.

Ce projet doit être clôturé en juillet 2025.

CONSOMMER MIEUX POUR MOI ET LA PLANÈTE AVEC L'ULCC !



NOTRE PROJET D'ÉDUCATION DES CONSOMMATEURS À UNE CONSOMMATION DURABLE



Qui sommes-nous ?

L'ULCC regroupe 3 associations nationales de consommateurs qui ensemble défendent les valeurs d'un consumérisme social et environnemental

NOTRE PROJET

Ce projet a pour ambition de vous sensibiliser à l'aide d'ateliers pédagogiques sur :

- L'impact du numérique sur l'environnement
- La lutte contre le gaspillage alimentaire
- L'impact de la mode sur l'environnement

LE PROGRAMME

5 ateliers de 2 heures auprès des consommateurs, des enfants, des ados, et des adultes.

Un travail en partenariat avec les sites d'activités de Léo Lagrange Animation, et Solidarité Laïque.

pour :

- Comprendre les pratiques actuelles des consommateurs
- Les sensibiliser
 - à l'impact du numérique sur l'environnement
 - à l'impact de la mode sur l'environnement
 - au gaspillage alimentaire
 - Puis mesurer l'impact de notre action sur les pratiques de consommation des publics cibles.

ET APRÈS ?

L'ULCC émettra des recommandations inspirées par ces ateliers à destination des professionnels, des pouvoirs publics pour améliorer l'accès à tous à la consommation durable

Ensemble, privilégions une consommation durable accessible à toutes à tous !

Ce projet est soutenu financièrement par la DGCCRF

L'ADEIC 31 (La Haute-Garonne)

Des permanences téléphoniques ont lieu le lundi et le vendredi de 9h à 13h. L'accueil des adhérents pour examiner les pièces des dossiers litigieux se fait sur rendez-vous.

Des actions d'information et d'éducation ont été effectuées notamment au salon REGAL à Toulouse au sujet de l'Agro-alimentaire et à la DRAAF. Des actions d'information Jeunes ont également été faites dans des collèges et des lycées, ainsi que dans des CCAS. Cependant aujourd'hui, du fait d'une baisse du bénévolat, cela est très difficile à reproduire. Cela est également le cas pour la gestion des litiges, car les baisses des subventions empêche le recrutement d'un juriste sur un emploi aidé en CAE ou en emploi sur service civique.

Des informations sont disponibles via la page Facebook de l'Adeic 31 : <https://fr-fr.facebook.com/ADEIC31/>

Environ 110 appels téléphoniques ont été traités par 4 bénévoles dans 5 domaines relevant de l'immobilier, la téléphonie et internet, les banques et assurances, l'automobile et les ventes de matériels.

Des formations ont été engagées en collaboration avec la MCEO (Maison de la Consommation et de l'Environnement Occitane).

L'Adeic 31 est représentée dans de nombreuses commissions de concertation au niveau région et départemental (Conseil Régional ; Conseil Economique, Social et Environnemental ; Conseil Général ; DIRECCTE ; Préfecture ; CDAC ; SNCF, ENGIE, Orange, La Poste...)

Bel investissement de quelques bénévoles pour le maintien de l'activité des « Feuilles de chou » avec une publication mensuelle, mais cela devient de plus en plus difficile de maintenir cette régularité, par manque de contributeurs aux écrits. La consommation regorge de sujets, mais l'adeic LR manque cruellement d'«écrivains ». Une réflexion avec l'Adeic National a été engagée, mais cela peine à se dynamiser.

Pour pouvoir accueillir des stagiaires, de nouveaux bénévoles et les consommateurs, adhérents ou non, le président recherche activement un local. Cela est essentiel pour maintenir l'activité de règlement des litiges à l'amiable de l'association locale car cette année a encore vu son nombre de bénévoles pouvant traiter des litiges diminuer, donc cela s'est directement répercuté sur le nombre d'aides possibles et donc le nombre d'adhérents qui continue de diminuer.

