



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS – QUE CHOISIR MONTPELLIER

Bilan 2017

L'année 2017 aura été globalement positive pour votre association.

- Un nombre d'adhérents (1665) fin 2017 en légère croissance par rapport à 2016 (+2,5%)
- Un nombre de bénévoles stable avec l'accueil régulier de nouveaux bénévoles compensant les départs mais **nous recherchons toujours de nouveaux bénévoles surtout pour renforcer nos équipes de Clermont l'Hérault, Ganges et Lunel.**
- Un compte de résultat 2017 positif et conforme au budget prévisionnel.

Depuis un an nous sommes intervenus dans 475 dossiers de litiges auprès de professionnels. **Sur 939 dossiers traités depuis le début 2015 ayant fait l'objet d'une intervention auprès d'un professionnel et dont nous connaissons la conclusion, 81% l'ont été favorablement soit à l'amiable soit après une procédure en justice, 10 % ont été perdus et 9% n'ont pas été poursuivis du fait de l'adhérent ou de l'AL.** Ces litiges concernent surtout les banques et assurances, les services et équipements de la maison, les questions de logement, les télécommunications.

Nous avons aussi **accueilli et conseillé** dans nos permanences mais aussi via internet et le téléphone **des milliers de consommateurs.**

L'équipe enquêtes de l'association a participé aux enquêtes nationales demandées par notre Fédération et a réalisé deux enquêtes locales. Près de 200 **professionnels ont été enquêtés depuis le début 2017.** Les dernières enquêtes ont concerné les prix des produits bios, les services dans les grandes surfaces, les diagnostics de performance énergétiques, les circuits courts, les pharmacies. Les enquêtes locales ont porté sur les tarifs des billets d'avion au départ de Montpellier comparé à d'autres aéroports et sur le respect de la réglementation par les exposants de la foire de Montpellier. Vous trouverez le résultat de toutes ces enquêtes [sur notre site.](#)

L'association continue à **représenter et défendre les intérêts des consommateurs** dans de nombreuses structures et commissions au niveau local, départemental ou régional : commission de surendettement de la Banque de France, bureau d'aide judiciaire, ADIL, structures de santé, etc....

Chaque mois **nos adhérents** disposant d'une adresse mail **reçoivent s'ils le souhaitent notre lettre électronique.** Enfin nous poursuivons notre activité de conférences avec différents partenaires.

Des combats pour les consommateurs

Au niveau national, 2017 a été marqué par des actions nationales de l'UFC auxquelles nous avons participé. Parmi les plus récentes on peut citer :

- Nos campagnes sur la **traçabilité et l'étiquetage des produits** que nous avons défendu ainsi que d'autres concernant l'alimentation lors des travaux des Etats Généraux de l'Alimentation.

- Nous avons à nouveau alerté les pouvoirs publics sur **l'extension de la fracture sanitaire** qui prive de plus en plus de consommateurs d'accès à des soins près de chez eux et sans dépassements d'honoraires.
- **L'étiquetage nutritionnel simple et lisible** (le code 5 couleurs) a enfin été retenu par le ministère comme étant le plus simple et lisible pour informer les consommateurs. Nous demandons maintenant qu'il soit appliqué et obligatoire pour les produits de l'industrie agroalimentaire.
- Nous avons dénoncé la présence de **produits allergènes et toxiques** dans les produits cosmétiques, les jouets et les fournitures scolaires.
- Nous avons actualisé notre carte interactive **sur la qualité de l'eau dans les communes** et lancé en septembre une campagne sur la préservation de la qualité de la ressource en eau qui a recueilli en deux mois 120.000 signatures. Cette campagne se poursuit par des actions concernant la protection des captages prioritaires dans l'Hérault
- Dans le domaine bancaire 2017 est marqué par deux victoires : **la mobilité bancaire** rendue plus facile et enfin **la résiliation possible de l'assurance emprunteur.**
- Enfin la pétition que nous avons lancée sur le coût des compteurs Linky « **Refusons de payer pour Enedis** » a déjà recueilli près de 200.000 signatures.

Vous aider à réduire vos factures d'énergie !

La campagne « Energie moins chère ensemble » de 2017 a été un succès. 226000 inscrits au niveau national, nous ont permis d'obtenir les tarifs du gaz et de l'électricité les plus bas du marché. 87496 consommateurs ont souscrits aux offres au niveau national dont 1644 dans l'Hérault. [Pour en savoir plus](#)

Nos projets en cours pour 2018

Toujours renforcer notre association avec une **croissance du nombre d'adhérents** et en recrutant de nouveaux bénévoles pour accompagner la mise en place de nouvelles activités.

Développer l'information des consommateurs et des adhérents en s'appuyant sur nos nouveaux outils électroniques (site internet, lettre aux adhérents) pour des échanges plus interactifs.

Poursuivre et développer notre **cycle de conférences** en relation avec différents partenaires.

Poursuivre l'extension de nos permanences de proximité **en renforçant nos équipes locales de Clermont et Lunel** et la nouvelle permanence de **Ganges ouverte depuis le début février 2017!**

Développer en relation avec la Fédération un **service de prise en charge des litiges sur internet** et à distance chaque fois que possible sans venue dans nos permanences.

Pour nous aider à poursuivre nos actions, je vous remercie pour la confiance et le soutien que vous allez nous renouveler en réadhérant à notre association

Jean Pierre GOUVERNET
Président de l'UFC Que Choisir Montpellier