



UFC-Que Choisir du Bas-Rhin

EXPERT – INDÉPENDANT – MILITANT
Pour une consommation responsable accessible à toutes et tous

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

UFC-Que Choisir du Bas-Rhin

1a place des orphelins

67000 STRASBOURG

03.88.37.31.26

contact@basrhin.ufcquechoisir.fr

Sommaire

I.	Organiser la vie associative	5
1.	Les adhérents.....	5
2.	L'assemblée générale	5
3.	Le conseil d'administration.....	5
4.	Les salariés	6
5.	Les équipes de bénévoles	6
	a) De nouveaux recrutements.....	8
	b) 63 bénévoles fin 2025	8
	c) Partage et convivialité.....	8
6.	La formation.....	8
	a) Les formations proposées par la fédération	9
	b) Les formations proposées par France Assos Santé	9
	c) Les formations proposées par le Mouvement associatif Grand Est.....	9
7.	La gestion administrative et financière	9
8.	Les relations au sein du mouvement UFC-Que Choisir.....	9
	a) Avec la Fédération	9
	b) Avec l'Union régionale	10
II.	Aller à la rencontre des consommateurs	11
1.	Les « Rendez-vous Conso »	11
2.	Les permanences	12
3.	Le Printemps des consommateurs	12
	a) Rencontre avec les élèves du lycée professionnel de la Haute-Bruche : 7 mars ...	12
	b) Conférence « Dans les coulisses des essais de l'UFC-Que Choisir » : 18 mars à Strasbourg	13
	c) Fresque des Sols Vivants : 17 mai à Strasbourg	13
	d) Journée nationale de l'accès au droit : 23 mai à Strasbourg	13
	e) Salon Made in Alsace : 8 juin à Haguenau	13
	f) « Respect de notre petite planète » : 14 juin à Strasbourg	13
	g) Fête de la Krutenau : 14 juin à Strasbourg.....	13
	h) Fête de l'An vert de la Basse Zorn : 29 juin à Weyersheim.....	14
4.	Rentrée de l'engagement.....	14
	a) Foire européenne de Strasbourg : du 5 au 14 septembre	14
	b) Village des associations : les 13 et 14 septembre à Strasbourg	14
	c) Ciné-débat dans le cadre du Festival ALIMENTERRE : 26 novembre à Strasbourg	

III. Protéger et défendre	16
1. L'assistance juridique	16
2. Défendre le pouvoir d'achat	17
a) Économiser sur le fioul	17
b) Économiser sur l'achat de pellets	17
c) Énergie moins chère ensemble.....	17
d) Grâce aux tests	17
IV. Enquêter	18
1. Deux enquêtes de type observation :.....	18
2. Trois enquêtes client-mystère par téléphone	18
V. Représenter et intervenir	19
1. Importance des représentations	19
2. Dans le domaine de la Santé	19
3. Dans le domaine de l'Environnement	20
a) Comité Ressources en Eau	20
b) Campagnes 2025 concernant la qualité de l'eau.....	20
c) Gestion des déchets :.....	20
4. Dans le domaine de l'Energie	21
a) Conjoncture.....	21
b) Activité.....	21
5. Dans le domaine de l'Habitat	22
6. Autres représentations	22
a) CCSPL Haguenau / Brumath	22
b) CDAC du Bas-Rhin	23
c) Commission de surendettement	24
VI. Communiquer.....	25
1. La Lettre d'information.....	25
2. Le site Internet.....	25
3. La page Facebook.....	25
4. Instagram.....	26
5. LinkedIn	26
6. Google Maps	26
7. Dans les médias	27
8. Campagnes politiques	27
a) Stop aux substances indésirables	27

b) La Goutte de trop	27
9. Autres communications.....	27
a) Communiqués de presse	27
b) Interpellation des pouvoirs publics	28
c) Communications diverses	28
VII. Annexes	29
1. Annexe I : Composition du Conseil d'administration.....	29
2. Annexe II : Formations	30
3. Annexe III : Liste des représentations.....	32
4. Annexe IV : Interventions dans les médias	34
5. Annexe V : Parutions dans les médias	35
6. Annexe VI : Communiqués de presse	36
7. Annexe VII : Interpellation des pouvoirs publics	37
8. Annexe VIII : Mailings	37
9. Annexe IX : Rappel des missions de l'association	38

I. Organiser la vie associative

Créée en février 1976, l'Union Fédérale des Consommateurs « Que Choisir » du Bas-Rhin est une association à but non lucratif de droit local.

1502 adhérents

63 bénévoles qui accomplissent un travail équivalent à 6,2 emplois à temps plein
dont 8 administrateurs élus
1 salariée, 2 stagiaires

1. Les adhérents

Grâce à sa plus forte présence sur le terrain en 2025, en particulier lors de la Foire Européenne de Strasbourg, l'association a enregistré un nombre non négligeable de nouvelles adhésions. Le terminal de paiement électronique a démontré son utilité, en permettant d'enregistrer immédiatement les paiements. Bon nombre d'adhésions ont ainsi pu être réalisées.

L'objectif du prévisionnel pour 2025 est atteint, et l'association termine l'année juste au-dessus de la barre des 1.500 adhérents à jour de cotisation, en hausse de 3,8 % par rapport à 2024. Cette performance globale est d'autant plus remarquable qu'au niveau national la fédération enregistre malheureusement une baisse des adhésions de près de 7 %.

Des 1.447 adhérents à jour de cotisation à fin 2024, 1.160 sont toujours adhérents à fin 2025, soit un taux de renouvellement de 80 %, ce qui constitue également une très belle performance.

2. L'assemblée générale

L'assemblée générale annuelle s'est déroulée le 18 mars 2025 à la Maison des Associations à Strasbourg.

50 personnes, dont 45 adhérents, étaient présentes, soit davantage que les deux années précédentes (36 en 2024 et 43 en 2023).

Le rapport moral, le rapport d'activité, le rapport financier et le budget prévisionnel ont été adoptés à l'unanimité des votes exprimés. L'assemblée générale a maintenu à l'unanimité le montant de la cotisation à 30 €. L'assemblée générale s'est achevée avec la réélection des deux administrateurs qui sollicitaient le renouvellement de leur mandat arrivé à échéance.

3. Le conseil d'administration

Le conseil d'administration est composé de 8 administrateurs (voir Annexe I).

Il s'est réuni à douze reprises en 2025. Le CA a notamment voté un nouveau règlement intérieur. Il a également fait le choix d'une nouvelle architecture téléphonique pour améliorer la réception des appels au niveau du pôle juridique et un changement de partenaire bancaire.

Parfois, des groupes de travail ont été constitués pour des thématiques précises comme le recrutement de bénévoles et l'élaboration de fiches missions, la rédaction du DUER (document unique d'évaluation des risques), l'élaboration des orientations ou la réflexion sur une gouvernance collégiale pour l'association locale.

4. Les salariés

Christel Dagnello, l'unique salariée de l'association, est la responsable du pôle juridique. À ce titre, avec le président, elle recrute, encadre et forme les stagiaires et les bénévoles de ce pôle. Toute l'équipe du pôle juridique contribue à l'accueil des consommateurs ainsi qu'à l'analyse de dossiers-litiges sous son contrôle. Elle travaille pour l'association 23 heures par semaine.

L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin accueille régulièrement des stagiaires dans le cadre de conventions passées avec des universités ou organismes de formation. Les stagiaires sont amenés à traiter de thèmes liés aux problèmes de consommation. Ces stages sont surtout une prise de contact avec le monde du travail et la mise en œuvre pratique des connaissances acquises lors du cursus universitaire. En 2025, 2 stagiaires se sont succédé au sein du service juridique ce qui a représenté une présence hebdomadaire de 58 heures de juristes.

5. Les équipes de bénévoles

Voir le document « Organisation des équipes » page suivante

UFC-QUE CHOISIR DU BAS-RHIN

ORGANISATION

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Didier CORNU · Président
Hélène WOLFF · Vice-Présidente
Daniel ERNST · Trésorier
Eve KUBICKI · Secrétaire
Anne AMIEZ - Secrétaire adjointe
Pierre-Jean DESSEZ, Corinne IBRAM,
Daniel RAVISY

ÉQUIPE

8 administrateurs bénévoles
63 bénévoles
1 salariée
stagiaires

REPRÉSENTATIONS

7 administrateurs
5 bénévoles

- Représentants des usagers santé
- Commission départementale d'aménagement commercial
- Commissions consultatives des services publics locaux
- Commission de surendettement...

ENQUÊTES

Christian SCHERLE
27 enquêteurs

- Relevés de prix
- Enquêtes "client mystère"
- Enquêtes "sondage"

enquete@basrhin.ufcquechoisir.fr

RENDEZ-VOUS CONSO

Hélène WOLFF
6 administrateurs
6 bénévoles

- Ateliers interactifs de consommateurs
- Thèmes : consommer responsable, arnaques, alimentation

rdvconso@basrhin.ufcquechoisir.fr

POLE JURIDIQUE

Didier CORNU
Christel DAGNELLO
2 administrateurs
15 bénévoles
stagiaires

- Conseils donnés aux consommateurs
- Résolution des litiges des adhérents
- Permanences à Haguenau, Molsheim, Drusenheim

contact@basrhin.ufcquechoisir.fr

COMMUNICATION

Corinne IBRAM
2 administrateurs
1 bénévole

- Animation des réseaux sociaux et du site
- Newsletter
- Communication interne et externe

communication@basrhin.ufcquechoisir.fr

ÉVÉNEMENTS

En fonction de l'actualité et des projets, avec la participation de tout ou partie de l'équipe : Printemps des Consommateurs, Rentrée des Associations, Journée Portes ouvertes...

EXPERTISE

Santé : Alain DENOUEL
2 administrateurs - 3 bénévoles
sante@basrhin.ufcquechoisir.fr

Energie : Philippe FUSSLER - 1 bénévole
energie@basrhin.ufcquechoisir.fr

Environnement : Pierre-Jean DESSEZ
pierre-jean.dessez@basrhin.ufcquechoisir.fr

Habitat : Daniel RAVISY
habitat@basrhin.ufcquechoisir.fr

ACTIONS POLITIQUES

Hélène WOLFF
et le conseil d'administration

- Déclinaison des campagnes politiques à l'échelle départementale
- Interpellation des pouvoirs politiques

campagnespolitiques@basrhin.ufcquechoisir.fr

GESTION ADM. ET FINANCIERE

Daniel ERNST - Christian SCHERLE
6 bénévoles

- Gestion des adhésions
- Paiements & encaissements
- Gestion des fournitures
- Informatique locale

adhesions@basrhin.ufcquechoisir.fr

GESTION des BÉNÉVOLES

- Recrutement, Accueil, Suivi
- Formation

secretariat@basrhin.ufcquechoisir.fr
formation@basrhin.ufcquechoisir.fr



décembre 2025

Forces vives de notre association, les bénévoles sont un maillon indispensable pour la réussite de nos projets.

a) De nouveaux recrutements

Après avoir surfé sur la campagne nationale de recrutement de bénévoles en 2024, l'association a poursuivi sur cette lancée en profitant de chaque occasion pour faire appel au bénévolat (actions terrain, rencontres avec les consommateurs etc.). En milieu d'année, des fiches-missions de bénévoles à recruter sur des postes considérés comme prioritaires (responsable communication, chargé d'accueil, webmaster, animateur de Rendez-vous Conso) ont été créées et mises en ligne sur différents supports (sites « JeVeuxAider.gouv.fr », France Bénévolat, MDAS et celui de l'association).