Le commerce en ligne reste le domaine où il y a le plus de litiges, mais le domaine des transactions entre particuliers voit accroître son nombre de litige (Leboncoin, Vinted, Airbnb...) Malheureusement, très souvent, l'adeic n'est pas compétent. Nous essayons d'obtenir une médiation entre les particuliers via le service de la plateforme de mise en relation.

L'adeic LR est partenaire, depuis 2021, de l'équipe de chercheurs du CNRS qui étudient l'utilisation des outils numériques dans un objectif de réduction des produits phytosanitaires. En 2024, publication de 2 Tapuscrits : « Les allégations « zéro » et « sans pesticide » » (Quentin Chancé, chercheur au laboratoire Droit et Changement Social-UMR CNRS 6297) publié en aout 2024 ; et « Le numérique pour aider le consommateur dans ses achats alimentaires » (Jan Smolinski, chercheur au laboratoire MISHA, Université de Strasbourg) publié en octobre 2024.

L'ADEIC 40 (Les Landes)

Les appels téléphoniques sont accueillis chez UNSA-Education qui réoriente les consommateurs vers les permanences téléphoniques de l'Adeic des Landes du lundi au vendredi de 10h à 17h. Lors des vacances scolaires, des messages sont laissés sur le répondeur et sont suivis d'un rappel dans les plus brefs délais.

Les permanences à Capbreton fonctionnent les 2^{ème} et 4^{ème} vendredi de chaque mois de 10h à 12h. 61 demandes de renseignement ou de prise en charge de litige ont été traités.

Patrick Dreyfus a participé à 6 stages de formation organisés par le CTRC Nouvelle Aquitaine et Patrick Mercier continue ses émissions consommation hebdomadaires sur Radio Coté Sud FM. (45 émissions en 2024).

L'Adeic des Landes est représentée dans diverses commissions départementales et régionales (CDAC, CDEN, CCSPL, orange, Engie...).

L'ADEIC 09 (Ariège)

Les permanences téléphoniques sont toujours très actives et variées. Pour le traitement des litiges des adhérents, des rendez-vous physiques sont pris à domicile notamment car les adhérents ont souvent des problèmes pour se déplacer. La présidente se déplace chez les adhérents pour collecter les documents nécessaires au traitement du litige. Elle assure un suivi et de nouvelles rencontres à domicile si le règlement du litige n'est pas immédiat.

La présence au Comité Consultatif des Services Publics Locaux (eau, téléphonie, déchets...), au Comité Départemental pour l'Inclusion Financière à la Banque de France, au Comité Local des usagers de la préfecture de l'Ariège, à une réunion au Centre des Impôts ainsi que l'intervention de différents directeurs à l'AG de l'ADEIC 09 permettent une information complète et de qualité des adhérents de l'Adeic en Ariège.

L'ADEIC 64 (Les Pyrénées Atlantiques)

L'Adeic 64 coordonne l'activité niveau du logement HLM avec la FLC ADEIC composée des Comités logement HSA, OFFICE 64 (Hélène RUBY), Comité logement XL Habitat(40) (Cathy Garcia), Comité logement Domofrance 33/64 (Claire Bacqué), Comité logement Pau Béarn Habitat (Nora Abdelouhab), Comité logement Erilia 06/13 (Elisa Medjani).

L'ADEIC 971 (Guadeloupe)

Antenne très active qui participe à des émissions de radio et de télévision locales. Elle voit une augmentation des litiges dans plusieurs domaines (garanties légales, bancaire, artisans et automobile) et traite aussi les questions de surendettement. Elle a actuellement 137 adhérents et souhaite un rapprochement avec Unsa Education pour augmenter sa visibilité et son impact.

En 2024, elle a organisé une formation au CROUS en direction des étudiants sur le thème « je gère mon budget » qui a bien fonctionné. Elle a édité également son deuxième journal intitulé « conseils pratiques pour l'automobile ».

Son secrétaire général est venu rencontrer la secrétaire générale de l'Adeic à Paris pour présenter la riche activité de l'Adeic Guadeloupe. Une relation régulière est souhaitée.

