



RAPPORT D'ACTIVITE 2016

1 – Effectifs de l'association

Le nombre d'adhérents de l'AL était de 1622 fin 2016 quasi identique à celui de fin 2015 (1626). Tout au long de l'année le nombre d'adhérents en fin de mois a oscillé entre 1607 et 1632 et semble reparti à la hausse en ce début d'année 2017. Cette stabilité est aussi constatée au niveau national. Le taux de réadhésion a légèrement augmenté en 2016 (49% contre 48% en 2015) mais reste inférieur à la moyenne nationale de 61%. Il n'en reste pas moins que le nombre de nouveaux adhérents compense juste celui des non ré-adhérents et n'est pas suffisant pour retrouver une croissance du nombre d'adhérents.

Nous avons accueilli tout au long de l'année 2016 un peu moins de 1500 personnes dans nos permanences de Montpellier, Clermont l'Hérault et Lunel. Aux personnes accueillies il conviendrait d'ajouter tous les contacts téléphoniques, par internet ou par courrier qui ne débouchent pas forcément sur un rendez-vous et une adhésion. On peut les estimer à près de 10.000 sur l'année. Les contacts par courrier électronique (pour un litige ou autre) avec des consommateurs sont restés stables que ce soit par l'intermédiaire de la plateforme nationale ALED ou directement sur notre site.

Le nombre de bénévoles de l'AL est fin mars 2017 de 57 personnes à comparer à 55 en mars 2016. Dix nouveaux bénévoles nous ont rejoints depuis mars 2016 compensant presque autant de départs pour différentes raisons, ce qui est un signe positif quant à l'attractivité de l'UFC et de notre association locale. Plusieurs secteurs d'activités (litiges, enquêtes, accueil et secrétariat) ont pu être renforcés.

2 – Budget de l'Association

Le compte de résultat 2016 fait ressortir un résultat positif de 5577 € après celui aussi positif de 2015 de 3361 €.

La trésorerie nette de l'AL s'est donc accrue et est début 2017 de 32375 €. Elle correspond à près de 5 mois de fonctionnement de l'AL et sur la base d'un nombre d'adhérents espéré au moins stable en 2017 nous permet de laisser en 2017 le montant des cotisations inchangé pour la 5ème année consécutive. En onze ans la cotisation de l'AL n'aura augmenté que de 3 € de 35 à 38 € tout en permettant de reconstituer une trésorerie qui était négative fin 2007.

Ceci dit l'équilibre comptable de l'association (beaucoup de charges fixes et peu de variables alors que les ressources sont essentiellement variables et liées au nombre d'adhérents) est fragile car il est assuré à partir d'un nombre d'adhérents de l'ordre de 1400 à 1500 pas très éloigné des 1622 actuels.

Le montant des dépenses est de 74958 € pour 80535 € de ressources. Par rapport au budget prévisionnel de 73250 € il faut noter :

- ✓ Pour les charges des dépenses conformes aux prévisions pour la plupart des postes. On note néanmoins un dépassement significatif pour les fournitures administratives, les frais de réception (suite à la soirée entre bénévoles pour les 40 ans de l'AL) et les honoraires (entretien du local de Lunel). Les voyages et déplacements dépassent les 10.000 € mais seule la moitié (frais de déplacement des bénévoles) est à la charge de l'AL, l'autre moitié correspondant soit à des remboursements de frais de la part de la Fédération (enquêtes et réunions fédérales), soit à un abandon sous forme de don de frais dus à des bénévoles. On notera aussi la baisse sensible des frais de « postes et télécommunications » due pour partie à la décision prise de ne plus envoyer la carte d'adhérent (sauf demande de l'adhérent) et à une réduction des courriers envoyés (notamment pour les relances d'adhésion). 75% des charges peuvent être considérés comme fixes (indépendantes du nombre d'adhérents).
- ✓ Pour le volet produits :
 - Des subventions des collectivités territoriales stables : subventions des mairies de Montpellier, Lunel et Clermont l'Hérault.

- Une subvention de la DGCCRF reçue via la Fédération en hausse mais elle correspond en fait à un an et demi de subvention, trois versements ayant eu lieu en 2016. Pour 2016 la subvention est en fait de 3398,42 €.
- Une subvention de 1147 € de la Fédération pour la prise en charge à 70% de l'indemnité de stage de notre stagiaire élève-avocate.
- Un montant de cotisations conforme aux prévisions (1622 adhérents pour 1600 prévus).
- Et surtout un montant de dons de 7560 € en augmentation sensible de 54% par rapport à 2015 et qui a dépassé de 3000 € les prévisions.