Sur l'année, tous canaux confondus, 49 propositions de candidature ont été reçues. Toutes ont été traitées par retour de mail, puis entretien pour 21 candidatures. Douze personnes se sont engagées dans le bénévolat (Conseil Litiges, Actions terrain, Communication et Enquêtes). Elles ont pu alors intégrer le parcours du bénévole (accueil, immersion, formation).

b) 63 bénévoles fin 2025

Sur l'année, dix bénévoles se sont retirés ; qu'ils soient remerciés pour leur engagement.

L'association compte donc soixante-trois bénévoles au 31 décembre.

Le total des heures que ces bénévoles consacrent à l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin, pour certains quelques heures dans l'année, pour d'autres plusieurs heures par semaine, correspond à un peu plus de six Équivalents Temps Plein (ETP). Ce qui démontre, si besoin était, que leur contribution est essentielle pour informer, sensibiliser, conseiller et défendre les consommateurs mais aussi gérer toutes les activités nécessaires au bon fonctionnement de l'association. Le conseil d'administration leur en est très reconnaissant.

c) Partage et convivialité

La dynamique d'équipe passe aussi par des moments conviviaux. Dès janvier, les bénévoles étaient conviés à la « galette des rois », une occasion de faire connaissance, de discuter de futurs projets... et de renforcer la cohésion du groupe. Puis en novembre, ils ont pu découvrir les circuits de tri des déchets, en trois étapes, lors de deux après-midis de sorties. La première fut consacrée au tri de la collecte sélective des déchets papiers/plastiques des ménages sur le site de la Société Alsacienne de tri d'emballages ménagers (Altem), la deuxième à la prise en charge des déchets verts de l'Eurométropole (Centre de compostage professionnel Valterra) et enfin la troisième à la visite du centre de méthanisation géré par le groupe Lingenheld. Le tout s'achevant, là encore, par un moment convivial pour les quelques rescapés du froid intense qui régnait ce jour-là.

6. La formation

Les bénévoles apportent leur motivation et leur détermination pour accueillir, informer, accompagner les consommateurs mais aussi pour gérer toutes les activités nécessaires au bon fonctionnement de l'association.

Toutes les actions réalisées par les bénévoles engagent l'association : de la qualité de l'accueil, du traitement des litiges, des enquêtes, des représentations dépendent l'image et la crédibilité du mouvement.

L'UFC-Que Choisir accorde donc une grande importance au développement des compétences des bénévoles.

a) Les formations proposées par la fédération

La fédération propose à tout bénévole, qu'il soit nouveau ou expérimenté, d'accéder à des temps de formation pour se perfectionner, échanger ses pratiques, connaître d'autres bénévoles.

Cette année encore le panel des formations proposées était large et près d'un quart des bénévoles ont saisi les opportunités, certains plusieurs fois dans l'année, pour un total de 18 formations (dont 2 en visio). Ce chiffre est en très nette baisse par rapport à 2024 (28 formations). Le détail figure en annexe II.

À noter que deux formations ont dû être annulées, faute de participants, dont la formation « Promouvoir nos messages de consommation responsable » programmée en avril à Strasbourg.

Par ailleurs, des formations en interne sont dispensées en fonction des besoins afin d'acquérir ou d'actualiser les connaissances. C'est le cas notamment pour les bénévoles des équipes « Experts », juridiques et administratifs ou ceux ayant rejoint l'équipe « Rendez-vous Conso ».

b) Les formations proposées par France Assos Santé

Destinées spécifiquement aux représentants des usagers (RU), elles leur permettent d'acquérir ou de développer leurs compétences pour remplir au mieux leur mission de défense des droits des usagers en santé. Elles ont concerné 6 RU qui ont ainsi pu suivre 22 formations différentes (9 de plus qu'en 2024) (cf. annexe II).

c) Les formations proposées par le Mouvement associatif Grand Est

Tout bénévole peut bénéficier des formations offertes par le Mouvement associatif Grand Est. Une seule de nos bénévoles a saisi cette opportunité cette année (contre trois en 2024) pour se perfectionner en matière de gouvernance (cf. annexe II).

7. La gestion administrative et financière

Durant le premier semestre, le trésorier a passé la main, après un tuilage de plusieurs mois, à un membre de l'équipe qui a repris la coordination des enquêtes ainsi que l'animation de l'équipe de bénévoles chargée de l'enregistrement des adhésions et de l'envoi des relances.

Le projet de modernisation de l'architecture téléphonique n'a pu être achevé en 2025, mais la mise en œuvre de la nouvelle architecture est prévue début février 2026.

Un second terminal de paiement a été acquis en milieu d'année.

Le nombre d'adhérents souscrivant au prélèvement automatique pour le versement de leur adhésions ou dons progresse lentement.

8. Les relations au sein du mouvement UFC-Que Choisir

a) Avec la Fédération

L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin fait partie d'une fédération et est donc soumise aux droits et obligations qui en découlent. Le nombre de délégués (3 personnes) et le nombre de voix de l'association sont proportionnels au nombre d'adhérents de l'association en 2024.

Deux administrateurs ont représenté l'association aux assemblées générales extraordinaire et ordinaire qui ont eu lieu du 23 au 25 mai 2025 à Louan (77). L'association locale de Hautes-Pyrénées avait également donné ses pouvoirs à notre association. Les modifications statutaires présentées en AGE (ouverture de la gouvernance, reconnaissance des UR et modification de la dénomination sociale) ont été largement approuvées, tout comme les documents plus classiques présentés lors de l'AGO (rapport moral, financier, d'activité etc.). Les modifications statutaires devront être déclinées dans les statuts-types des associations locales au premier trimestre 2026.

La vice-présidente de notre association, présente en tant qu'administratrice fédérale, dont le mandat fédéral arrivait à échéance, a été élue administratrice nationale titulaire.

b) Avec l'Union régionale

L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin adhère à l'Union Régionale Grand Est, dénommée UREGE, depuis sa création fin 2019. Les Unions régionales sont les courroies de transmission privilégiées entre la fédération et les associations locales. L'essentiel de leurs missions est consacré à la formation, la santé, l'environnement et Gestal (outil informatique). À cette fin, des référents régionaux et des correspondants dans chaque association ont été nommés. Le référent régional environnement est un administrateur de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin, le référent santé suppléant également.

L'Assemblée générale s'est tenue le 1er avril à Metz et 4 délégués s'y sont rendus. Une de nos bénévoles, correspondante formation, a été nommée administratrice de l'UREGE, ce qui porte à 4 le nombre d'administrateurs de notre association (sur un total de 20). Cinq conseils d'administration ont eu lieu en visio, une journée de présentation des modifications statutaires, en préparation de l'AGE de la fédération a été organisée en présentiel, à Metz. L'association était présente systématiquement à toutes les rencontres.

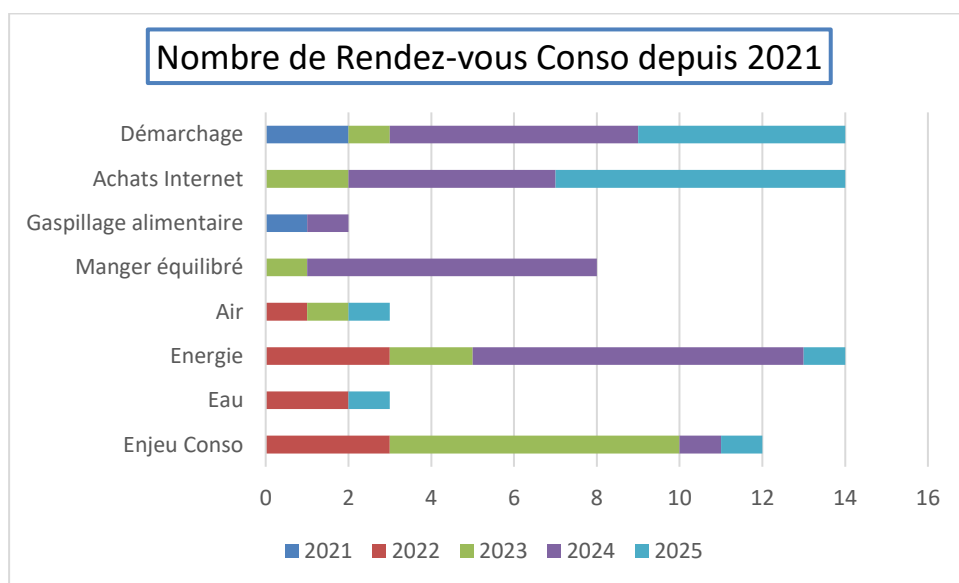
II. Aller à la rencontre des consommateurs

Informers et sensibiliser les consommateurs sont la raison d'être du mouvement UFC-Que Choisir. Et pour cela, il est indispensable de créer des occasions de rencontres et de discussions avec eux. Cette année encore, l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin a multiplié les opportunités, notamment en étant présente à la Foire européenne de Strasbourg et au Salon Made in Alsace de Haguenau, en proposant de nouvelles permanences, et en continuant de répondre aux sollicitations de nouveaux partenariats.

1. Les « Rendez-vous Conso »

À partir de malettes pédagogiques créées et mises à disposition par la fédération, les « Rendez-vous Conso », animés par un binôme de bénévoles, sont proposés sur 8 thématiques couvrant 3 domaines (Consommation responsable, Mieux manger, Pièges et arnaques). Les « Rendez-vous Conso » s'adressent aux consommateurs, adhérents ou non, en leur proposant des solutions pragmatiques pour les aider à mieux consommer au quotidien, à adopter des pratiques responsables, tout en optimisant leurs dépenses. Ils leur permettent d'acquérir les bons réflexes pour bien choisir leurs produits ou leurs services dans le domaine de la consommation et ne pas se faire piéger.

Depuis cinq ans, le pôle « Rendez-vous Conso » a animé 70 ateliers devant 931 participants.