L'Adeic Guadeloupe participe localement aux commissions de surendettement, d'octroi des mer et d'aménagement commerciale.

En 2024, L'Adeic IDF a multiplié sa participation aux réunions des mairies d'arrondissement de la capitale et a multiplié sa présence aux forums des associations (8 arrondissements en septembre 2024), aux « rencontres seniors » des mairies d'arrondissements ainsi que toutes les manifestations où la présence de l'adeic est souhaitée. La difficulté réside dans le fait que ces forums et tenues de stand nécessitent un grand nombre de bénévoles disponibles.

Deux bénévoles ont assisté au Colloque JO et consommation organisé par la Chaire Droit de la Consommation de Cergy Paris Université.

La trésorière de l'Adeic IDF a pu bénéficier de 3 sessions de formations à la mairie du 14^{ème} arrondissement sur les thèmes : Estimer le coût d'un recrutement ; Manager des salariés dans une association ; Accueillir, fidéliser et valoriser les bénévoles.

Cette année a été très riche en consultations et réunions au sujet des JOP 2024, notamment avec les représentants des structures d'hébergements entre particuliers (Airbnb, leboncoin) et de transport (RATP, SNCF, CLT3P, IDFM). Des permanences juridiques ont également été mises en place cette année, mais elles restent malheureusement vides. Nous avons des moyens humains, matériels, mais la communication est compliquée au niveau local. L'Adeic IDF a déposé un projet pour développer la communication au niveau de la mairie de Paris, mais ce projet n'a pas été sélectionné à deux reprises. Nous espérons qu'il le sera à l'avenir... ne désespérons pas.

Toutes nos Adeic en région participent aux diverses instances auxquelles elles sont invitées (CCSPL, CDEN, rencontres télécom, ADIL, CEDAC...).

LES COMITES ADEIC LOGEMENT

Tout d'abord l'Adeic centralise et veille au bon fonctionnement des comités logement ainsi qu'à l'application de la convention qui lie l'ADEIC aux comités logements. C'est grâce à cette convention que chacun a pu présenter une liste pour l'élection des représentants des locataires aux bailleurs sociaux.

Cette année un comité a posé problème. En effet, le comité des Flandres ne respecte pas la convention au regard du versement des 15% des moyens financiers alloués par les bailleurs (notre convention). Après plusieurs relances nous n'arrivons toujours pas à avoir le versement. Une mise en demeure sera envoyée si non règlement. L'AG du 1^{er} avril 2025 aura alors à prendre une décision vis-à-vis de ce comité.

Les autres comités fonctionnent en autonomie et effectuent un travail sérieux. Ils rendent des comptes à chaque sollicitation de notre part.

Une proximité avec la FLC ADEIC nous oblige à être plus présent à leurs côtés. C'est la raison pour laquelle nous participons autant que possible à leurs activités :

- Aux conseils de Concertation Locative CCL et PCL
- Aux groupes de travail, aux réunions sur la réhabilitation de l'habitat.

L'ADEIC étant administrateur de la FLC ADEIC nous participons aux réunions de bureau, aux CA et à l'AG, aux déplacements pour diverses rencontres avec nos représentants des comités logements locaux.

Les activités de nos comités locaux sont aussi : le suivi des « dossiers locataires », des réunions diverses, des déplacements à chaque fois que nécessaire lorsqu'un locataire est en difficulté : les motifs sont variés et

nombreux. La résolution de ces problèmes s'effectue généralement par une rencontre ou un appel avec le bailleur concerné.

La dernière AG de la FLC ADEIC (28/01/2025) a décidé de remplacer Patrick MERCIER (ex Pdt de l'ADEIC) par Patrice BEDOURET (nouveau Président). L'AG a également souhaité remplacer le nom FLC ADEIC par « ADEIC logement » pour plus de lisibilité. Nous attendons l'accord de l'AG de l'ADEIC pour faire le nécessaire au niveau des statuts et préparer les futures élections des représentants aux offices HLM avec la nouvelle appellation (en 2026). Si le changement de nom est acté, un nouveau LOGO sera nécessaire. Olivier ROYER, Roland CAHOUE et Patrice BEDOURET y travaillent.

