



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS – QUE CHOISIR MONTPELLIER

SYNTHESE DES DOCUMENTS SOUMIS A L'ASSEMBLEE GENERALE

Ce document est un résumé de ceux qui sont soumis par le Conseil d'Administration au vote de l'AG extraordinaire et de l'AG 2017: modification des statuts, rapport moral et financier 2016, budget 2017 et projet 2017.

MODIFICATION DES STATUTS

La modification des statuts qui est proposée à l'AG extraordinaire fait suite aux nouveaux statuts types des associations locales arrêtés par la Fédération. Dans ces statuts types figurent un certain nombre d'articles qui doivent obligatoirement être inclus dans les statuts d'une association locale de l'UFC Que Choisir. Nous avons donc adapté nos statuts à ces nouveaux statuts nationaux. Les principales modifications concernent le montant des cotisations des primo-adhérents et les relations entre une association locale et la fédération.

RAPPORT D'ACTIVITE 2016

1 - Effectifs de l'association :

Le nombre d'adhérents de notre association locale (AL) fin 2016 est de 1622 adhérents comparable à celui fin 2015(1626). Nous constatons, comme au niveau national, une stabilité du nombre d'adhérents. Le taux de réadhésion a légèrement augmenté (49%) mais reste inférieur à la moyenne nationale de 61%.

Nous avons accueilli tout au long de l'année 2016 près de 1500 personnes lors des permanences à Montpellier, Clermont l'Hérault et Lunel. Il faut y ajouter environ 10000 contacts divers (téléphoniques, internet, courriers) qui ne débouchent pas forcément sur un rendez-vous et une adhésion.

Le nombre de bénévoles de l'AL est aussi resté stable en 2016 (57 fin 2016 comparé à 55 fin 2015) avec un renouvellement régulier de l'équipe puisque nous avons accueilli dix nouveaux bénévoles compensant 8 départs pour différentes raisons.

2 - Activité litiges

L'enregistrement systématique des dossiers dans la base de données Gestal nous permet d'assurer un suivi plus complet de ceux-ci. 1434 dossiers ont été enregistrés : 872 n'ont fait l'objet que d'un conseil au consommateur (adhérent ou non), 562 d'une intervention de notre part auprès du professionnel pour l'adhérent.

Par ordre d'importance ces litiges concernent pour 24% les services marchands, 21% les banques et assurances, 20% les questions de logement, 17% les opérateurs de télécommunications (dont près de la moitié pour SFR !), 7% l'achat, la location ou la réparation d'un véhicule, 5% les fournisseurs d'eau et d'énergie, et enfin pour 6% des litiges divers (administrations, problèmes de santé, alimentation,...).

Nous nous étions fixés comme objectif la clôture de plus de 90% des dossiers un an après leur ouverture. Cet objectif est atteint pour 91% des dossiers ouverts entre le 01/01/2015 et le 31/03/2016. 58% des dossiers clos l'ont été favorablement pour nos adhérents. 20% sont restés « sans nouvelle de l'adhérent », chiffre trop important. Nos résultats sont meilleurs que la moyenne nationale.

3 – Activité enquêtes et campagnes nationales

Tout au long de 2016 nous avons pu participer aux sept enquêtes demandées par notre Fédération : prix dans les grandes surfaces, allergènes, produits phytosanitaires, auto-écoles, rénovation énergétique, parapharmacies, pièces détachées et garanties. Il faut y rajouter deux enquêtes d'initiative locale : bornes de recharge pour les véhicules électriques, prix des fruits et légumes de saison. Les 12 enquêteurs de l'équipe ont enquêté tout au long de 2016 auprès de 154 professionnels.

L'AL a participé aux campagnes nationales de la fédération : développement de la fracture sanitaire dans l'accès aux soins, mobilité bancaire, démarchage téléphonique, qualité de l'eau dans les communes et achats groupés d'énergie (fioul, gaz, électricité). 2000 héraultais ont pu ainsi profiter des meilleurs tarifs du marché du gaz et de l'électricité.

4 – Communication et relations avec les médias

En 2016 le groupe communication a :

- Assuré la maintenance régulière de notre site internet ;
- Edité mensuellement une lettre électronique pour nos adhérents et une pour les bénévoles ;
- Organisé trois conférences de presse et diffusé neuf communiqués de presse ;
- Est intervenu régulièrement dans les médias locaux : journaux, radios, TV ;
- Organisé plusieurs conférences publiques ou interventions en partenariat avec différentes structures sur des sujets divers : arnaques, savoir acheter, sécurité alimentaire,....

