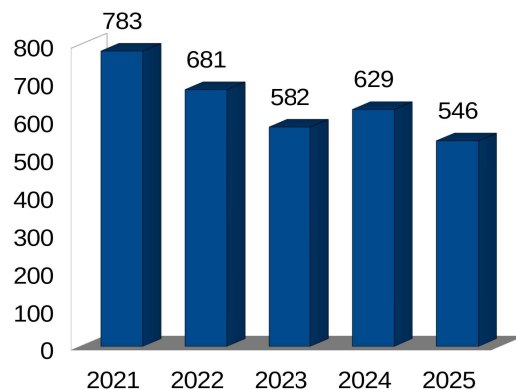


ASSOCIATION LOCALE UFC SETE-BASSIN DE THAU
ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE

23 février 2026
Exercice 2025

Rapport moral

Nombre d'adhérents



En 2025 nous avons perdu 83 adhérents puisque nous finissons l'année avec 546 adhérents.
Le taux de ré-adhésion est de 58,17 %.

Fin 2025 nous avons 30 bénévoles, dont 2 représentants des usagers de la santé. Ils œuvrent avec conviction, à informer, défendre et représenter les consommateurs. Je voudrais les remercier et les féliciter. Je voudrais que tout le monde ait bien conscience du travail et du temps que nos bénévoles consacrent à l'association.

Action en faveur de leur formation :

- 4 bénévoles ont participé à la formation découverte de l'UFC
- 2 bénévoles ont participé à la formation Accueillir le consommateur
- 3 bénévoles ont été formés au traitement des litiges bancaires
- 2 bénévoles ont été formés aux litiges Assurances

Sans oublier les visioconférences mensuelles proposé par le service juridique de la Fédération pour les bénévoles de l'Union régionale.

Comptabiliser le temps passé par les bénévoles au sein de l'association est important. Cela permet de prendre conscience de l'énergie investie dans le projet associatif et de la quantité de travail fournie pour mettre en place les actions de l'association.

Il est donc important de valoriser le bénévolat au plan comptable. Pour 2025 cette «contribution volontaire en nature » a été chiffrée à 6 438 h soit 115 884 € (18 € de l'heure).

Nous remercions les bénévoles qui nous ont accompagnés au cours de ces dernières années et qui ont désiré arrêter leurs fonctions.

Concernant le Conseil d'administration de votre association locale il s'est réuni 5 fois en 2025, le Bureau s'est réuni 4 fois.

Deux administrateurs sont élus au Conseil d'Administration de l'Union Régionale Occitanie. Ils ont participé à 2 conseils d'administration ainsi qu'à l'Assemblée générale. Deux administrateurs ont participé à l'Assemblée Générale de la Fédération nationale.

Notre salariée est présente 3 heures par jour, tous les jours de la semaine à notre siège de Sète. Elle assure l'accueil

physique et téléphonique, le secrétariat, l'enregistrement des adhésions, elle participe de manière active à la communication en préparant les affiches et en alimentant notre Instagram. Un grand merci pour son efficacité, sa gentillesse et son implication.

Pour l'année 2026, notre action devra toujours se porter sur la recherche de nouveaux adhérents ou encore, sans être importun, obtenir la ré-adhésion de nos anciens adhérents.

La majeure partie des ressources de notre association locale provient des cotisations et des dons des consommateurs. C'est la fidélité de nos adhérents qui permet à notre association de poursuivre et accroître son action, en toute indépendance.

En 2025 nous disposions de l'Escape Game de l'Union Régionale sur la protection des données personnelles. Ce jeu « sérieux » a rencontré un vif succès auprès de toutes les populations, jeunes et moins jeunes.

Nous avons développé un nouveau partenariat avec l'association de remédiation ACCES de Sète et Frontignan. Nous sommes également entrés en contact avec le Secours Populaire de Sète pour y déployer nos actions de prévention et aider à la résolution des litiges de son public .

Rapport d'activité

Gestion des litiges

Notre siège de Sète et nos permanences de Agde, Frontignan, Balaruc les Bains, Mèze, Marseillan et Poussan ont été ouvertes au total pendant 1 407 heures.