L'Adéic diffuse ses informations et alertes sur différents sujets de consommation au travers d'une newsletter nationale, d'une newsletter régionale (feuilles de chou), d'émissions de télévision et de radio et enfin de son site internet et une page Facebook.

En 2024, l'équipe « communication » de l'Adéic s'est réunie 8 fois (**12/01, 01/03, 03/05, 21/06, 11/07, 30/08, 22/10 et 16/12**) en visioconférence.

Ces réunions ont réuni un noyau dur de la communication de l'association, autour de Patrice Bedouret, Julie Vanhille, Dominique Lassarre, Olivier Royer, Jean-Louis Blanc et Anne-Emmanuelle Blanc.

Elles ont principalement servi à définir le chemin de fer et le contenu des newsletters de l'Adéic, publiées tous les deux mois, mais aussi à développer les campagnes comm' de l'Adéic comme la campagne des 40 ans, à développer l'activité de l'Adéic sur les réseaux sociaux, ainsi qu'à décider des orientations esthétiques et graphiques de l'association, notamment pour la création du nouveau logo et de la nouvelle base-line de l'association.

Le plan de communication présenté lors de la dernière assemblée générale est suivi.

- En 2024, l'activité de communication s'est nettement accélérée, avec notre apparition sur deux nouveaux réseaux sociaux : LinkedIn et X, en plus de notre présence sur Facebook.
- Ponctuellement, l'équipe a reçu l'aide de deux bénévoles spécialisées dans la communication, pour la rédaction d'articles, l'amélioration du site web, ainsi que le déploiement sur les réseaux sociaux.

En 2024, l'Adéic a fait appel ponctuellement à des professionnels pour renouveler notre image et notre logo, avec la commande d'une nouvelle charte graphique en juin 2024, comprenant logo, police de caractères, couleurs et base-line, ainsi que la commande d'une campagne « 40 ans de l'Adéic » en novembre 2024, comprenant affiches, bannières pour les réseaux sociaux et signature.

INTERNET en 2024

- Le site internet <https://www.adeic.fr> : 27 articles d'actualité, 6 cas pratiques, 7 communiqués de presse, relais des feuilles de chou et des ConsoMags tournés par l'Adeic.
- La page Facebook <https://www.facebook.com/adeicfrance> : 141 publications pour relayer des articles de presse, rendre compte de notre activité ou relayer nos ConsoMag.
- Le réseau LinkedIn : 62 publications depuis sa création en avril 2024.
- Le réseau X : 44 posts depuis sa création en juin 2024.
- La newsletter « ADEIC NEWS » <https://www.adeic.fr/index.php/newsletter/> :
Envoi de 5 newsletters à destination d'environ 3600 contacts.
- La newsletter de l'ADEIC Languedoc Roussillon, feuilles de chou <https://www.adeic-lr.fr/feuilles-de-chou/> , publiée tous les mois.

LA PRESSE ECRITE

L'Adeic reçoit un grand nombre de demandes de journalistes via des appels téléphoniques ou l'envoi d'emails sur notre boîte contact@adeic.fr . Mais cette année, les nombre de demandes a énormément diminué.

Voici une liste non exhaustive des sujets sur lesquels l'Adeic a été interviewé : les soldes, les fournitures scolaires, les arnaques à la livraison, l'inflation, l'eau potable, le pouvoir d'achat des étudiants, la crise du marché bio, l'impact des JO... Parmi ces journaux : RMC conso, Le Figaro, Le parisien, Midi Libre...