85% du montant de nos ressources sont directement liés au nombre d'adhérents.

3 – Activité litiges

2015 avait été marquée par un changement important dans l'enregistrement des dossiers litiges par l'AL. Cet enregistrement s'est renforcé en 2016. Il concerne :

- ✓ Tous les dossiers dits de niveau 3 qui font l'objet d'une intervention de l'AL auprès d'un professionnel pour un adhérent. 562 dossiers de ce type ont été ouverts en 2016 contre 437 en 2015.
- ✓ Mais aussi la plupart de ceux dits de niveau 1 ou 2 qui concernent des conseils donnés à des consommateurs, adhérents ou non. Tous les dossiers arrivant par la plateforme nationale ALED sont enregistrés automatiquement et nous nous efforçons d'enregistrer tous ceux arrivant par courriel ou suite à une réception par un conseiller litige (dossier ne donnant pas lieu à un niveau 3). Seules échappent à l'enregistrement les demandes reçues par téléphone ou par courrier. Résultat : le nombre de dossiers de niveau 1 ou 2 enregistrés a quasiment doublé entre 2015 (452) et 2016 (872)

Sur ces 2323 dossiers ouverts en 2015 et 2016, 1394 l'ont été suite à une visite sur place lors d'une permanence, 358 suite à un courriel, 475 via la plateforme ALED et 96 par divers canaux.

L'enregistrement dans la base Gestal permet :

- ✓ De faciliter la traçabilité du dossier de l'ouverture à sa clôture ;
- ✓ De faire plus aisément des statistiques par type de dossiers (secteur de consommation, professionnel ...) ;
- ✓ Aux conseillers litiges de prendre connaissance de litiges plus ou moins similaires traités par d'autres conseillers de l'AL ou d'autres AL ;
- ✓ D'identifier des litiges récurrents (localement ou nationalement) associés à tel ou tel professionnel ou une conflictualité croissante de celui-ci (ex de SFR récemment).

Les données statistiques sur les 562 litiges de niveau 3 enregistrés en 2016 font ressortir la répartition suivante (entre parenthèses chiffres 2015). La répartition évolue peu d'une année sur l'autre.

- ✓ 24% (22%) pour les services marchands (achats en magasin ou sur internet, artisans, équipements liés à la maison, tourisme,...
- ✓ 21% (23%) pour les litiges liés aux banques et aux assurances ;
- ✓ 20% (22%) pour le logement dont les 2/3 relevant de questions locatives (surtout en cours ou en fin de bail).
- ✓ 17% (15%) de litiges sont liés aux opérateurs de télécommunications. Ce secteur était le plus « litigieux » les années précédentes. A noter que 47% de ces litiges concernent SFR, confirmant des données nationales catastrophiques pour cet opérateur.
- ✓ 7% (5%) de litiges sont liés à l'achat, la location ou la réparation d'un véhicule (auto, moto,...).
- ✓ 5% (5%) pour les fournisseurs d'eau et d'énergie avec une part non négligeable due aux fournisseurs de panneaux photovoltaïques et autres « solutions énergétiques.
- ✓ 6% (8%) des litiges concernent enfin des sujets divers (administrations, problèmes de santé, ...).

Suite à l'enregistrement des dossiers dans Gestal facilitant leur suivi nous nous étions fixé comme objectif de suivre régulièrement leur état et d'arriver à clore 90% des dossiers un an après leur ouverture. Sur les 601 dossiers de niveau 3 ouverts entre le 1^{er} janvier 2015 et le 31 mars 2016, donc depuis plus d'un an, 548 sont clos (au 05/03/17) soit 91%. L'objectif est donc atteint. Pour ceux clos :

- ✓ 58% l'ont été favorablement au bénéfice de l'adhérent, soit à l'amiable, soit après un compromis, soit après une action en justice ;
- ✓ 5% ont été perdus ;
- ✓ 20% ont dû être clos sans nouvelles du consommateur quant à leur suivi malgré nos relances. Ce chiffre est trop important et nous devons essayer de le réduire en améliorant le suivi ;

- ✓ 17% ont été clos après conseil ou ont fait l'objet d'un abandon de la part du consommateur ou ne pouvaient après analyse faire l'objet d'une action.