L'activité se consolide cette année avec 16 animations (contre 28 en 2024 et 14 en 2023) incluant 191 participants. Sept partenariats ont été signés, dont deux nouveaux, avec le FédiCentre de Vendenheim et la Communauté de communes du Pays Rhénan. Deux Rendez-vous Conso ont été labellisés dans le cadre du Cybermois (Mois européen de la cybersécurité, une initiative européenne pour sensibiliser les publics autour des enjeux de la cybersécurité).

Les thématiques les plus demandées ont été :

- Je sécurise mes achats sur Internet,
- Je déjoue les pièges des sollicitations commerciales.

L'objectif d'élargir la gamme des thématiques proposées n'a pas été atteint mais constitue un objectif prioritaire en 2026 avec l'élargissement à de nouveaux partenariats. 2026 se présente plutôt favorablement avec une douzaine d'ateliers déjà programmée.

2. Les permanences

De manière à être au plus près des consommateurs, en plus des permanences ouvertes fin 2023 à Haguenau et Molsheim, en 2024 à la Maison du Pays Rhénan à Drusenheim, l'association va désormais à la rencontre des consommateurs à Niederbronn-les-Bains, et, en distanciel, à Lauterbourg. 65 consultations ont été réalisées lors des différentes permanences décentralisées (contre 51 en 2023).

Ces cinq permanences délocalisées s'ajoutent à la permanence juridique du bureau strasbourgeois de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin et, comme elle, sont ouvertes à tous ceux qui souhaitent échanger sur les sujets de consommation, obtenir des conseils avant achat ou font face à des litiges de consommation en matière de biens et de services.

L'accueil est assuré par les bénévoles, éventuellement accompagnés par un stagiaire juriste.

- À Lauterbourg, chaque premier jeudi du mois de 9h à 12h, permanence téléphonique, en français ou en allemand, sur rendez-vous uniquement. Contact : Infobest PAMINA au 03 68 33 88 00 ou par mail à infobest@eurodistrict-pamina.eu
- À Haguenau, chaque premier vendredi du mois de 9h à 12h à l'Espace Associations, 8 rue Robert Schumann.
- À Molsheim, chaque deuxième vendredi du mois de 8h30 à 12h à la Maison Multi-Associative, 7 route des Loisirs.
- À Drusenheim, chaque quatrième mercredi du mois de 9h à 12h à la Maison du Pays rhénan, 1A route de Herrlisheim, sur rendez-vous uniquement – Communauté de Communes du Pays rhénan au 03 88 06 74 30.
- À Niederbronn-les-Bains, chaque quatrième jeudi du mois de 9h à 12h à l'Espace France services du Pays de Niederbronn-les-Bains, 5 place du bureau central. Possibilité de rendez-vous au 03 88 05 86 86 ou franceservices@ccpaysniederbronn.fr

3. Le Printemps des consommateurs

Dans le cadre du Printemps des Consommateurs organisé chaque année par la fédération UFC-Que Choisir, notre association a proposé, outre de nombreux Rendez-Vous Conso, une série d'actions sur le thème de la consommation responsable qui a permis d'informer les consommateurs sur tous les sujets d'actualité et de présenter nos actions au quotidien pour les sensibiliser, les protéger et les défendre.

a) Rencontre avec les élèves du lycée professionnel de la Haute-Bruche : 7 mars

Un enseignant d'économie et de droit au lycée Haute Bruche à Schirmeck a contacté l'association pour nous demander d'intervenir dans une classe de 1ère dont les élèves se destinent à la vente et préparent le bac pro correspondant. Il souhaitait illustrer par des exemples concrets, la partie de leur programme relative aux droits et obligations du vendeur et du consommateur. La salariée de l'association et un administrateur ont élaboré leur intervention en faisant référence à des cas concrets traités récemment par le pôle juridique.

b) Conférence « Dans les coulisses des essais de l'UFC-Que Choisir » : 18 mars à Strasbourg

À l'issue de son Assemblée Générale, l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin a reçu Éric Bonneff, Directeur des Essais comparatifs à l'UFC-Que Choisir, pour une conférence exceptionnelle sur un sujet qui occupe son quotidien : les tests comparatifs. Ces tests, une spécialité de notre association, sont essentiels pour permettre aux consommateurs de faire des choix éclairés. Contrairement aux avis en ligne et aux blogs d'influenceuses, ils offrent des analyses rigoureuses qui comparent directement les produits entre eux sur des bases scientifiques.

Comment ces essais comparatifs sont établis, en quoi ils offrent des analyses fiables, sur quels critères les notations sont-elles effectuées, c'est ce qu'a expliqué Éric Bonneff lors de sa conférence. Au total 2 100 produits sont testés en moyenne par an. Pas moins de 85 tests sont publiés dans le magazine et sur le site de Que Choisir chaque année. Ces tests conçus par une équipe de 18 personnes dont une douzaine d'ingénieurs, ont un coût élevé, d'environ 2 millions d'euros par an. Un budget partagé en partie au niveau européen.

c) Fresque des Sols Vivants : 17 mai à Strasbourg

Ludique et collaboratif, cet atelier, en partenariat avec SOLENVILLE, a été l'occasion de découvrir les sols, piliers méconnus de la biosphère. Grâce à l'intelligence collective, les participants ont pu, ensemble, relier cartes et savoirs pour explorer les fonctions des sols, comprendre leurs fragilités et approfondir les enjeux liés au climat, à l'eau, à l'agriculture ou à la biodiversité.

d) Journée nationale de l'accès au droit : 23 mai à Strasbourg

Comme chaque année, l'association a participé à la journée nationale de l'accès au droit sur l'invitation du tribunal judiciaire de Strasbourg. Le président et les stagiaires juridiques ont été sollicités pour ce qui relève du droit de la consommation. La richesse des échanges témoigne de l'importance de ces journées. Elle rappelle que la justice et la défense des droits sont l'affaire de tous, et que l'information est la première étape vers l'autonomie juridique des citoyens.

e) Salon Made in Alsace : 8 juin à Haguenau

Six bénévoles ont tenu un stand à l'occasion du salon Made in Alsace à Haguenau. C'était une « première » à plusieurs titres : première invitation à participer à ce salon, première animation à Haguenau. Les contacts, près de 200, se sont enchaînés tout au long de la journée ; les démonstrations de l'appli *Quelproduit* ont été faites devant une quarantaine de visiteurs et une quinzaine, séduits, ont téléchargé immédiatement l'application. En parallèle, deux bénévoles ont assuré quatre animations. Avec près d'une centaine de participants, là encore, ce fut un vif succès.

f) « Respect de notre petite planète » : 14 juin à Strasbourg

Promouvoir les gestes durables au quotidien, c'est ce à quoi se sont employés nos bénévoles tout-au-long du "Carrefour citoyen" organisé le 14 juin par l'un de nos plus fidèles partenaires des Rendez-vous Conso, la paroisse protestante du Neuhof à Strasbourg.

g) Fête de la Krutenau : 14 juin à Strasbourg

La fête de quartier de la Krutenau (où notre association a son siège) a été une nouvelle occasion d'aller à la rencontre des habitants, de leur présenter nos actions et tous les outils mis à leur disposition, dont l'application *Quelproduit* que plusieurs d'entre eux ont installée sur leur portable.

h) Fête de l'An vert de la Basse Zorn : 29 juin à Weyersheim

L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin était présente à la journée à l'An vert de la Basse-Zorn, le 29 juin, pour faire connaître l'association, informer et promouvoir encore l'application *Quelproduit*. Sur la cinquantaine de personnes reçues certaines ont déclaré leur intention de faire davantage pour notre association, comme adhérer, nouer un partenariat ou devenir bénévole.

4. Rentrée de l'engagement

Comme chaque année, la fédération sollicite le réseau des associations pour que la « Rentrée » puisse voir l'éclosion de nombreuses actions sur le terrain, notamment à l'occasion des forums des associations. L'année 2025 a vu le retour de notre association à la Foire européenne de Strasbourg, après neuf années d'absence. Un très gros défi et un vrai succès !

a) Foire européenne de Strasbourg : du 5 au 14 septembre

En avril, pour accroître la notoriété de l'association, le CA a validé le principe d'une prise de contact avec la Foire européenne de Strasbourg, événement phare de notre territoire avec 140 000 visiteurs. Notre demande a reçu un accueil très favorable de la part de la direction de la Foire qui nous a proposé la mise à disposition gracieuse d'un stand, très bien situé.

L'été a été consacré aux préparatifs. Première grande satisfaction : le retour très positif des bénévoles, salariée et stagiaire, prêts à s'engager pour assurer la présence de l'association 8h par jour pendant 10 jours ! Diverses animations ont été programmées dont une initiation aux droits des consommateurs et un quiz pour faciliter des achats judicieux, en plus de la mise en avant de l'application *Quelproduit* et des premières réponses apportées aux questions concernant des litiges avec des professionnels.

Les consommateurs étant loin de connaître leurs droits pour les achats en foire, ce fut l'occasion de leur faire des rappels salutaires, leur permettant de s'engager en toute connaissance de cause. Du côté des professionnels, nous avons malheureusement constaté que les stands ne se conformaient pas tous, loin de là, à la législation en vigueur qui prévoit l'affichage en format A3 de l'information : « Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour tout achat effectué dans cette foire » (article de l'arrêté du 2 décembre 2014).

L'énergie collective consacrée à cette expérience a contribué à souder l'équipe des bénévoles. Le bilan final est très positif :

- 569 abonnés/adhérents ont utilisé l'invitation qui leur avait été envoyée,
- plus de 800 visiteurs se sont arrêtés sur le stand,
- des échanges approfondis ont sensibilisé 700 contacts,
- 62 personnes ont adhéré (ou réadhéré),
- 215 démonstrations de l'appli *Quelproduit* ont été effectuées,
- 64 visiteurs ont chargé immédiatement *Quelproduit*,
- l'association a bénéficié d'importantes retombées médiatiques.

b) Village des associations : les 13 et 14 septembre à Strasbourg

Dans le même temps, l'association a réussi à assurer une présence pour accueillir de nombreux visiteurs sur le stand monté comme chaque année au Village des Associations à Strasbourg le week-end des 13 et 14 septembre. Une centaine de visiteurs a été accueillie sur le stand.

c) Ciné-débat dans le cadre du Festival ALIMENTERRE : 26 novembre à
Strasbourg

L'association a organisé la projection de « Transmettre » le film documentaire de Jérôme Zindy, à la Maison des Associations. Le sujet touche à notre capacité à produire une alimentation saine sans abîmer l'eau, les sols et la santé. Concrètement, cela suppose de sécuriser l'accès au foncier, de valoriser les pratiques agroécologiques, de soutenir le biocontrôle et la diversification des cultures, et d'encourager les circuits courts et la restauration collective de qualité. La projection a été suivie d'un temps d'échanges avec des intervenants promouvant le bien manger et une agriculture responsable.