Nos bénévoles Représentants des Usagers de la santé ont consacré 103 h à cette activité spécifique.

A notre siège de Sète nous avons enregistré 441 visites et 806 appels téléphoniques reçus. Dans nos permanences décentralisées ce sont 240 visites qui ont été effectuées soit un total de 681 visites tous sites confondus pour l'année 2025.

318 litiges ont été ouverts en 2025 (dont 58 par le biais de l'outil de traitement des litiges en lignes, TLL).

Catégorie	Nbre litiges	%
Services marchands	61	19 %
Logement	47	15 %
Banques	37	12 %
Autres secteurs de consommation	34	10 %
Auto, moto, bateaux	33	10 %
Energie, eau, assainissement, déchets	27	9 %
Assurances	25	8 %
Opérateurs télécom	21	7 %
Non renseigné	20	7 %
Administration	8	2 %
Médecine	5	1 %
Alimentation	0	0 %

40 dossiers ont été gagnés à l'amiable, nous avons fait récupérer à nos adhérents la somme de 62 366 €, mais tous les dossiers n'ont pas forcément une incidence financière. Il peut s'agir aussi d'une obligation de faire ou encore du respect d'une obligation contractuelle.

Nous avons obtenu en novembre 2025 le renouvellement de notre droit d'ester en justice au nom de l'AL. Nous n'avons pas engagé d'action en 2025.

Nos actions de communication et animations

Nous avons alimentés régulièrement le site internet de l'association locale Sète Bassin de Thau, ainsi que les réseaux sociaux Facebook et Instagram. Nous avons 362 followers sur Facebook et 200 sur Instagram.

A noter que le reportage de FR3 sur notre atelier Pièges et arnaques du 20 novembre à Marseillan par l'effet boule de neige des partages a été vu 3630 fois sur Instagram.

Toutes les semaines la radio RTS a diffusé une de nos chroniques sur un thème lié à la consommation, et Midi Libre a publié chaque mois un article en lien avec un dossier litige.

Nous étions présents fin mars au Salon des séniors de Marseillan avec notre animation porteurs de parole « Comment bien vieillir ».

En Avril, nous avons un stand au Marché des Enfants à Marseillan où nous avons pu sensibiliser les enfants à l'importance du petit-déjeuner et à l'intérêt de manger des fruits et des légumes.

En avril toujours, nous avons organisé une journée Portes ouvertes où nous avons présenté l'ensemble de nos activités.

En juin nous nous sommes rappelés aux bons souvenirs des consommateurs qui arpentaient le marché de l'avenue Victor Hugo à Sète.

En septembre, nous avons tenu le stand de l'UFC aux forums des associations d'Agde, Frontignan, Mèze, Balaruc les Bains et Poussan.

En octobre nous avons un stand au salon de la cybersécurité réservé au personnel de la ville de Marseillan.

Nous étions présents au salon Digi'Thau fin novembre sur le thème de l'IA avec un porteur de paroles « l'IA bon ou mauvais génie ? ».

Nous avons organisé des réunions d'information, sensibilisation et prévention dites aussi « Rendez-vous conso ».

Pour rappel, ceux-ci sont gratuits et ouverts à tous adhérents et non adhérents :

Rendez-vous conso « catalogués », c'est à dire avec un contenu fourni par la Fédération :

Nous sommes intervenus :

4 fois sur le thème des arnaques sur internet

4 fois sur le thème du démarchage abusif.

4 fois sur le thème des écogestes à portée de main,

2 fois sur le thème j'utilise au mieux les crédits pour mes achats

5 fois sur le thème je mange équilibré au juste prix

5 fois sur le thème je passe à la loupe les aliments enrichis ou allégés

Ces ateliers ont rassemblés un total de 305 personnes

Pour les rendez-vous hors catalogue, développés spécifiquement par notre Association locale, nous sommes intervenus :

3 fois sur le thème de la banque

4 fois sur le thème des accidents domestiques

27 fois avec l'escape game sur la protection des données personnelles

pour un total de 306 participants.