Comparés à l'ensemble des AL pour la même période, notre taux de clôture est supérieur (91% au lieu de 77%), notre taux de succès également (58% au lieu de 52%)

Les 53 dossiers non clos sont pour 32 d'entre eux toujours en cours de traitement par l'AL et pour 21 font l'objet d'une procédure en justice toujours en cours.

L'AL participe depuis le début au dispositif ALED qui permet à un internaute de déposer une demande via le site national quechoisir.org. Depuis la fin septembre ce dispositif a été modifié pour devenir une plateforme nationale de traitement des litiges en ligne (TLL) en phase de test. Nous participons à cette phase de test et à ce titre devons répondre non seulement aux demandes rattachées à notre AL mais aussi à des demandes au niveau national qui ne seraient pas prises en charge par une autre AL. Depuis l'ouverture de TLL nous avons répondu à 166 de ces demandes, la moitié issue d'un consommateur en dehors de l'Hérault. La plupart de ces demandes donnent lieu à un conseil et très peu font ensuite l'objet d'une ouverture d'un dossier de niveau 3 et d'une adhésion.

Le groupe litiges est animé par Pierre DEAGE et une équipe de conseillers régulièrement renouvelée. Début mars 2017 le groupe comprenait 24 conseillers répartis sur les différentes antennes (Montpellier, Clermont, Ganges et Lunel). Le groupe échange par mail et lors de réunions notamment les deux réunions annuelles de l'ensemble des bénévoles. Deux stages de formation ont été organisés en 2016 au niveau de l'Union Régionale : l'un sur les litiges bancaires, l'autre sur les procédures judiciaires et la médiation. Nous bénéficions pendant six mois (de janvier 2017 à juin 2017) de l'aide d'une stagiaire élève avocate.

4 – Activité enquêtes

L'activité "enquêtes" de l'AL a été particulièrement soutenue tout au long de 2016 sous la responsabilité de son animateur Dominique DANONVILLE. L'équipe qui s'est renforcée en 2016 regroupe 12 enquêteurs.

L'équipe a pu participer aux sept enquêtes de 2016. Elles ont toutes été exploitées par le Département Enquêtes de la Fédération et publiées dans la revue Que Choisir. Mais 2016 a vu aussi l'équipe réaliser deux enquêtes locales de sa propre initiatives : l'une sur la présence de bornes de recharges pour véhicules électriques l'autre sur les prix des fruits et légumes de saison.

Pour chaque enquête le tableau ci-dessous donne le nombre d'enquêteurs ayant participé à l'enquête et le nombre professionnels enquêtés.

Sujet	Date	Nombre d'enquêteurs	Nombre de professionnels enquêtés	Publiée dans
Prix grandes surfaces	Janvier-février	10	23	Septembre 2016
Allergènes	mars	4	7	Juin 2016
Produits phytosanitaires	avril	8	11	Septembre 2016
Auto-écoles	juin	8	27	Octobre 2016
Bornes de recharge électriques	avril-juin	10	20	Enquête locale
Prix fruits et légumes	juillet	6	34	Enquête locale
Rénovation énergétique	septembre	1	4	Décembre 2016
Parapharmacies	septembre octobre	11	18	Février 2017
Pièces détachées et garanties	novembre	10	10	Décembre 2016

Plusieurs de ces enquêtes ont fait l'objet de conférences de presse et/ou de communiqués de presse et ont pour certaines rencontrées un écho significatif dans les médias

5 – Campagnes nationales

L'AL a participé aux campagnes nationales organisées par la Fédération avec le soutien des associations locales. En 2016 et début 2017 elles ont concerné :

- ✓ Les achats groupés d'énergie portant sur le fioul (« choisir son fioul » en mai 2016 et mars 2017) et surtout « Energie moins chère ensemble » pour le gaz et l'électricité. Cette dernière a permis à 2000 héraultais de profiter des tarifs les plus compétitifs du gaz et de l'électricité du marché.
- ✓ La fracture sanitaire en juin 2016 qui a mis en évidence l'aggravation de cette fracture quant à l'accès aux soins dans une partie du département.
- ✓ Le développement de la mobilité bancaire en février 2017.
- ✓ La qualité de l'eau dans les communes en janvier 2017 avec la mise à jour de la carte interactive permettant à tout habitant de connaître la qualité de l'eau de sa commune pour un certain nombre de critères.
- ✓ Le démarchage téléphonique et la pétition lancée pour renforcer l'efficacité du dispositif Bloctel.