III. Protéger et défendre

1. L'assistance juridique

Le service juridique dirigé et animé par notre salariée est composé d'une équipe de bénévoles et d'un stagiaire juriste. 8 bénévoles se succèdent pour assurer chaque semaine l'accueil téléphonique dans nos bureaux et 9 autres participent ponctuellement au traitement des litiges.

	2025	2024
Appels téléphoniques	1162	1659
Rendez-vous et visites (permanences et siège)	260	255
Traitements par écrit :		
- de niveau 1 (renseignements généraux aux consommateurs dont TLL)	963	918
- de niveaux 2 et 3 (lettres de signalement ou argumentées /accompagnement des adhérents)	305	243
Total mails et courriers	1268	1161

L'année 2025 a vu une nouvelle baisse du nombre d'appels téléphoniques reçus lors de nos horaires d'ouverture. Le nombre de visites est resté stable. La majorité des demandes parviennent dans le cadre du traitement des litiges en ligne (TLL). Certains dossiers (notamment TLL) occasionnent de nombreux mails ou appels échangés non comptabilisés dans les statistiques. Au final, le nombre de dossiers traités est en augmentation (+9 % par rapport à 2024).

Pour des litiges simples, les consommateurs trouvent des solutions sur Internet ou avec leur protection juridique et ils contactent en majorité l'association quand ils n'ont pas trouvé de solution ou quand leur litige est trop complexe et nécessite une analyse juridique approfondie. En conséquence, la charge de travail du service reste très importante et l'analyse d'un dossier nécessite de plus en plus de temps et aussi de compétence juridique.

Les réponses apportées au niveau 1 (niveau simple de réponse impliquant une analyse juridique minimum pour permettre une réponse appropriée) nécessitent des recherches adaptées aux questions posées, bien que ces réponses doivent rester concises conformément au protocole imposé, le but étant de montrer la capacité de l'association à résoudre le litige sous réserve d'adhésion et ainsi de passer aux niveaux 2 et 3.

Le nombre de dossiers traités aux niveaux 2 et 3 a augmenté de plus de 25 %. Il s'agit des dossiers impliquant une prise en charge du litige après adhésion et se traduisant par une étude du dossier, des conseils, un suivi adapté à la situation et souvent une intervention auprès du professionnel concerné.

Des frais de dossiers sont facturés dans la mesure du possible (en sus de 7 € en cas de LRAR).

Nos interventions argumentées permettent à nos adhérents de régler à l'amiable les 3/4 des dossiers qui nous sont soumis. Après trois interventions sans succès, nous les aidons à aller plus loin pour aboutir à une solution (conciliation, médiation, saisine de la justice).

En effet, certains professionnels sont peu coopératifs pour proposer un règlement amiable comme dans le domaine de la fraude bancaire ou les dossiers concernant des sites Internet frauduleux.

Le travail de l'équipe juridique a permis aux adhérents pour lesquels nous sommes intervenus de récupérer des sommes versées ou d'économiser grâce à une rupture amiable de leurs contrats la somme totale de 235 241 €, plus 34 % par rapport à 2024. Ce montant peut varier d'une année sur l'autre en fonction de la nature des litiges.

2. Défendre le pouvoir d'achat

Défendre l'intérêt des consommateurs c'est aussi penser à son porte-monnaie.

a) Économiser sur le fioul

L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin relaie la campagne « [Choisir son fioul](https://basrhin.ufcquechoisir.fr/) » de la fédération sur le site <https://basrhin.ufcquechoisir.fr/>. Deux fois par mois, les consommateurs peuvent s'inscrire en précisant le volume de fioul qu'ils souhaitent acheter. À l'issue d'enchères inversées proposées aux fournisseurs potentiels, le fournisseur garantissant le meilleur tarif est retenu. Les consommateurs qui se sont inscrits reçoivent l'offre correspondant au prix retenu et peuvent alors y souscrire. L'économie moyenne obtenue par les consommateurs bas-rhinois grâce à cette campagne est de 150,89 € en 2025 (63,44 € en 2024).

b) Économiser sur l'achat de pellets

Deux achats groupés de pellets, initiés là encore par la fédération, ont également été proposés, au printemps et à l'automne. Près de 2 millions de ménages sont chauffés aux pellets. Variant en fonction des appareils et de leur puissance, mais aussi du prix des granulés, leur facture moyenne, oscille entre 700 et 1 000 euros par an. C'est pour les aider à réduire leurs charges et à peser sur l'offre qu'ils peuvent se rassembler, sous l'égide de l'UFC-Que Choisir, pour obtenir les prix les plus compétitifs possibles, avec des pellets/granulés de bois de qualité/labellisés NF, Dinplus, ou ENplus.

c) Énergie moins chère ensemble

L'association a également relayé la campagne « Énergie moins chère ensemble » pour l'électricité lancée par la fédération en novembre et qui pouvait être souscrite jusqu'au 20 décembre, en regrettant néanmoins, une nouvelle fois, que la campagne nationale ne puisse pas toucher la très forte majorité des abonnés du Bas-Rhin (cf l'exclusion des entreprises locales de distribution) malgré de nombreuses demandes réitérées de notre part auprès de notre fédération et devant l'absence par les entreprises lauréates des démarches nécessaires. Seuls les habitants du sud du département, reliés à ENEDIS, pouvaient bénéficier de l'offre à 21,1 % HT inférieure au Tarif réglementé de vente (TRV) avec un abonnement à un prix légèrement inférieur au TRV et un tarif fixe sur 2 ans. Au-delà du tarif attractif, l'offre lauréate comprenait, comme lors des campagnes passées de l'UFC-Que Choisir, le volet sécurité juridique (un contrat sûr et l'accompagnement de l'association en cas de réclamations).

d) Grâce aux tests

Enfin, les fidèles lecteurs de la revue « Que Choisir » ou les abonnés de sa version numérique le savent, les tests de produits mis en avant chaque mois dans la revue phare du mouvement, permettent de défendre leur pouvoir d'achat. Ils prouvent régulièrement que les meilleurs produits ne sont pas forcément les plus chers.

IV. Enquêter

En 2025, l'Observatoire de la consommation de la fédération a lancé cinq enquêtes nationales. Notre association locale a participé à chacune d'elles, soit :

1. Deux enquêtes de type observation :

- En février : Relevé des prix des baguettes (classique, tradition, bio etc.) en boulangerie traditionnelle ou en grande surface (objectifs : fourchette des prix ; comparaison avec 2024).
→ 48 points de vente ont été observés.
- En novembre/décembre : Relevé des prix d'un soixantaine de produits en magasins Bio spécialisés.
→ L'enquête a été menée dans 17 magasins.

2. Trois enquêtes client-mystère par téléphone

- En mars/avril : Enquête téléphonique auprès des couturiers et cordonniers sur la mise en place du bonus Réparation Textile et Cordonnerie.
→ 48 artisans ont été sollicités.
→ Un [article](#) avec les résultats nationaux est paru dans le magazine Que Choisir n°649 de septembre 2025.
- En juin : Enquête téléphonique auprès des dermatologues. 26 spécialistes ont été interrogés sur les prises de rendez-vous, soit pour des soins dits médicaux ou classiques, soit pour des soins esthétiques.
- En septembre : Enquête téléphonique sur les prix des places au cinéma.
→ 20 cinémas ont été appelés. Cette enquête ne concernait pas ceux avec un numéro surtaxé (Pathé et UGC notamment).

3. Une enquête en partenariat avec « No Plastic In My Sea »

Par ailleurs, une enquête, en collaboration avec l'association « No Plastic In My Sea », a eu lieu entre mars et mai concernant le (non)respect de la loi AGEC (loi anti-gaspillage pour une économie circulaire). Il s'agissait de voir si les ERP (établissement recevant du public) de plus de 300 personnes à la journée mettaient effectivement des points d'eau gratuits à disposition du public. Au vu des résultats très insuffisants, un communiqué de presse a été publié pour demander aux pouvoirs publics de faire respecter la loi. Un [article](#) avec les résultats nationaux est également paru sur le site Que Choisir le 19 juin 2025.

Au total, toutes ces enquêtes ont impliqué 50 interventions de bénévoles, certains ayant participé à plusieurs enquêtes. Plus de 150 points de vente, cinémas et dermatologues ont été visités ou contactés par téléphone.

V. Représenter et intervenir

1. Importance des représentations

Des bénévoles de l'association représentent les consommateurs du Bas-Rhin en siégeant dans les instances de démocratie locale. Les sujets qu'on y aborde sont au cœur des préoccupations de l'association : défense du consommateur abusé par les crédits trop faciles, action pour l'environnement (protection de l'eau, gestion des déchets, assainissement), représentation des usagers dans les établissements de santé et différentes instances de santé publique...

Le rôle des mandatés varie en fonction des instances. Il peut être décisionnel, au sein d'une commission départementale d'aménagement commercial (CDAC) ou de la commission de surendettement de la Banque de France. Les représentants peuvent émettre aussi des avis. C'est le cas dans les commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL).

Les missions à remplir au sein de ces multiples instances sont donc diverses et souvent passionnantes. Les représentants désignés par l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin ont participé à près de 176 réunions dans les instances de représentation tout au long de l'année. Ces missions génèrent parfois une charge de travail lourde ; étudier un dossier peut prendre une journée dans le cadre de la CDAC.

Tous ces mandats de représentations sont d'abord soumis au conseil d'administration pour validation avant d'être proposés aux instances. De plus, ils font l'objet de formations internes dispensées par la fédération, et parfois en externe, par France Assos Santé (dont fait partie l'UFC-Que Choisir) pour les représentants des usagers Santé. Elles sont nécessaires pour acquérir les compétences indispensables à ces mandats.

Les représentations contribuent également à augmenter la visibilité de l'association.

Les listes des représentations figurent en annexe III.

2. Dans le domaine de la Santé

Depuis plusieurs années, des bénévoles de l'association locale se sont investis pour porter et défendre la parole des usagers de la santé (et de leurs proches) et agir pour que leurs droits soient respectés.

Sur dossier de candidature, ils sont nommés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé. Pour assurer leurs missions, ils bénéficient de cycles de formations gratuits.

Ils participent aux Commissions des usagers qui étudient l'ensemble des plaintes et des réclamations posées par les patients ou leurs proches dans le trimestre écoulé. Des recommandations sont faites régulièrement pour améliorer les pratiques, la qualité et la sécurité des soins. Le respect des droits des usagers est leur objectif. Parmi les sept établissements dans lesquels ils sont nommés (voir en annexe III la liste des représentations en santé), ils assurent une présidence et une vice-présidence de cette Commission des usagers. En 2025, les représentants des usagers de l'association ont participé à 35 séances.