Nos partenaires pour l'ensemble de ces interventions ont été la Ligue de l'Enseignement, l'association Accès, Domitys, France Services Sète, Frontignan, Mèze, les mairies et les CCAS d'Agde, de Bouzigues, Balaruc le Vieux, Balaruc les Bains, Mèze, Marseillan, Mireval. Sète, Villeveyrac, la MJC de Marseillan, le club Ados de Mireval, le SSIAD de Mèze, le personnel de l'Ehpad le Clos du moulin de Mèze, le collège de Loupian.

Chaque trimestre l'association locale a envoyé son propre bulletin d'information à ses adhérents (Le Consom'Acteur). Celui-ci est diffusé par courriel aux adhérents qui ont fourni une adresse mail et qui ont autorisé l'envoi d'informations par ce biais. Pour les autres, le journal est disponible sur le site internet de notre association

locale.

Nos participations à diverses commissions :

5 participations à la Commission Consultative des Services Publics (CCSPL) à Sète

1 participation à la commission communale pour l'accessibilité à Frontignan

3 participations au SAGE (Schéma d'Aménagement et de Gestion des Eaux)

2 participations à SAM (déchets, mobilité)

4 participations à l'instance « Le Bassin de Thau demain »

4 participations au conseil de concertation local de l'OPHLM Thau Habitat

9 participations en tant que Représentant des usagers à la clinique Ste Thérèse de Sète

28 participations en tant que Représentant des Usagers du centre de dialyse de Sète

2 participations au Conseil de Surveillance des hôpitaux de Sète et Agde

13 participations aux travaux de Entr'assos à Frontignan

L'activité Enquêtes

3 bénévoles étaient inscrits pour cette activité, ils ont pu être épaulés par des conseillers litiges, ou même nos adhérents que nous avons pu solliciter lorsqu'il s'agissait d'enquêtes en ligne.

- prix de la baguette de tradition
- bonus réparations
- prix chez les dermatologues
- prix des cinémas
- prix du bio en magasins

L'association locale pourrait être à l'origine d'enquêtes locales, mais nous manquons de moyens pour ce faire. Tout adhérent à jour de sa cotisation peut proposer sa candidature comme enquêteur bénévole. Aucune condition particulière n'est demandée si ce n'est la discrétion, la rigueur et aimer le contact.

Projets 2026

En 2026 nous poursuivrons nos actions de prévention, communication et animation au travers des Rendez-vous Conso. Nous avons développé deux nouveaux thèmes : la complémentaire santé et l'IA.

Nous avons ouvert un gros dossier sur la facturation de l'eau suite à de nombreux signalements que nous avons eu de la part des consommateurs en 2025. Nous travaillons en collaboration avec les offices d'HLM, l'Eau d'Issanka et le service du cycle de l'eau de la ville de Sète.

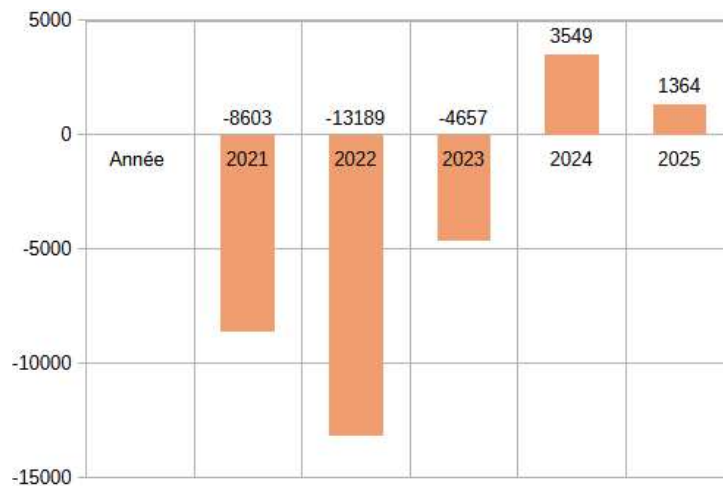
Nous étudions la possibilité de présenter une liste de candidats pour les élections au Conseil d'administration de l'Ophlm Thau Habitat qui auront lieu à l'automne.

Nous sommes à la recherche de bénévoles intéressés en particuliers les actions de communication et animations "hors les murs".