LA TELEVISION

5 émissions ConsoMag diffusées sur les chaînes de France télévision sur les sujets :

- Février 2024 : Comment éviter une arnaque au faux conseiller bancaire ?
<https://www.adeic.fr/lactualite/?playlist=a6ba4f3&video=3369f6f>
- Février 2024 : Louer un vélo électrique en toute tranquillité.
<https://www.adeic.fr/lactualite/?playlist=a6ba4f3&video=e455663>
- Avril 2024 : Qu'est-ce que le label national anti gaspillage alimentaire ?
<https://www.adeic.fr/lactualite/?playlist=a6ba4f3&video=69eaf0b>
- Juillet 2024 : Louer une voiture en toute tranquillité.
<https://www.adeic.fr/lactualite/?playlist=a6ba4f3&video=ccc9043>
- Octobre 2024 : Louer son matériel plutôt que l'acheter, une bonne idée ?
<https://www.adeic.fr/lactualite/?playlist=a6ba4f3&video=f8f0f24>

Plusieurs interventions dans des journaux télévisés :

- Sur le Cashback pour TF1 en octobre 2024.
- Sur les jouets en plastique recyclé pour M6 en novembre 2024 :
<https://www.youtube.com/watch?v=kB3pkO2d9Ac>

Pour les réseaux : interview de Julie VANHILLE, membre du conseil d'administration de l'INC, par « un bout des médias » sur l'avenir de l'INC et sa revue « 60 millions ».
https://www.instagram.com/reel/DEwqKGEqtPu/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA%3D%3D

Emission tous les jeudis sur la radio « Cote Sud FM 90.3 » animée par Patrick MERCIER depuis 2013. <https://www.cotesudfm.fr/shows/info-conso/> Les sujets abordés couvrent tous les secteurs de la consommation et fournissent aux consommateurs des conseils leur permettant d'être plus vigilants.

Mina Maherzi est passée 5 fois en direct pendant 1 heure sur les ondes de Radio France Bleu Cotentin dans l'émission « Conso Ici Cotentin » avec Yannick LEFLOT :

- le 04/01/2024 sur la thématique des Voyages (réservation , hébergement, transport etc.)
- le 23/01/2024 sur la thématique des voitures d'occasion
- le 25/04/2024 sur la thématique des ventes en ligne
- le 10/09/2024 sur la thématique des fournisseurs d'énergie
- le 30/10/2024 sur la thématique des pratiques esthétiques

Julie Vanhille a, quant à elle, participé en direct sur les ondes de Radio France Bleu Isère à 3 émissions « Bienvenue chez vous Ici Isère » avec Kévin GAZAUD et Pierre BONNATANT :

- en février 2024 sur la thématique de « rappel conso »
- en mars 2024 sur la thématique des arnaques par SMS, Téléphone ou mail
- en mai 2024 sur la thématique des arnaques en général et les recours possibles

REPRESENTATIONS INSTITUTIONNELLES

Vous trouverez ci-dessous les noms des représentants Adéc-ULCC dans les instances où nous avons participé cette année à des réunions ou groupes de travail, en visioconférence et en présentiel.

Entité	Qui participe?
ADEME	JV/OR
ANATEEP	MD
ANSES <ul style="list-style-type: none"> • Membre du conseil d'administration • Membre du comité d'orientation thématique « santé alimentation » et « santé environnement » 	JLB / JV
APAVE (démarches qualités) : conseil consommateurs	AM
APRIFEL	JV
Association des sociétés financières	JV
Autorité des Marchés Financiers	JV
BNPPF (BNP PERSONAL FINANCE)	JV / MM
Commission des clauses abusives	MM
Comité consultatif du secteur financier + organe collégial de désignation des médiateurs de banque.	JV
Conseil national de l'alimentation <ul style="list-style-type: none"> • Divers groupes de travail, notamment SNANC • Comité national d'éthique des abattoirs • Education à l'alimentation 	JLB / OR / JV
Conseil national de la Consommation : Bureau + Groupe de travail	JV/OR
Conseil National de l'Economie Circulaire	JV
Conseil National de l'Education Routière	JV
Conseil Paritaire de la Publicité	JV
Direction générale de l'alimentation (DGAL)	JLB
EDF/GRD /Eau/CRE/Enedis/UFE	JD / JV
ESPER	OR / JV
FranceAgriMer : Commissions spécialisées sur les bovins et sur le bien-être animal : « les ruminants »	JLB
Groupe industriel énergétique français (ENGIE)	JD / JV
Institut de l'élevage : projet VICTOR (viande en circuits courts)	JLB
Institut national de la consommation (INC) <ul style="list-style-type: none"> • Conseil d'Administration 	JV