Au-delà de cette commission, les représentants des usagers peuvent être sollicités pour participer à des réunions, groupes de travail organisés par l'établissement (43 pour 2025). En effet, ils représentent la voix des usagers de la santé dans l'établissement et à ce titre, sont précieux pour les professionnels.

Le pôle Santé est également fortement investi (plus de 52 réunions au cours de l'année 2025) dans les instances locales, départementales, de démocratie sanitaire : il est le porte-parole et le relais des positions de l'association locale et de la fédération sur les politiques de santé, les dépassements d'honoraires, les déserts médicaux, les besoins de la population non couverts, les fermetures de lits, etc.

Au titre de l'UREGE, le référent régional Santé suppléant a participé à plusieurs instances régionales ou consultations : comité régional de France Assos Santé et conférence régionale de la santé et de l'autonomie.

3. Dans le domaine de l'Environnement

Depuis 2022, l'association dispose d'un référent environnement qui a de plus été désigné comme référent environnement par l'Union Régionale Grand-Est (UREGE), également en 2022.

L'action locale a porté sur les sujets suivants :

a) Comité Ressources en Eau

Le comité Ressources en eau s'est réuni trois fois pour constater que la pluviométrie très faible du début d'année jusqu'au milieu de l'été a généré une sécheresse exceptionnelle du même type qu'en 2023, ce qui a donné lieu à de nombreux arrêtés de régulation des usages de l'eau.

De nombreux assèchs ont été observés dans le Ried du Seltzbach, au nord du département, en particulier.

Le retour à la normale est observé depuis août et, plus encore, depuis les mois de septembre et octobre avec une pluviométrie largement supérieure à la normale.

Le référent environnement participe au groupe de travail concernant la révision des zones vulnérables nitrates bassin Rhin-Meuse, sur le département. Ce travail, qui doit s'étaler sur 2025 et 2026, prépare celui du prochain Plan Régional Nitrates.

Il a été également sollicité pour participer aux travaux d'un atelier de préfiguration d'une commission locale de l'eau sur deux petits bassins affluents du Rhin (Versants de la Sauer et du Seltzbach), au Nord du département, avant la conception du SAGE (schéma d'aménagement et de gestion des eaux) de ce territoire.

b) Campagnes 2025 concernant la qualité de l'eau

Cette année, la Fédération a lancé deux campagnes axées sur la qualité de l'eau. Il s'agissait, pour la première, d'une campagne de mise en évidence de la présence de PFAS préoccupante dans plusieurs eaux du robinet de grandes agglomérations (Strasbourg en particulier, pour le TFA, le plus petit des PFAS) et petites agglomérations et, pour la seconde, d'interpeller le public et les autorités sur le surcoût problématique des traitements qu'il faut mettre en place pour corriger des eaux dont les taux de substances chimiques dépassent les seuils réglementaires.

Ces deux campagnes ont été particulièrement bien reçues à la fois par la presse et les médias locaux, et par le grand public.

c) Gestion des déchets :

L'association participe au Comité Consultatif des Services Publics Locaux (CCSPL) du SIVOM de Scherwiller, établissement public dédié à la collecte des déchets dans le centre de l'Alsace. Elle y milite pour développer la collecte des bio-déchets ainsi que pour la redevance (plutôt que la taxe), sur le thème de la sobriété.

Au titre de l'UREGE, le référent environnement a participé à plusieurs instances régionales ou consultations : conseil d'administration d'ATMO Grand-Est, comité de bassin Rhin-Meuse, comité régional de l'énergie, consultation sur la création d'un centre de recyclage de métaux faiblement radioactifs issus des activités nucléaires d'EDF (Technocentre de Fessenheim).

4. Dans le domaine de l'Énergie

a) Conjoncture

Électricité

Le tarif de Vente Réglementé de l'Électricité (TRVE) a subi une forte baisse en 2025, supérieure à 22 %, ramenant le prix du kWh à 19,52 €. Cette baisse est moins sensible sur la facture globale des consommateurs en raison du poids de l'abonnement dont la TVA est passée de 5,5 % à 20 %, et de l'évolution des taxes.

Un nouveau fournisseur OHM s'est ajouté à ES et EKWATEUR sur le réseau Strasbourg Électricité Réseaux avec une économie de l'ordre de 6 % sur la facture, par rapport au TRVE.

Les clients du réseau ENEDIS (le sud du Bas-Rhin) ont, quant à eux, le choix entre plus de 60 offres avec des économies potentielles d'environ 15 % par rapport au TRVE.

L'opération Energie Moins Chère Ensemble a permis aussi à ces derniers de souscrire à une offre d'OCTOPUS à -22,1 % le kWh par rapport au tarif réglementé BLEU (cf III2.).

L'offre TEMPO, autre offre réglementée, bien que moins attrayante qu'en 2024, continue à être une alternative intéressante.

Gaz

Le Prix Repère de la CRE qui s'est substitué au tarif réglementé de vente depuis juillet 2023 a lui également fortement baissé en 2025, de plus de 14 %, ramenant le prix du kWh à 10,19 €. Mêmes remarques concernant l'effet sur la facture globale que pour l'électricité.

Les consommateurs raccordés au réseau GRDF (Nord et sud du Bas-Rhin) disposent de plus d'une quarantaine d'offres, certaines jusqu'à 8 % inférieures au prix repère CRE.

Pour les consommateurs dépendant d'une ELD (Entreprise locale de Distribution) à savoir ceux raccordés à Strasbourg Électricité Réseaux ou Barr Énergies, la situation concurrentielle ne s'est malheureusement pas améliorée, aucun nouveau concurrent n'ayant investi ces réseaux.

b) Activité

Deux bénévoles sont les animateurs du pôle « ENERGIE ». Leurs activités se partagent entre :

Indicateurs du prix de l'énergie

Un travail important a été réalisé pour rendre plus complets et informatifs les indicateurs du prix de l'énergie. Ceci a amené à bâtir 2 indicateurs séparés : *l'Indicateur du prix de l'électricité* et *l'Indicateur du prix du gaz*.

Ces indicateurs sont mis à jour chaque début de mois.

Outre l'évolution du prix du kWh depuis le début de l'année et par rapport au mois précédent, ils indiquent qu'elle est, par réseau de distribution, la meilleure offre disponible. Deux offres peuvent être proposées si l'une, à partir d'un certain niveau de consommation devient plus intéressante que la précédente. Ceci est le cas pour des offres avec un prix d'abonnement plus élevé mais un prix du kWh plus faible (pouvant devenir intéressantes pour des consommations élevées).

Energie Moins Chère Ensemble (EMCE)

Le pôle « ENERGIE » a participé à la diffusion de l'information auprès des adhérents et sympathisants.

Entreprises Locales de Distribution (ELD)

90 % des consommateurs du Bas-Rhin dépendent d'une ELD pour l'électricité et 75 % pour le gaz. Ils ne peuvent donc pas bénéficier, à l'heure actuelle, des opérations Energie Moins Chère Ensemble de la Fédération. Le pôle « ENERGIE » a réalisé une étude permettant une vision globale de la situation des ELDs en France. Elle devrait permettre de nous concerter avec d'autres Associations locales, l'objectif étant qu'à l'avenir les consommateurs des principales ELDs puissent bénéficier de ces opérations.

Rendez-Vous Conso

L'énergie, en raison des baisses de prix évoquées, n'est manifestement plus le sujet brûlant qu'il a été en 2023 et 2024. Un seul Rendez-vous Conso a été organisé sur cette thématique.

Si les pistes d'économies d'énergies sont à présents bien assimilées par les consommateurs et ne constituent plus qu'un rappel, la diversité et la complexité des offres et leur potentiel d'économie nécessitent de s'y attarder plus longuement.

Juridique

Les deux bénévoles continuent à assister le service juridique sur des questions relatives à l'énergie. Comme pour les Rendez-vous Conso, ce type d'intervention a tendance à fortement décliner.

5. Dans le domaine de l'Habitat

Tout en maintenant une activité de veille et de conseil au niveau des techniques de construction et de l'évolution de l'habitat, le pôle Habitat s'est orienté depuis fin 2024 vers le traitement des problématiques des locataires des bailleurs sociaux, en vue de préparer les élections aux conseils d'administration de ces bailleurs sociaux prévues fin 2026. Cette action bénéficie de l'aide et du soutien de la fédération à travers, entre autres, la participation du responsable du pôle au groupe de travail Bailleurs sociaux de la fédération.

Une rencontre a eu lieu localement avec la directrice de l'agence de Strasbourg de CDC Habitat social, le plus gros bailleur social de France, mais sans résultats concrets par la suite.

La présence de l'association au conseil d'administration de l'ADIL 67 (Agence départementale d'information sur le logement) permet également d'approcher les dirigeants de ces organismes, les responsables politiques au niveau du département et de l'Eurométropole de Strasbourg en charge du logement et les intervenants à différents niveaux (CAF, associations de locataires, promoteurs...).

La recherche de candidats potentiels pour les élections chez les bailleurs sociaux s'est poursuivie avec des contacts intéressants chez Alsace Habitat et Ophéa. À noter toutefois que les prochaines élections municipales de mars 2026 mobilisent les plus motivés au détriment des élections que nous visons.

Le renforcement du pôle Habitat ne s'est pas consolidé dans la durée comme prévu. Pour 2026, il y a un bon pronostic pour trouver des candidats aux élections chez les bailleurs sociaux en limitant les ambitions à une ou deux listes et l'espoir d'un renfort en bénévoles sur le pôle.

6. Autres représentations

a) CCSPL Haguenau / Brumath

Les comptes-rendus annuels d'activité des délégations de services publics de la collectivité d'agglomérations ci-dessous ont été passés en revue au cours de 3 réunions :

- ✓ Adduction eau potable & traitement eaux usées
- ✓ Traitements des ordures ménagères
- ✓ Les transports en communs (RITMO)

- ✓ Gestion du Nautiland
- ✓ Gestion du plan d'eau de la Hardt (à Brumath)
- ✓ L'abattoir municipal
- ✓ Gestion du crématorium
- ✓ La totalité des activités périscolaires confiées à différentes sociétés ou associations
- ✓ Fourrière animale
- ✓ Fourrière automobile

Ne siège dans ces comités que les élus communautaires concernés, les représentants des délégataires et quelques membres dits « compétents en matière de défense des consommateurs ». C'est à ce titre qu'un représentant de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin y participe.