Rapport financier

- Notre association présente pour 2025 un résultat bénéficiaire de **1 364 €**, correspondant à la différence entre nos recettes et nos dépenses.

Résultat des 5 dernières années :



Les deux dernières années sont bénéficiaires mais les années 2021 à 2023 étaient largement déficitaires puisque au global sur 5 ans nous avons enregistré une perte de 21 536 €.

•Les recettes représentent **30 108 €**.

Du fait de la baisse du nombre d'adhérents les cotisations brutes passent de 18 361 € en 2024 à 16 477 € en 2025 (-10,26%).

Il faut savoir que sur chaque adhésion nous reversons 5,70 € à la Fédération Nationale et 0,40 € à l'Union Régionale.

Les cotisations **nettes**, déduction faite de la part reversée à la Fédération et à l'Union régionale se montent donc à **13 113 €**.

Les dons sont en nette diminution passant de 2 759 € en 2024 à 1 552 € en 2025 (- 1 207 €).

La subvention DGCCRF a augmenté, passant de 1 598 € à 2 069 € (+ 471 €), en raison de la valorisation d'un nombre important de rendez-vous conso effectués en 2023.

Nous avons perçu une subvention de 500 € du Conseil Départemental, ainsi qu'une subvention de 300 € de la ville de Balaruc les Bains.

La subvention de la Mairie de Sète est restée stable à 500 €.

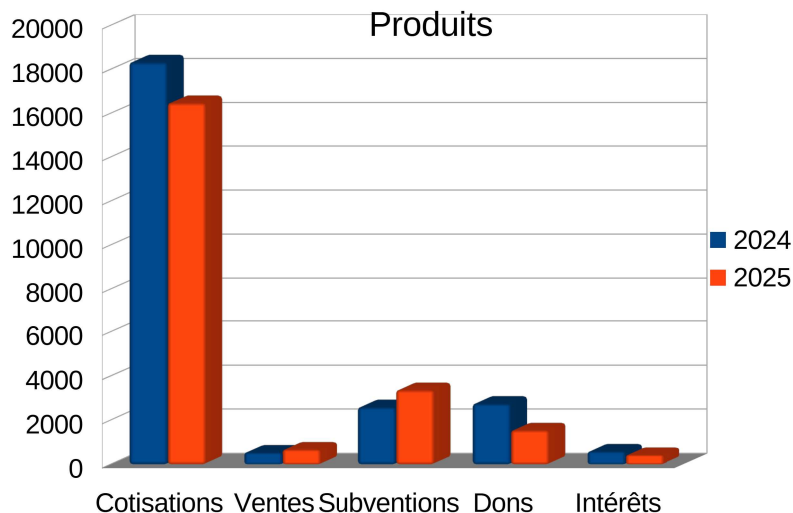
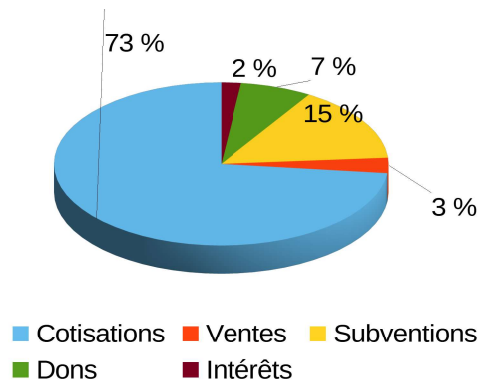
Le total des subventions se montent à 3 369 € en 2025 (+ 771 € par rapport à 2024, soit + 29,67 %).

Nous avons perçu 463 € d'intérêts du livret A.

Nous comptabilisons également dans les recettes 7 565 € d'abandon de frais de la part des bénévoles.

Ce sont les frais de déplacements pour lesquels nos bénévoles renoncent au remboursement et qui donnent lieu à l'établissement d'un reçu fiscal qui leur permet de bénéficier d'une réduction d'impôt de 66% du montant de ces frais.

Déduction faite de ces abandons de frais, qui sont également comptabilisées en dépenses, les recettes représentent donc un montant net de **22 543 €**.