Pour certaines de ces campagnes (fracture sanitaire, démarchage téléphonique) nous avons écrit à tous les parlementaires de l'Hérault en leur demandant d'intervenir auprès du ministère concerné ou sous forme de question écrite au Parlement.

6 – Communication et relations avec les médias

Le groupe communication a eu à déplorer le retrait pour différentes raisons de quelques-uns de ses membres et devra être renforcé. Néanmoins l'activité communication est restée soutenue tout au long de 2016 grâce notamment à Alain CRINIER pour la maintenance du site internet et l'édition des lettres d'information et Marlène VILLENEUVE pour la rédaction des lettres aux adhérents.

Site internet

Notre site internet a été reconfiguré, la page d'accueil et l'organisation de la navigation ont été modifiées pour faciliter l'accès à des informations qui permettent aux internautes d'agir avec plus de facilité dans l'univers de la consommation.

Lettres d'information aux adhérents

Onze lettres électroniques d'information ont été envoyées chaque fois à 1300 adhérents. Son taux d'ouverture est d'environ 55 à 60 %. Chaque lettre comprend un « dossier du mois » sur un sujet, des brèves faisant le point sur l'actualité consumériste, des informations sur l'activité de l'AL (enquêtes, actions,...), un exemple de litige résolu, des témoignages d'adhérents.

Lettres d'information aux bénévoles

Adressée chaque mois aux bénévoles, la lettre électronique d'information aux bénévoles est l'outil de communication interne de l'AL.

Réseaux sociaux

Par manque d'animateur la page Facebook de l'AL et le fil tweeter de l'AL sont en sommeil depuis plusieurs mois

Les relations avec les médias

Elles s'appuient sur les actions de la Fédération relayées par l'AL ou des actions propres à l'AL sous forme de conférences et communiqués de presse et d'interventions dans les médias.

Communiqués de presse et conférences de presse :

- ✓ Energie moins chère ensemble : 21/06/2016
- ✓ Fracture sanitaire : 29/06/2016
- ✓ Bornes électriques : 16/09/2016

Communiqués de presse :

- ✓ Choisir son fioul : 21/05/2016 et 24/02/2017
- ✓ Gestion des déchets par la nouvelle région : 06/07/2016
- ✓ Prix dans les grandes surfaces : 05/09/2016
- ✓ Résultat de « Energie moins chère ensemble » : 09/09/2016 et 08/12/2016
- ✓ Mobilité bancaire : 02/02/2017
- ✓ Démarchage téléphonique : 31/01/2017

Ces différentes actions ont donné lieu à de nombreuses reprises dans la presse, interviews ou interventions sur des radios ou TV (France Bleu, FR3 , Divergence,)

Conférences publiques :

Cette activité est limitée par manque de bénévoles pouvant assurer ces interventions. Ont eu lieu en 2016 en partenariat avec différentes structures :

- ✓ Trois conférences sur les arnaques : Montpellier (CCAS) : 24/03/2016 – Clermont l'Hérault (ADMR) : 09/06/16 – Lunel (Club retraités) : 18/10/2016
- ✓ Une sur « savoir acheter » avec la CARSAT Montpellier : 24/03/2016
- ✓ Une sur la « sécurité alimentaire » avec « Hérault Tourisme » (accueil d'une délégation chinoise) : 23/09/2016
- ✓ Enfin un atelier « alimentation-santé » a eu lieu à Clermont l'Hérault avec le « Réseau action santé » le 03/10/2016

Foires aux associations

Comme chaque année nous avons participé aux foires aux associations de Clermont l'Hérault, Lunel et Montpellier.

7 – Accueil et permanences – secrétariat et équipement de l'association

Les permanences à Montpellier sont restées inchangées en 2016, l'extension envisagée le vendredi ou le samedi matin n'ayant pu être réalisée par manque de bénévoles disponibles.

La permanence de Clermont l'Hérault est effective tous les mercredi matin. L'équipe a été renforcée avec un nouveau bénévole. La permanence de Lodève fermée fin 2015 n'a pu être reprise par manque de bénévoles locaux.

L'antenne de Lunel est ouverte trois (parfois quatre) demi-journées par semaine. Une nouvelle bénévole a rejoint l'équipe début 2017 qui comprend quatre bénévoles mais doit être renforcée.