Notre rôle en tant que représentant de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin consiste à :

- ✓ Identifier les points où les droits du consommateur pourraient être mis en cause
- ✓ Apprécier la clarté globale du rapport
- ✓ Vérifier la cohérence entre les informations écrites et les (nombreux) tableaux
- ✓ Apprécier les mesures qualitatives du service rendu, voire en critiquer l'absence
- ✓ Porter un regard attentif aux données comptables, en particulier sur :
 - les variations d'une année à l'autre
 - les transferts de charges qui peuvent être des excédents d'exploitation cachés

Presque tous les dossiers (9 sur 10) reçoivent un avis favorable.

Les dossiers « adduction eau potable » et « traitement eaux usées » donnent systématiquement lieu, de la part de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin, à la critique du trop faible taux de renouvellement et d'inspection des canalisations, qui devraient être d'au moins un pourcent par an. L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin critique également les taux de fuite, tout en donnant acte qu'ils sont systématiquement (parfois bien) meilleurs que la moyenne nationale. La plupart du temps l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin s'abstient au moment du vote, voire, dans de très rares cas, vote contre ces rapports.

b) CDAC du Bas-Rhin

La commission départementale d'aménagement commercial (CDAC) doit siéger dès l'instant qu'il y a implantation ou modification d'un commerce de détail de plus de 1 000 m². Elle est présidée par le préfet et composée de membres permanents (services techniques), de représentants des élus concernés et de personnalités qualifiées en matière de développement durable (l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin dispose d'un mandat dans ce cadre). Les soumissionnaires viennent y défendre leurs dossiers d'aménagement.

La CDAC n'a siégé qu'une fois en 2025 pour statuer sur la modification d'affectation de la surface d'un restaurant qui avait arrêté son exploitation, en surface de vente de produits pour animaux de compagnie. Bien que la surface de vente ne fût que de 350 m², ce dossier devait néanmoins passer en CDAC car se situant dans un ensemble commercial de plusieurs milliers de mètres carrés.

Lors de la réunion, outre les dossiers techniques du soumissionnaire (100-150 pages), les membres disposent d'un rapport de synthèse établi par les services techniques de la préfecture. Dans le cas présent, ce rapport émettait un avis défavorable. La conclusion était basée sur le constat que l'aménagement global du site commercial n'avait pas respecté bon nombre des engagements pris lors de la création de l'ensemble par le gérant propriétaire de l'ensemble du site.

Ce cas de figure illustre la faiblesse principale de la CDAC : l'absence d'un service d'inspection à même de vérifier, a posteriori, le respect des engagements pris par les soumissionnaires dans les dossiers de réalisation future.

Le projet ne prévoyait aucune extension de surface de vente ou de stockage, n'ajoutait aucune artificialisation de terrain, ne modifiait pas le stationnement ou la circulation des véhicules, ne changeait rien en matière de plantation de verdure etc. Le non-respect d'engagements passés de tierces personnes n'entraîne pas dans le cadre des discussions. Il n'y avait donc pas grand-chose à discuter et un avis positif a été émis.

c) Commission de surendettement

La commission de surendettement se réunit tous les 15 jours.

Elle est composée de deux salariés de la Banque de France (rapporteur et secrétaire), un inspecteur des impôts et un représentant de la Préfecture qui président les séances en alternance, un travailleur social de la Collectivité européenne d'Alsace, un représentant juridique (notaire ou huissier de justice), un représentant des banques ou créanciers, un représentant des associations de famille, UDAF, qui se partage une voix avec le représentant des consommateurs, UFC-Que Choisir du Bas-Rhin.

1 992 dossiers de surendettement ont été déposés dans le Bas-Rhin (en hausse de 13 % par rapport à 2024). Les dossiers doivent être traités dans les 3 mois.

10 % des dossiers (les plus complexes) passent en commission. La commission, qui se réunit à Strasbourg, étudie les dossiers du département, à raison de 20 dossiers par commission, en moyenne.

Le dossier peut être irrecevable pour 3 motifs : absence de surendettement, absence de bonne foi, activité indépendante (qui relève donc du tribunal de commerce). Le taux d'irrecevabilité dans le Bas-Rhin est de 6,7 %.

41 % des dossiers se voient effacer leurs dettes, pour un montant total de 13 millions d'euros (en 2024), soit une moyenne de 16 000 € par dossier.

Une demande peut être déposée à nouveau au bout de six mois, mais ce cas de figure est moins fréquent dans le Bas-Rhin que dans le reste de la France.

La typologie des surendettés est la suivante : 47 % sont âgés de 35 à 54 ans, 20 % sont des familles monoparentales, 53 % sont des ouvriers ou des employés, 24 % sont des chômeurs, 76 % sont des locataires, 42 % gagnent moins de 1 081 €, 86 % ont un patrimoine inférieur à 2 000 € et 50 % ont une capacité de remboursement négative.

VI. Communiquer

L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin diffuse directement ses informations vers un large public, à travers les réseaux sociaux, le site, la messagerie numérique et une lettre d'information bimensuelle.

1. La Lettre d'information

La Lettre d'information, « **Les dernières nouvelles de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin** », est un bimestriel diffusé par courriel, principalement aux adhérents. Sur l'année, elle a été diffusée à 9 911 adresses mail (-3 % par rapport à 2024).

Les six Lettres ont apporté aux lecteurs des nouvelles de l'engagement et des activités de l'association via le compte-rendu d'actions locales (Campagnes politiques, Rendez-vous Conso, Assemblée générale, Printemps des consommateurs...) ainsi que des conseils juridiques issus de litiges traités pour les adhérents. Elles peuvent également intégrer des articles de fond (environnement, énergie), des contributions ponctuelles (rubrique Internet) et des actualités. Enfin, elles comprennent toujours un appel au soutien (adhésion et don) ainsi qu'au bénévolat.

2. Le site Internet

Depuis 2017, l'association dispose d'un site Internet, que l'on peut trouver à l'adresse : <https://basrhin.ufcquechoisir.fr>

Ce site est hébergé et administré pour la partie technique par la fédération, ce qui rend son utilisation plus facile et son coût moindre mais, dans le même temps, limite l'exploitation statistique et les améliorations techniques personnalisées. En fin d'année, une sympathisante a réalisé un audit du site de l'association, audit qui a été transmis à la fédération. Les préconisations seront mises en œuvre au niveau national courant 2026.

Le site propose des informations variées à retrouver dans des rubriques consommation (alimentation, banque-assurance, commerce, eau, énergie, internet-téléphonie, santé-bien-être, mobilité, etc.) ou des rubriques relatives aux actions de l'association (vie de l'association, conseils juridiques). D'autres informations utiles sont également relayées dans le menu (présentation de l'association, recherche de bénévoles, communiqués de presse).

Le nombre de vues s'est considérablement accru cette année (il a doublé), pour atteindre un total de près de 97 000 vues, avec certains mois plus de 10 000 vues, et pour le meilleur mois (février) une moyenne de 373 vues par jour.

507 articles ont été diffusés, en légère baisse par rapport à l'année précédente (-2 %). Les articles les plus lus ont été :

- [« Morosil, berbérine, psyllium : que valent les alternatives à l'Ozempic promues sur les réseaux sociaux ? »](#), publié en mars
- [« Fuite de données Bouygues Telecom : que faire si vous faites partie des 6,4 millions de clients concernés ? »](#), publié en août et tiré de *de Mercipourinfo.fr*
- [« Masque au collagène : Leaf cosmetics se moque du monde »](#), publié en octobre.

3. La page Facebook

L'association dispose d'une page Facebook à l'adresse : www.facebook.com/basrhin.ufcquechoisir

Cette page qui constitue un canal d'information depuis 2012 compte 1 638 abonnés (+9 % par rapport à 2024). Elle est aussi, pour l'association, l'opportunité d'élargir son public grâce aux partages des actions locales, Rendez-vous conso, actions de sensibilisation... En 2025, 39 publications ont été mis en ligne. Les interactions ont augmenté de 5,3 %.

Les contenus qui ont touché le plus de personnes sont le post décrivant la procédure de refus de céder ses données à l'IA Facebook (pour 2 837) et celui sur les indicateurs des tarifs de l'électricité et du gaz dans le Bas-Rhin (2 204).

4. Instagram

Le nombre d'abonnés est passé, en 2025, de 331 à 387, soit 56 abonnés supplémentaires (+17 %), en progression régulière depuis 2022, date de la relance de l'activité de l'Instagram de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin.

Le nombre de publications a été de 32.

La progression la plus significative a été celle des vues. Elles sont passées de 150 à 200, sur les 3 premiers mois de l'année, à, sur le reste de l'année, une fourchette comprise entre 200 à 485 vues avec deux pointes à 2 018 et 3 617, correspondant à deux actions de terrain : Stop aux substances indésirables et la Goutte de trop.

Les thèmes des publications mêlent les reprises des grandes campagnes de la fédération déclinées à l'échelle locale et l'annonce et le suivi d'événements initiés à l'AL (participation à la Foire européenne de Strasbourg, accompagnement de revendications de locataires de bailleurs sociaux, Village des Associations, événement SolenVille...).

5. LinkedIn

En place depuis novembre 2024 ce réseau social qui est plus utilisé par les professionnels complète notre présence sur les réseaux. Les contenus se font en parallèle des autres comptes, Facebook et Instagram, avec une charte graphique proche du national.

En 2025 le nombre d'abonnés a augmenté de 33 personnes pour arriver à 77.

6. Google Maps

L'établissement de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin est présent sur Google Maps depuis 2018, sans que l'association ne s'y intéresse particulièrement. En janvier un bénévole a proposé de reprendre en main cet outil, en le mettant à jour régulièrement afin qu'il devienne une source d'informations fiable pour les utilisateurs. Nouvelles photos et actualités événementielles de l'association y sont désormais partagées.

Google Maps, qui est également une application, est très utilisé sur téléphone en plus des ordinateurs pour passer des appels, trouver des coordonnées et générer les trajets pour arriver à destination. Ainsi, en 2025, 883 appels ont été passés depuis ce réseau vers l'association, 651 demandes sur l'application ont concerné l'itinéraire pour arriver à notre siège à Strasbourg et 942 clics ont permis une redirection vers notre site Internet.

De plus, les utilisateurs peuvent y laisser un avis. Nous encourageons également les personnes ayant bénéficié de notre aide à venir poster le leur. Depuis janvier une réponse est faite systématiquement aux avis. Cela nous a permis de passer d'une note de 3,9 étoiles à 4,2 étoiles sur 5 pour un total de 57 avis.

7. Dans les médias

Les médias sollicitent l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin et l'association essaie de leur répondre dans la mesure du possible. Grâce à l'expertise de certains bénévoles, l'association peut désormais proposer aux médias des interlocuteurs qui donnent le change et apportent une information objective aux consommateurs. Dans de rares cas, il peut être fait appel aux salariés de la fédération.