<ul style="list-style-type: none"> • ConsoMag • Commission cahier des charges 	JV / OR / MBN
Institut National de l'Origine et de la Qualité (INAO) <ul style="list-style-type: none"> • Conseil des agréments et contrôles • Conseil national des appellations d'origines relatives aux vins et aux boissons alcoolisées 	JLB
Interprofessions de la viande (INTERBEV) : conseil consommateurs	JV
La Poste	JD/JV
Le club des médiateurs	JV
Ministère de l'agriculture <ul style="list-style-type: none"> • Conseil Supérieur d'Orientation et de Coordination de l'Economie Agricole et Alimentaire • Commission Nationale de la Certification Environnementale 	JLB/JV
Ministère de la consommation : <ul style="list-style-type: none"> • Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) 	JV/OR
Ministère de la Culture : <ul style="list-style-type: none"> • Copie privée 	JV/MD PM/RC
Ministère de l'écologie et de l'environnement <ul style="list-style-type: none"> • Environnement, écologie, développement durable • La consigne • Le bonus réparation 	JV
Ministère de l'Equipement - groupe de suivi national des téléphériques et téléskis	AM
Opérateurs de téléphonie : Orange, SFR, Bouygues	JV/OR
RATP	CH / JV / EM
REFAHSION	MM / JV
SNCF	JV / EM
ULCC	JV/JLB/PM/PB

Liste des sigles et abréviations

SIGLES / ACRONYMES	Dénomination complète
ADEME	Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie
AEDE	Agir ensemble pour les droits des enfants
AFNOR	Association française de normalisation
ANATEEP	Association nationale pour les transports éducatifs de l'enseignement public
ANIA	Association nationale des industries alimentaires (affilié au MEDEF)
APRIFEL	Agence pour la recherche et l'information en fruits et légumes
ARCEP	Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
ARPP	Autorité de régulation professionnelle de la publicité
ASF	Association des sociétés financières
CCA	Commission des clauses abusives
CCSF	Comité consultatif du secteur financier
CNA	Conseil national de l'alimentation (instance consultative indépendante)
CNC	Conseil national de la consommation (organisme paritaire consultatif)
CNDP	Conseil national du débat public
COS	Comité stratégique (AFNOR)
COSAC	Comité consommation auprès du CA de l'AFNOR
CN	Commission de normalisation (AFNOR)
ConsoMag	Support émission INC
DGAL	Direction générale de l'alimentation
DGCCRF	Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes
EDF	Electricité de France
ENGIE	Groupe industriel énergétique français (anciennement GDF SUEZ)
FIEEC	Fédération des industries électriques, électroniques et de communication
GIFAM	Groupement interprofessionnel des fabricants d'appareils d'équipement ménager
HCB	Haut conseil des biotechnologies
IEFP	Institut pour l'éducation financière du public (la finance pour tous)
INC	Institut national de la consommation
L'ESPER	L'économie sociale partenaire de l'école républicaine
MEDEF	Mouvement des entreprises de France
OSCP	Observatoire de la sécurité des cartes bancaires
RATP	Régie autonome des transports parisiens
SNCF	Société nationale des chemins de fer français
ULCC	Union laïque et citoyenne des consommateurs

Organigramme de l'Adéc Nationale

Président	PM PB	Patrick MERCIER Patrice BEDOURET	01 44 53 73 91
Vice-Président	PB DL	Patrice BEDOURET Dominique LASSARRE	
Secrétaire Général	JV	Julie VANHILLE	06 03 62 33 90
Secrétaire Général Adjoint	VLR JLB	Vincent Le ROY Jean Louis BLANC	
Trésorier	RC	Roland CAHOUET	01 44 53 73 92
Trésorier Adjoint	JD	Joseph DRAY	
Délégué National	OR	Olivier ROYER	
Responsable DPO informatique et internet	AD	Alain DUVAL	
CTRC	CG VLR	Christian GALIAN Vincent Le ROY	
Communication	AB AEB OR PB DL	Alexandre BOUSEZ Anne Emmanuelle BLANC Olivier ROYER Patrice BEDOURET Dominique LASSARRE	