Principal changement début 2017 : l'ouverture d'une nouvelle permanence à Ganges le vendredi matin assurée par Bruno GAUNET. Nous avons enfin, avec le soutien de la mairie, pu réaliser un de nos objectifs poursuivi depuis de nombreuses années.

L'équipe d'accueil et de secrétariat de l'AL (huit bénévoles à Montpellier, une à Lunel et notre secrétaire salariée) assure l'accueil téléphonique, l'accueil à l'AL, la prise et le suivi des rendez-vous, la gestion du courrier et des dossiers, l'enregistrement des adhésions. L'accent a été mis en 2016 sur l'enregistrement des adhésions, l'enregistrement et le suivi des dossiers dans Gestal.

L'équipement de l'AL a été complété début 2017 par l'acquisition de trois nouveaux ordinateurs portables qui permet à chaque bureau de l'AL à Montpellier de disposer d'un ordinateur dédié.

8 – Représentations extérieures

L'association directement représente les consommateurs dans un certain nombre de structures au niveau local, départemental ou régional.

Au niveau local (ville ou agglomération)

- ✓ Commission municipale des taxis
- ✓ Commission de traitement des déchets
- ✓ Comité de suivi de la Step Maera
- ✓ Commission consultative des services publics locaux (Lunel)

Au niveau départemental

- ✓ Bureau d'aide judiciaire
- ✓ Commission départementale des taxis
- ✓ Commission de surendettement de la Banque de France
- ✓ Association départementale d'information sur le logement
- ✓ Commission départementale de traitement des déchets
- ✓ Commission consultative des services publics locaux Hérault Energies
- ✓ Conseil territorial de santé

Au niveau régional

- ✓ Conférence régionale de la santé
- ✓ Agence régionale de la santé
- ✓ ATMO (Agence de l'air) Occitanie

Il faut noter que nous serons dorénavant représentés au sein du nouveau Conseil territorial de santé de l'Hérault qui est mis en place en mars 2017

9 – Vie interne de l'association, relations avec la Fédération et avec l'Union Régionale

Le bureau de l'AL se réunit normalement chaque semaine pour préparer et mettre en œuvre les décisions arrêtées en CA, qui lui se réunit en moyenne tous les deux mois (six réunions en 2016).

L'échange d'informations au sein de l'équipe de bénévoles de l'AL est assuré :

- ✓ par l'accès à l'extranet de l'UFC Que Choisir et à la messagerie électronique ouverts à tous les bénévoles qui ont tous un courrier électronique et sont incités à se connecter régulièrement à l'extranet pour suivre la vie de l'AL mais aussi accéder à un certain nombre d'informations venant de l'UFC ou de diverses structures ;
- ✓ par des rencontres entre l'ensemble des bénévoles. Deux réunions sont organisées chaque année (en janvier et septembre) ;
- ✓ et par la lettre électronique mensuelle (11 en 2015) destinée à tous les bénévoles et réalisée par le groupe communication.
- ✓ et enfin par l'espace réservé aux bénévoles sur le site internet de l'AL.

Relations avec la Fédération et l'Union Régionale

Trois délégués de l'association ont participé à l'Assemblée Générale de la Fédération fin mai 2016 à Giens et deux à la « Journée du Mouvement » en janvier à Paris. Nous avons répondu à presque toutes les sollicitations de la Fédération que ce soit pour les participations aux campagnes nationales ou pour les projets soumis à la consultation du réseau : dispositif de traitement des litiges en ligne, projet d'e-formation, nouveaux statuts des AL, contribution pour le prochain rapport d'orientation fédéral. Nous regrettons de n'avoir pu organiser avec la Fédération un événement à l'occasion des 40 ans de l'AL fin 2016, cette dernière ayant refusé que dans le courrier que nous souhaitons envoyer à tous les abonnés de Que Choisir de notre « territoire » soit incluse une proposition d'adhésion à l'AL. La question de relations que pourrait entretenir l'AL avec tous les abonnés à la revue et de manière générale avec tous les contacts de la Fédération est un sujet majeur de divergence entre nous.

L'Union Régionale UFC Que Choisir Languedoc-Roussillon regroupe les AL de la Région. L'activité de l'UR a porté essentiellement en 2016 sur l'organisation de stages de formation. Nous regrettons le manque de dynamisme de l'Union régionale qui est pour partie du au peu d'investissement des différentes AL de la Région.