• Les dépenses s'élèvent à **28 744 €**.

Elles ont baissé de 3,48 % (- 1 038 €) par rapport à 2024.

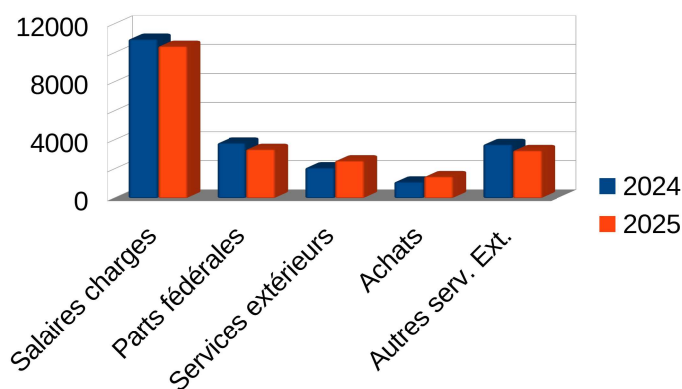
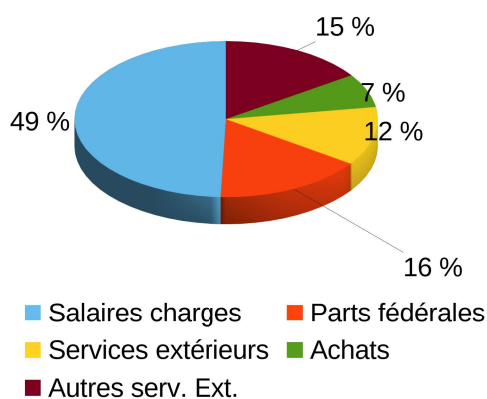
Les principaux postes sur lesquels nous avons pu réaliser des économies :

- Entretien, réparations, maintenance : - 477 €
- Honoraires du comptable qui traite la paye renégociés : - 210 €
- Salaires et charges : - 490 € (nous avons dû payer un solde de tout compte en 2024).

Les postes qui ne baissent pas sont les frais d'affranchissements et d'internet : + 205 €

Le poste fourniture de bureau a progressé de + 365 € en raison de l'achat de matériel informatique.

Si l'on retranche du total des dépenses les abandons de frais (qui figure aussi dans les produits), en 2025 les dépenses de l'AL se montent à **21 171 €**.



L'association ne dispose d'aucun patrimoine.

Son actif est uniquement constitué des disponibilités en banque soit 26 469 € au 31/12/2025.

Son passif est de 653 € euros composé de factures non-réglées au 31 décembre 2025 (les charges sociales sur le salaire de décembre et la part fédérale des adhésions de décembre).

Budget prévisionnel 2026

Nous tenterons de maintenir le niveau des dépenses, malgré une nouvelle augmentation du prix du timbre. Il apparaît cependant difficile si nous voulons maintenir le taux de ré-adhésion proche de 60 % de ne plus faire de courrier pour solliciter le renouvellement de l'adhésion aux adhérents qui n'ont pas d'adresse mail où qui ne nous ont pas donné l'autorisation de l'utiliser.

Nous avons résilié la ligne adsl qui n'avait plus d'utilité puisque nous avons une ligne fibre. L'économie attendue est de 575 €.

Nous avons migré les postes informatiques qui ne pouvaient pas passer sous windows 11 sous le système d'exploitation open source Linux. Nous n'avons donc pas à programmer des dépenses informatiques importantes, comme nous avions pu l'envisager un temps.

Nous poursuivrons la politique de rigueur budgétaire, car la poursuite de la baisse du nombre d'adhérents est à craindre. Ce constat est réalisé par l'ensemble des associations locales.

Nous devons malgré tout poursuivre nos efforts pour obtenir des adhésions et des dons.

Nous tablons sur un niveau de subventions similaire à 2025.

Ce n'est que si ces deux conditions sont réunies que nous pourrons envisager un résultat bénéficiaire pour 2026.

Malgré les déficits engrangés ces dernières années, nos réserves sécurisent notre très proche avenir, mais le maintien à l'équilibre s'avère être une nécessité pour les prochaines années.