L'UFC-Que Choisir a ainsi été sollicitée sur les thématiques liées à l'eau, à l'énergie, au coût de la rentrée scolaire et à la Foire européenne de Strasbourg (cf annexes IV et V).

8. Campagnes politiques

Contrairement à 2024 où aucune mobilisation sur le terrain n'avait eu lieu, 2025 a été riche de deux actions, qui ont mobilisé les bénévoles... et les médias.

a) Stop aux substances indésirables

Dans le cadre de sa campagne nationale, le 14 mai, nos bénévoles de jaune et de noir vêtus ont alerté les passants dans la rue, à Strasbourg, sur les substances indésirables contenues dans la plupart des produits, ménagers, cosmétiques et alimentaires, que nous consommons. Substances allergisantes, irritantes, cancérigènes ou perturbateurs endocriniens : leur impact sur la santé et l'environnement est aujourd'hui largement documenté, mais encore trop peu connu du grand public. Outil efficace pour éviter de consommer tous ces produits, l'application **Quelproduit** développée par l'UFC-Que Choisir, gratuite, indépendante et simple d'utilisation a été largement promue, dans sa nouvelle version.

b) La Goutte de trop

Dans le cadre de la campagne nationale, une équipe de bénévoles s'est mobilisée tout l'après-midi du mardi 18 novembre, à Strasbourg, pour alerter sur l'explosion des coûts de dépollution de l'eau potable. Notre eau est contaminée par des pesticides et des nitrates, sans parler de la contamination quasi généralisée par l'acide trifluoroacétique (TFA), le plus répandu des polluants éternels. Or rien que la dépollution des pesticides et des nitrates coûte plus d'1 milliard d'euros par an, pratiquement à la seule charge des consommateurs. Ces derniers ont donc été interpellés pour signer la pétition indiquant qu'ils refusent de payer seuls la note de la dépollution de l'eau du robinet. La pétition a recueilli près d'une centaine de signatures, sur le formulaire papier. Elle pouvait également être signée directement sur Internet.

Cette campagne a généré également d'importantes retombées médiatiques (cf annexes IV et V).

9. Autres communications

a) Communiqués de presse

Toutes les campagnes politiques s'accompagnent d'un communiqué de presse émis par la fédération, relayé, après intégration de données locales, par notre association. Les achats groupés font également l'objet de communiqués, tout comme certains événements locaux (lancement du baromètre de l'énergie, par exemple). Ils contribuent à la visibilité de l'association.

La liste des communiqués figure en annexe VI.

b) Interpellation des pouvoirs publics

De la même façon, les campagnes peuvent être accompagnées d'une interpellation des députés et sénateurs du département, ou des représentants des pouvoirs publics. En 2025, quatre interpellations ont été réalisées, voir liste en annexe VII ; elles ont suscité un nombre limité de réactions.

c) Communications diverses

Outre les Lettres d'information, des courriels adressés régulièrement aux adhérents et contacts ont été envoyés en fonction des actualités.

Les informations concernant les événements statutaires de l'association ont été diffusés (convocation à l'assemblée générale et suites de l'assemblée générale).

Des informations sur les événements locaux (invitation à la Foire européenne de Strasbourg, conférences, ciné-débat...) ainsi que sur les achats groupés (pellets, électricité) ont été relayées.

Au total, 26 340 mails ont été adressés sur 12 sujets (voir Annexe VIII).

1. Annexe I : Composition du Conseil d'administration

Bureau

Président : Didier CORNU

Vice-présidente : Hélène WOLFF

Secrétaire : Eve KUBICKI

Secrétaire adjointe : Anne AMIEZ

Trésorier : Daniel ERNST

Administrateurs

Pierre-Jean DESSEZ, Corinne IBRAM et Daniel RAVISY

2. Annexe II : Formations

FORMATIONS UFC-Que Choisir 2025	Nombre de stagiaires Bas-Rhin	Lieu	Date
ANIMER LES RENDEZ VOUS CONSO	4	Nancy	14/03/25
DECOUVRIR L'UFC QUE CHOISIR (stage classique)	1	Metz	09/04/25
LITIGES BANCAIRES	1	Reims	12/05/25
ACCUEILLIR LE CONSOMMATEUR : PRESENTIEL ET TELEPHONE (UR)	1	Mulhouse	13/10/25
DECOUVRIR L'UFC QUE CHOISIR	4	Strasbourg	06/11/25
REPRESENTER LES CONSOMMATEURS DANS LES INSTANCES DE SANTE (UR)	1	Nancy	13/11/25
LITIGES VENTE SERVICES Méthode	1	Metz	18/11/25
ORGANISER UNE ACTION PORTEUR DE PAROLE : LES ESSENTIELS POUR REUSSIR	1	Visio	
MOBILISER SON RESEAU ET LE GRAND PUBLIC GRACE A DES CAMPAGNES	4	Visio	

FORMATIONS 2025 – France Assos Santé	Nombre de stagiaires du Bas-Rhin	Date	
Formuler une recommandation	1	23/01et 08/12	
RU en hospitalisation à domicile	1	06/02	
Recueillir la parole des usagers	1	03/03	
Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers	10/03	10/03	1
Présider la commission des usagers	11 et 25/03	11 et 25/03	1
Lutter contre les infections associées aux soins	1	03/04	
Améliorer les parcours de santé	2	04/04	
Analyser les plaintes et réclamations en secteur psychiatrie	25/06	17/06	1
Découvrir la méthode patient traceur HAS	1	25/06	
Renforcer la cyber sécurité	1	03/09	
Obtenir des plaintes et réclamations	1	23/09	
Accompagner l'usager en médiation	3	07/11	
Éducation thérapeutique du patient	1	13/11	
Écouter le patient	2	27/11	

FORMATIONS 2025 – Mouvement Associatif Grand Est	Nombre de stagiaires du Bas-Rhin	Date	Lieu
Gouvernance associative et renouvellement des dirigeants	1	9/12/2025	visio

3. Annexe III : Liste des représentations

Liste des représentations (hors Santé) de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin

(T = titulaire / S = suppléant)

Mandat	Représentant	Au titre de	T/S	Nombre de réunions
Commission Consultative de Service Public Local de Brumath (CCSPL)	Daniel ERNST	Personne qualifiée en matière de consommation et de protection des consommateurs	T	1
Commission Consultative de Service Public Local de Haguenau (CCSPL)	Daniel ERNST	Personne qualifiée en matière de consommation et de protection des consommateurs	T	2
Commission Consultative de Service Public Local du SMICTOM Centre-Alsace (CCSPL)	Christine CHARRAS ou Pierre-Jean DESSEZ	Personne qualifiée en matière de consommation et de protection des consommateurs	T	1
Commission de surendettement des particuliers du Bas-Rhin	Corinne EBEL	UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	S	22
Commission Départementale d'Aménagement Commercial (CDAC)	Daniel ERNST	Personne qualifiée en matière de consommation et de protection des consommateurs	T	1
Commission locale des transports publics particuliers de personnes (CLT3P)	Daniel ERNST	UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	T	0
	Jean LEVY		S	0
Comité Ressources en Eau	Pierre-Jean DESSEZ	UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	T	3
Living-lab « Aquifer »	Pierre-Jean DESSEZ	UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	T	1
Living-lab « WEFE (Eau-Energie-Alimentation-Ecosystèmes) »	Pierre-Jean DESSEZ	UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	T	1
Gouvernance des Bassins Versants de la Sauer et du Seltzbach	Pierre-Jean DESSEZ	UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	T	1

Autres représentations (hors Santé)

Mandat	Représentant	Au titre de	T/S	Nombre de réunions
Agence départementale pour l'information sur le logement (ADIL)	Daniel RAVISY	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin est adhérente et membre du CA	T	4
Maison des Associations de Strasbourg	Didier CORNU /	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin est adhérente et membre du CA	T	8
France Bénévolat	Didier CORNU	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin est adhérente	T	1

Nombre total de réunions pour les représentations (hors Santé) : 46

Liste des représentations Santé au titre de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin

Mandat	Représentants	T/S	Nombre de réunions
Centre hospitalier d'Erstein Ville – CDU	Alain DENOUAL	S	5
Hôpital public Santé Mentale Erstein - CDU	Alain DENOUAL	S	5
Clinique de l'Orangerie – Strasbourg - CDU	Eve KUBICKI	S	4
Centre Endoscopie Digestive – Strasbourg - CDU	Roger GRUSZKA	S	4
Hôpitaux universitaires de Strasbourg - CDU	Anne AMIEZ	S	11
ABRAPA Strasbourg - CDU	Danièle HERNANDEZ-NUNEZ	S	1
AURAL Strasbourg - CDU	Marie-Claude VONTHRON-DODANE	S	5
Centre hospitalier d'ERSTEIN Ville - Conseil de Surveillance	Alain DENOUAL	T	3
Communauté Professionnelle Territoriale de Santé du Pays d'Erstein	Alain DENOUAL	Adm	9
Communauté Professionnelle Territoriale de Santé Eurométropole Strasbourg Nord (COSEN)	Roger GRUSZKA	T	6
Conseil Territorial de Santé du territoire de Démocratie de Sanitaire du Bas-Rhin (plénière/bureau)	Alain DENOUAL	T	6
	Eve KUBICKI	S	2
	Anne AMIEZ	S	1
CTS : Commission Territoriale des Usagers (CTU)	Alain DENOUAL	T	6
	Eve KUBICKI	S	5
	Anne AMIEZ	S	5
	Roger GRUSZKA	S	4
CTS : Commission spécialisée en santé Mentale (CSSM)	Alain DENOUAL	T	0
	Eve KUBICKI	S	0
Commission de Conciliation et d'Indemnisation	Alain DENOUAL	S	4
CODAMUS – TS 67	Roger GRUSZKA*	T	1

Autres réunions en tant que membre de la CDU	Représentants	Nombre de réunions
Hôpitaux universitaires de Strasbourg	Anne AMIEZ	Commissions : gériatrie (7), PANDA (3) engagement patient (6), COPIL (3), éthique (1) CLAN (2) Médiation (3)
Hôpital public Santé Mentale Erstein - CDU	Alain DENOUAL	Projet d'établissement (8)
Clinique de l'Orangerie – Strasbourg	Eve KUBICKI	Comités locaux : certification (2), COPIL (3)
AURAL Strasbourg	MC VONTHRON	Commission : COPAT (5)