Juristes

Juristes	MM MBN	Mina MAHERZI Matthieu BERTRAND NEUSER	01.44.53.73.93
-----------------	-------------------------	--	----------------

Bénévoles Qualifiés

BG	Begnat GOYENTCHE	CH	Christine HAIDRI
CG	Christian GALIAN	MD	Martine DUVAL
AM	Alain MARIE	EM	Eric MORENO

LISTING ADEIC

	Adresse	Téléphone	email	Contact sur place
ADEIC 01 AIN	///	06.22.24.20.15	jeanlouisblanc@ymail.com	Jean Louis Blanc
ADEIC Logement 06 CANNES	1 av. du Camp Long 06400 CANNES	01.44.53.73.93	contact@adeic.fr	David BAYLE
ADEIC Logement 06 PEYMEINADE	Les Gabres Bat.D 255 av. De Peygros 06530 PEYMEINADE	01.44.53.73.93	contact@adeic.fr	Robert Diacon
ADEIC 07 ARDECHE	LE BEAGE	06.22.24.20.15	jeanlouisblanc@ymail.com	Jean Louis Blanc
ADEIC 09 ARIEGE	12 rue du Lieutenant Paul Delpech 09000 FOIX	05.61.65.45.50	adeic09@wanadoo.fr	Présidente : Lily Chireux
ADEIC 14 CALVADOS	26 route de la pootée 61420 LA FERRIERE BOCHARD		alain.duval@adeic.fr martine.duval@adeic.fr	Alain et Martine DUVAL
ADEIC 15 CANTAL	///	06.22.24.20.15	jeanlouisblanc@ymail.com	Jean Louis Blanc
ADEIC 17 CHARENTE MARITIME	ROYAN		joseph.dray@wanadoo.fr	Joseph DRAY
ADEIC 19 CORREZE	///	06.22.24.20.15	jeanlouisblanc@ymail.com	Jean Louis Blanc
ADEIC 27 EURE	26 route de la pootée 61420 LA FERRIERE BOCHARD		alain.duval@adeic.fr martine.duval@adeic.fr	Alain et Martine DUVAL
ADEIC 31 HAUTE GARONNE	20, Chemin du Pigeonnier de la Cépière – Bât A 31100 TOULOUSE	05.61.80.02.07	adeic31@wanadoo.fr	Christian Galian : SG Jean-Louis Girbal : Président
ADEIC 33 GIRONDE	33 bis rue de Carros 33074 BORDEAUX cedex	09.51.52.27.46		Jean-Louis BASTARD
ADEIC 36 et 37 INDRE et INDRE ET LOIRE	Maison des syndicats Bâtiment A – 2ème étage 18, rue de l'Oiselet 37550 SAINT-AVERTIN	02.47.38.11.80	adeic37@laposte.net	<u>Vincent LE ROY</u> : 06.11.80.58.06 / 02.47.38.11.80 <u>Jean Claude LESNY</u> : Secrétaire
ADEIC 38 ISERE	///	06.22.24.20.15	jeanlouisblanc@ymail.com	Jean Louis Blanc
ADEIC 40 LANDES	Résid. Clos Michel Ange 830 av du Maréchal Foch 40000 MONT DE MARSAN 108 rue du Fer à Cheval 40600 BISCAROSSE	05 58 46 24 24 05 58 82 80 25 05 58 78 09 88	adeic.landes@orange.fr	Marc Allimant - Monette Souard Patrick Mercier : patrick.mercier@adeic.fr Patrick Dreyfus
ADEIC 41-42-43 LOIR ET CHER	///	02.47.38.11.80	adeic37@laposte.net	<u>Vincent LE ROY</u> : 06.11.80.58.06 / 02.47.38.11.80 <u>Jean Claude LESNY</u> : Secrétaire

