Bilan activités 2023

2023 sera une année positive pour notre association avec une nouvelle **croissance de notre nombre d'adhérents** de l'ordre de 2%. Notre équipe d'une soixantaine de bénévoles s'est renforcée et renouvelée avec l'arrivée en 2023 de dix nouveaux bénévoles portant l'effectif de notre équipe à près de 70 bénévoles, chiffre jamais atteint par notre association.

Soit à distance, soit en présentiel nous continuons à répondre aux demandes qui nous parviennent par différentes voies, notamment électroniques. Près de **1800 dossiers litiges ont été enregistrés** dans notre base de données en 2023 et nous avons répondu à près de 5000 demandes de conseil ou autres. L'activité litiges est donc très soutenue avec toujours les mêmes résultats suite à nos interventions auprès des professionnels. Pour celles dont nous connaissons la conclusion, plus de 80% se sont conclus favorablement au bénéfice de nos adhérents.

L'activité enquêtes de l'association a été très soutenue en 2023 avec **six enquêtes** qui ont concerné les prix dans les magasins de hard-discount et ceux dans les magasins de circuits courts, l'accès aux soins (accès à un médecin traitant et RDV chez les ophtalmologues), l'étiquetage du miel, les prix dans les grandes surfaces et leur offre de produits bios. **Près de 200 professionnels ont ainsi été enquêtés.**

Nous avons pu aussi relancer notre activité d'ateliers ou conférences (les « Rendez-vous Conso ») en partenariat avec différentes structures et sommes en train de les développer.

Nous avons participé aux grandes **campagnes nationales de l'UFC Que Choisir en 2023 :** celle sur les données personnelles, celle sur les fuites d'eau dans les réseaux et les toutes dernières sur l'offre de gardes de jeunes enfants et celle sur la fracture sanitaire

Nous avons continué à **vous représenter et à défendre** les intérêts des consommateurs dans de nombreuses structures au niveau local, départemental ou régional : Commission de surendettement de la Banque de France, Bureau d'aide judiciaire, ADIL, Commission des usagers (CDU) de 20 structures de santé de l'Hérault (cliniques, hôpitaux, …), CCSPL de plusieurs communes et intercommunalités, etc….

L'activité communication de l'association reste soutenue. Chaque mois nos adhérents disposant d'un mail reçoivent notre lettre électronique. Nous intervenons régulièrement dans différents médias : France Bleu Hérault, FR3, La Gazette, Midi Libre, La Marseillaise, etc. Nous animons aussi chaque semaine (le mardi) une chronique consommation sur Radio Clapas.

Après notre **succès fin 2022 aux élections des représentants des locataires de deux bailleurs sociaux** : ACM Habitat et Hérault Logement où nous nous présentions pour la première fois et où nos deux listes sont arrivées en tête nous occupons un siège au CA de ces deux bailleurs sociaux. Vient de s'y rajouter suite aux résultats à une élection nationale la représentation des locataires auprès de l'agence locale de CDC Habitat. **Une commission logement a été mise en place** pour coordonner et développer nos actions dans ce domaine.

Des succès en 2023 dans nos combats pour les consommateurs et des services

Après 2022 marquée par les succès obtenus pour **la résiliation facilitée de l'assurance emprunteur et des complémentaires santé,** nous avons lutté avec succès en 2023 contre la consigne envisagée des bouteilles plastiques et l'interdiction absurde des chaudières à gaz et obtenu dans un texte de loi un encadrement des pratiques des influenceurs. Au niveau judiciaire il faut noter la **condamnation de Tweeter et de nombreuses actions en cours** dont : contre 12 banques pour leurs obstacles au remboursement des fraudes bancaires, contre plusieurs sites marchands pour leurs fausses promotions sans oublier le procès à venir en 2024 contre le groupe SFAM-INDEXIA.

Quant aux **services à disposition des consommateurs** notre application Quel Produit s'est enrichie du planet-score, le service « MesDépanneursQueChoisir» permet d'accéder à des artisans fiables, chaque mois un achat groupé de fioul est accessible et près d'une centaine d'héraultais en profitent chaque année. Enfin notre dernier **achat groupé d'électricité** proposant un contrat à tarif fixe pendant deux ans avec un prix du kWh 12% moins cher que le tarif réglementé a été souscrit par 2700 héraultais.

Nos projets en cours

Poursuivre et assurer au mieux nos activités habituelles : aide à la résolution des litiges, information des consommateurs, enquêtes, représentations, accueillir de nouveaux bénévoles et poursuivre la croissance de notre nombre d'adhérents.

Développer l'information des consommateurs et des adhérents à travers des **« Rendez-vous conso »** sous forme d'ateliers ou de conférence en partenariat avec différentes structures.

Assurer et développer notre présence dans les médias : presse, radio, télévision.

Nous investir plus largement sur les questions liées au logement et à l'environnement avec **la mise en place récente d'une commission logement et d'une commission environnement.**

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

Gilbert RIEU
Président de l'UFC Que Choisir Montpellier