Nombre total de réunions pour le pôle Santé : 130 réunions

4. Annexe IV : Interventions dans les médias

Média	Date	Thème
France 3 Alsace Dimanche en politique	9 février	« L'Alsace contaminée aux PFASs, scandale sanitaire ? » débat avec Pierre-Jean Dessez, administrateur référent environnement
Ici Alsace Bienvenue chez vous, les Spécialistes	5 août	Comment préparer la rentrée ? Les conseils de Daniel Ernst de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin
Ici Alsace	12 septembre	L'association UFC-Que choisir présente pour la première année à la Foire européenne, interview de Didier Cornu, président de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin
Ici Alsace Bienvenue chez vous, les Spécialistes	12 septembre	Le dossier du jour : UFC-Que Choisir, interview de Hélène Wolff, vice-présidente de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin
BFM Alsace Bonjour Alsace	13 novembre	Noé Bauduin, salarié de l'UFC-Que Choisir, invité de l'émission pour parler des achats de jouets pour Noël
TF1 Journal de 20 h	18 novembre	Concurrence des fournisseurs d'électricité, interview de Bernard Clauss, bénévole à l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin
Ici Alsace	19 novembre	"Est-ce que votre facture d'eau vous intrigue ?" : UFC Que Choisir sensibilise au coût de la dépollution de l'eau » avec les interviews de Pierre-Jean Dessez, administrateur, et Hélène Wolff, vice-présidente de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin
France 3 Alsace Ici 12-13	19 novembre	Coût de la dépollution de l'eau avec l'interview de Pierre-Jean Dessez, administrateur de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin
BFM Alsace le Journal de 18h	19 novembre	UFC-Que Choisir : dépollution de l'eau potable, l'association réclame le principe du pollueur-payeur, avec une interview de Hélène Wolff, vice-présidente de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin

5. Annexe V : Parutions dans les médias

Média	Date	Thème
ICI Alsace	23 janvier	Strasbourg : l'UFC Que Choisir fait analyser l'eau du robinet et retrouve huit polluants éternels
France 3 Alsace, le 19-20h	23 janvier	Eau du robinet contaminée aux polluants éternels à Strasbourg et Mulhouse : ce que révèle une nouvelle enquête sur les PFAS
L'Alsace	23 janvier	Des polluants éternels détectés dans l'eau potable de Mulhouse et Strasbourg
DNA	24 janvier	Polluants éternels dans l'eau du robinet : un résultat préoccupant mais pas si surprenant
Rue89 Strasbourg	30 janvier	À Strasbourg et en Alsace, une eau contaminée aux polluants éternels
DNA	17 février	Une nouvelle permanence UFC-Que Choisir est joignable
DNA	15 mars	Rencontre avec Eric Bonneff – UFC-Que Choisir
DNA	11 avril	L'UFC-Que Choisir lance un achat groupé de pellets en Alsace
L'Alsace	11 avril	L'UFC-Que Choisir lance un achat groupé de pellets
DNA	15 mai	Dangers des additifs : rue des Grandes Arcades, l'UFC-Que choisir sensibilise les passants
DNA	2 juillet	Basse-Zorn à l'An vert : eau, déchets, transports... leurs trucs et astuces pour agir au quotidien
DNA	29 août	Foire européenne de Strasbourg : les organisateurs veulent surfer sur leur nouvelle dynamique
DNA, Agenda	7 septembre	Animations de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin à la Foire européenne de Strasbourg
L'Alsace	18 novembre	Trop de pesticides dans l'eau du robinet : UFC-Que choisir veut faire appliquer le principe pollueur-payeur
DNA	18 novembre	Trop de pesticides dans l'eau du robinet : UFC-Que choisir veut faire appliquer le principe pollueur-payeur
Rue89	18 novembre	En Alsace, de plus en plus de pollutions identifiées dans l'eau du robinet
DNA	26 novembre	Projection de <i>Transmettre</i> mercredi 26 novembre

6. Annexe VI : Communiqués de presse

Thème	Date	Titre
PFAS	23 janvier	Présence de polluants éternels dans de l'eau du robinet de Strasbourg : L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin exige de véritables mesures de protection des consommateurs !
Permanences	29 janvier	Ouverture d'une nouvelle permanence de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin à Lauterbourg le 6 février 2025
Baromètre de l'énergie	3 mars	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin lance un indicateur pour choisir les meilleures offres d'électricité et de gaz dans notre département
Energie	10 avril	Achat groupé de granulés de bois : ensemble, Bas-Rhinois, obtenons le prix du pellet le plus attractif !
Permanences	17 avril	Ouverture d'une nouvelle permanence de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin à Niederbronn-les-Bains
Substances indésirables	14 mai	Opération « StopAuxSubstancesNocives » Mercredi 14 mai 2025 à Strasbourg L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin dans la rue pour alerter les consommateurs sur les substances nocives et leur proposer un outil gratuit pour les éviter
Fracture sanitaire	24 juin	Accès aux soins : Dans le Bas-Rhin, une situation moins dégradée, mais loin d'être parfaite, et les inégalités se creusent à l'échelle nationale
Eau	18 novembre	Campagne UFC-Que Choisir " <i>La goutte de trop</i> " : Les consommateurs du Bas-Rhin refusent de payer seuls la note de la dépollution de l'eau du robinet !

7. Annexe VII : Interpellation des pouvoirs publics

Thème	Date	Interpellation	Titre
PFAS	10 février	Députés du Bas-Rhin	Appel à voter la proposition de loi examinée le 20 février sur l'interdiction progressive des PFAS et le renforcement du contrôle sanitaire de l'eau
Déserts médicaux	31 mars	Députés du Bas-Rhin	Votez la régulation contre les déserts médicaux !
Fracture sanitaire	24 juin	Sénateurs du Bas-Rhin	Soutenez l'inscription de la proposition de loi Garot sur la régulation médicale à l'agenda du Sénat !
Eau	4 décembre	Préfet de la région Grand Est et préfet du Bas-Rhin	Demande de renforcement de la protection des captages d'eau potable dans le Bas-Rhin

8. Annexe VIII : Mailings

- Meilleurs vœux + invitation Semaine du mouvement : 1073 mails le 9 janvier
- Meilleurs vœux : 1224 mails le 9 janvier
- Invitation à la conférence qui suivra l'Assemblée générale 2025 : 1231 mails le 13 février
- Convocation à l'Assemblée générale ordinaire 2025 (pour les adhérents ayant donné leur consentement aux communications) : 1 066 mails le 3 mars
- Convocation à l'Assemblée générale ordinaire 2025 (pour les adhérents n'ayant pas donné leur consentement aux communications) : 275 mails le 3 mars
- Conférence exceptionnelle : Tout savoir sur les tests comparatifs de l'UFC-Que Choisir : 2286 mails le 13 mars
- Compte-rendu de l'Assemblée générale du 18 mars 2025 : 1061 mails le 28 mars
- Invitation "Fresque des Sols Vivants" (Printemps des Consommateurs 2025) : 77 mails le 12 avril
- Ensemble, obtenons le prix du pellet le plus attractif ! : 2289 mails le 22 avril
- Invitation "Fresque des Sols Vivants" (Printemps des Consommateurs 2025) : 966 mails le 3 mai
- Invitation – Foire européenne de Strasbourg : 2295 mails le 4 septembre
- Derniers jours pour profiter de l'achat groupé de pellets : 2292 mails le 8 septembre
- Invitation : dernier jour à la Foire européenne de Strasbourg : 2290 mails le 14 septembre
- Cybermois : deux ateliers de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin au programme : 2336 mails le 6 octobre
- Invitation à la projection-débat autour du film « Transmettre » : 2191 mails le 22 novembre 2025
- Energie Moins Chère Ensemble : pour faire baisser sa facture d'électricité ! : 2291 mails le 26 novembre 2025
- Semaine de l'UFC-Que Choisir – 26 au 30 janvier 2026 : 1097 mails le 12 décembre 2025

9. Annexe IX : Rappel des missions de l'association

L'objet statutaire

L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin a pour mission de :

- **Promouvoir**, d'appuyer et de relier entre elles les actions individuelles ou collectives des consommateurs, usagers ou contribuables.
- **Garantir** la reconnaissance et le respect de leurs droits, la libre expression de leurs opinions et la défense de leurs intérêts tant individuels que collectifs.
- **Favoriser** la prise en charge des problèmes de consommation par les consommateurs, usagers ou contribuables eux-mêmes.
- **Représenter** les groupements et personnes qui se préoccupent de définir et de soutenir l'action des consommateurs, usagers, contribuables en vue de leur permettre de conquérir et d'exercer leur pouvoir dans la société, afin d'aboutir à une amélioration de leurs conditions de vie dans tous les domaines : production, distribution, services publics, privés, marchands ou non marchands, environnement, santé, etc.
- **Agir** en vue de la prévention, de la protection et de la défense de la nature et de l'environnement
- **Réaliser** ou **promouvoir** toutes actions, études, recherches, essais comparatifs de biens ou de services, soit à sa propre initiative, soit en collaboration avec d'autres associations ou organismes, permettant de fournir aux consommateurs, usagers, contribuables, les informations et éléments de jugement utiles
- **Diffuser** les dites informations, notamment par des articles de presse et d'édition, et autres médias
- **mettre à la disposition** des consommateurs, usagers, contribuables, les moyens d'information et de formation qui leur sont utiles, de présenter en tous lieux et auprès de toutes instances, et notamment en justice, les intérêts moraux des consommateurs, usagers, contribuables.

L'association est complètement indépendante des fabricants, des commerçants, des syndicats, des groupes de presse ou financiers, des partis politiques, et plus généralement, de tout intérêt ou groupement autre que celui des consommateurs.

La réalisation de l'objet social sur le terrain

L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin engage diverses formes d'actions à destination des consommateurs :

1. Les actions d'information : elles ont pour objet de guider, orienter et conseiller utilement les consommateurs.
2. Les actions de défense : elles visent à intervenir, en cas de litige, auprès d'un professionnel, d'un organisme social ou d'une administration.

Ces actions peuvent revêtir plusieurs formes :

- i. Rédaction de courriers juridiques au nom et pour le compte du consommateur,
 - ii. Rédaction de protocoles d'accord en cas de conciliation,
 - iii. Participation aux négociations et/ou
 - iv. Représentation des consommateurs devant des instances de conciliations spécialisées,
 - v. Conseils et informations sur la procédure à suivre en cas d'action judiciaire
3. Les actions de prévention et de formation : elles ont pour but de sensibiliser les personnes les plus vulnérables sur les comportements de consommation

4. Les actions d'assistance : elles ont pour mission d'apporter une aide à la rédaction de courriers ainsi qu'une assistance aux démarches administratives
5. Les actions de représentation : elles visent à représenter la collectivité des consommateurs au sein d'instances spécialisées ou groupes de travail
6. Les actions de négociation : elles ont pour objet d'intervenir auprès d'un professionnel quand un consommateur se trouve confronté à une situation juridiquement incontestable, mais moralement choquante. Notre association tente alors d'obtenir une solution humainement acceptable (obtention de délais de paiement, remise de dettes, etc.).