LOIRE HAUTE LOIRE				Sylvie PASSAL : Trésorière
ADEIC 49 MAINE ET LOIRE	ANGERS	02.41.24.93.00	adeic49@gmail.com	Cédric Fossé
ADEIC Logement 59 FLANDRES	Appt.2 1 rue des Aulnes 59210 COUDEKERQUE-BRANCHE	01.44.53.73.93	contact@adeic.fr	Bernard Petit
ADEIC 61 ORNE	26 route de la pootée 61420 LA FERRIERE BOCHARD		alain.duval@adeic.fr martine.duval@adeic.fr	Alain et Martine DUVAL
ADEIC 63 PUY DE DOME	///	06.22.24.20.15	jeanlouisblanc@ymail.com	Jean Louis Blanc
ADEIC 64 Pyrénées Atlantiques	8, Rue Lormand 64100 BAYONNE	07 68 10 78 28	64@adeic.fr	Begnât Goyenette : begnat.adeic64@orange.fr Roland Cahouet : roland.cahouet@adeic.fr
ADEIC Logement 64 FLC ADEIC	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comités logement HSA, OFFICE 64 2. Comité logement XL Habitat(40) 3. Comité logement Domofrance 33/64 4. Comité logement Pau Béarn Habitat 5. Comité logement Erilia 06/13 			<ol style="list-style-type: none"> 1. Hélène RUBY : 07.68.95.55.87 helene.rubyflc-adeic@gmx.fr 2. Cathy GARCIA : 07.81.65.72.21 cg.flc-adeic@laposte.net 3. Claire BACQUE : 06.49.95.21.91 clairecacque.flc.adeic@gmail.com 4. Nora ABDELOUHAB : 07.68.83.60.60 na.flc.adeic@gmail.com 5. Elisa MEDJANI : 06.46.75.33.91 flcpaca@gmail.com
ADEIC Logement 69 CLEF RHONE	63 rue André Bollier 69007 LYON	01.44.53.73.93	contact@adeic.fr	David Fitoussi
ADEIC 88 VOSGES	20 chemin de la Justice Les Aiglons, Appartement 111 88000 EPINAL	06.86.69.20.81(psdt)	88@se-unsa.org mullerbobadeic88@yahoo.fr	Président : Robert Muller Trésorier : Francis SARGENTINI
ADEIC 75-77-78-91-92-93-94-95 PARIS et ILE DE FRANCE	27 rue des tanneries 75013 PARIS	01.44.53.73.94	contact@adeic.fr	Julie VANHILLE (Présidente) julie.vanhille@adeic.fr Olivier ROYER olivier.royer@adeic.fr Mina MAHERZI mina.maherzi@adeic.fr Patrice BEDOURET Anne-Emmanuelle BLANC

ADEIC 971 GUADELOUPE	87 résidence Caillou 97129 LE LAMENTIN	06 90 44 35 57	adeic.guadeloupe@yahoo.fr	Christine HAIDRI Martine DUVAL SG: Hilarion Bevis-surprise
ADEIC 972 MARTINIQUE		06 90 44 35 57	adeic.guadeloupe@yahoo.fr	SG: Hilarion Bevis-surprise
ADEIC 973 GUYANE	Carrefour de Bourda, Villa B 3572, route de montabo 97300 Cayenne	06 94 90 11 23	guyane@adeic.fr christophe.madere@adeic.fr	Christophe MADERE
ADEIC 974 LA REUNION	16 rue Jean Chatel, BP 41, 97461 SAINT DENIS CEDEX		wilytarkin@zeop.re	Président : Willy TARKIN
ADEIC 978	SAINT MARTIN		robert.garon@wanadoo.fr	Robert Garon
ADEIC LANGUEDOC ROUSSILLON (Aude11, Herault34, Gard30, Lozère48, PO66)	4 rue jean Bouin 30000 NIMES	07 67 77 10 24	litiges@adeic-lr.fr	Psdt : Christophe PRUDHOMME cp.adeic34@gmail.com SG adjointe : Nadege BIOT Trésorier : Daniel QUIRET SG : Frederic CHARDON