10 – Réalisation du projet 2016

Nous nous étions fixé lors de l'AG 2016 un certain nombre d'objectifs. Qu'en est-il un an plus tard pour chacun d'entre eux ?

Recherche de nouveaux adhérents et bénévoles.

La stabilité du nombre d'adhérents et la légère augmentation du nombre de bénévoles sont un point positif, notamment la poursuite du recrutement chaque année d'une dizaine de bénévoles qui assure le renouvellement de l'équipe. Autre point positif l'augmentation lente mais régulière du taux de réadhésion. Retrouver une croissance du nombre d'adhérents s'avère difficile. La Fédération refuse que l'on fasse appel aux abonnés et à ses contacts. Force est aussi de constater que les centaines de personnes qui nous sollicitent pour un conseil deviennent rarement adhérents ou ne le font que s'ils doivent faire appel à notre intervention auprès d'un professionnel.

Développement de l'information et de la communication

Du fait de l'affaiblissement de l'équipe communication (démission de l'animateur, indisponibilité de certains bénévoles), les projets envisagés n'ont pu être réalisés (échanges avec les « anciens adhérents » et « non-adhérents », réseaux sociaux (page Facebook et twitter). De même pour le développement des conférences

publiques et des ateliers alimentation-santé par manque d'animateurs. Néanmoins l'acquis des années précédentes (site internet, lettres électroniques mensuelles) a pu être préservé.

Développement de l'activité enquêtes

Le projet de mener des enquêtes locales a été mené à bien avec les deux enquêtes sur les bornes de recharge électriques et celle sur les fruits et légumes. Peu d'AL mènent des enquêtes locales au niveau national et l'équipe enquête de l'AL (qui s'est renforcée en 2016) est considérée comme une des plus performantes par la Fédération.

Développement de l'activité litiges

L'enregistrement des litiges dans Gestal est devenu presque complet comme en témoigne le nombre de litiges enregistrés en 2016 (1434) comparé à 2015 (889). L'objectif de clore 90% des dossiers un an après l'ouverture a été atteint. On peut juste regretter que trop le soient « sans nouvelle du consommateur ».

L'AL s'est engagée dans l'opération TLL (Traitement en Ligne des Litiges «). Une équipe de quatre bénévoles (renforcée par notre stagiaire élève avocate) assure les premières réponses aux demandes nous parvenant par internet, soit par la plateforme nationale, soit directement sur notre site. Elle devra être renforcée.

Amélioration des modes de fonctionnements et extensions des permanences

L'enregistrement et le suivi des litiges dans Gestal a permis d'atteindre les objectifs fixés. De même l'enregistrement des adhésions s'est nettement amélioré.

L'équipement de l'AL et des antennes avec l'acquisition des derniers ordinateurs est satisfaisant.

L'ouverture de l'antenne de Ganges est enfin réalisée. Seul l'objectif de l'extension des permanences à Montpellier et la réouverture de Lodève restent en suspens.

9 - Conclusion

A l'issue de ce rapport d'activité 2016 on peut retenir plusieurs aspects positifs :

- ✓ une situation financière saine qui permet de laisser inchangé le montant des cotisations ;
- ✓ une équipe de bénévoles en légère croissance ou de nouveaux bénévoles compensent les départs ;
- ✓ un nombre d'adhérents stable ;
- ✓ une activité de base de l'AL (litiges, enquêtes, représentations) satisfaisante ;
- ✓ l'enregistrement des dossiers litiges et le suivi de ceux-ci dans Gestal ;
- ✓ le traitement des litiges en ligne ;
- ✓ L'ouverture de l'antenne de Ganges.

mais aussi plusieurs aspects qui restent à améliorer :

- ✓ Renforcer les équipes de bénévoles animant les antennes de Clermont l'Hérault, Ganges et Lunel ;
- ✓ Renforcer l'équipe communication avec un nouvel animateur ;
- ✓ Relancer l'activité de conférences et d'ateliers auprès de différents publics ;
- ✓ Améliorer le suivi des litiges avec les adhérents (réduire le taux de clôture « sans nouvelles du consommateur) et renforcer l'équipe assurant le traitement des litiges en ligne.

A l'issue de ce rapport d'activité le bureau de l'association et le Conseil d'Administration tiennent à exprimer leur remerciement et leur reconnaissance à tous les bénévoles qui ont contribué depuis la dernière Assemblée Générale à la vie et au développement de l'association.

Montpellier le 6 mars 2017