5 – Accueil – secrétariat et équipement de l'association

Les horaires d'accueil et de permanence à Montpellier, Clermont l'Hérault et Lunel ont été maintenus mais les équipes locales de Clermont et Lunel doivent être renforcées. Nous avons pu enfin ouvrir une nouvelle permanence à Ganges depuis le début 2017. Celle de Lodève reste fermée par manque de bénévoles.

Des améliorations sensibles ont été apportées en 2016 à la gestion de l'activité litiges avec l'enregistrement et le suivi des dossiers dans la base Gestal.

Enfin, l'équipement informatique de l'AL et des antennes a été amélioré (nouveaux ordinateurs portables, imprimante, téléphonie).

6 – Représentations

L'AL assure la représentation des consommateurs dans de nombreuses structures au niveau local, départemental ou régional : commission de surendettement, bureau d'aide judiciaire, ADIL, traitement des déchets, conférence de santé. A noter notre nouvelle participation au Conseil territorial de santé de l'Hérault.

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

Le bureau de l'AL se réunit normalement chaque semaine pour préparer et mettre en œuvre les décisions arrêtées en CA, qui lui s'est réuni six fois en 2016. Pour l'équipe de bénévoles l'échange d'informations au sein de l'AL est assuré par l'accès à l'extranet de la Fédération, à l'espace qui leur est réservé sur le site de l'AL, à la messagerie électronique, par des rencontres entre l'ensemble des bénévoles et par la lettre électronique mensuelle adressée à tous les bénévoles.

L'AL a participé à l'Assemblée Générale de la Fédération en juin et a répondu tout au long de l'année aux diverses demandes de notre Fédération en lui faisant parfois part de ses remarques et désaccords sur différents sujets : projet de traitement en ligne des litiges, modifications des statuts, préparation du prochain rapport d'orientation 2017-2020 de la Fédération.

BUDGET 2016 ET PROJET DE BUDGET 2017

Pour 2016 l'exercice dégage un solde positif de 5577 €. La trésorerie nette de l'AL fin 2016 est de 32375 € ce qui correspond à près de cinq mois d'activité. Les ressources se montent à 80535 € et sont constituées pour 90% des contributions des adhérents (cotisations, dons, participations aux frais), pour 10% de subventions (Mairies de Montpellier, Clermont, DGCCRF, Fédération). Les contributions des adhérents (cotisations, dons, participations aux frais) sont un gage de notre indépendance mais rendent notre équilibre budgétaire très sensible au nombre de nos adhérents. Il faut noter l'augmentation sensible des dons en 2016 : 7560 € soit 54% de plus qu'en 2015.

Les dépenses se montent à 74958 €. Quatre postes absorbent 82% des charges : les frais de personnel (48%), les frais de déplacement (14%) (remboursés pour 40% par la Fédération ou sous forme de dons), la part de cotisation reversée à la fédération (12%) et les frais de postes et télécommunications (8%) en baisse sensible.

Le budget prévisionnel 2017 est similaire à celui de 2016 avec 80350 € en produits et charges basé sur 1600 adhérents et un montant de cotisation inchangé.

PROJET 2017

Le projet 2017 de l'AL soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale en plus de la poursuite des activités normales se fixe comme objectifs pour développer l'AL, ses activités et ses modes de fonctionnement.

1 – Rechercher de nouveaux adhérents, de nouveaux donateurs et de nouveaux bénévoles

L'objectif pour 2016 est d'au moins de maintenir notre effectif de 1600 adhérents et si possible de l'améliorer. A défaut du soutien de la Fédération quant à l'accès à ses contacts (abonnés et autres) sur notre territoire nous essaierons d'améliorer le taux de réadhésion et de faire adhérer quelques-uns des nombreux consommateurs qui nous sollicitent pour un conseil ou du moins d'en faire des donateurs.

Pour renforcer l'équipe de bénévoles (surtout pour les antennes de Clermont, Ganges, Lunel et relancer celle de Lodève) nous allons nous appuyer sur la campagne de promotion du bénévolat lancée auprès des abonnés à la revue par la Fédération.

2 – Développer l'information et la communication

Le groupe communication a été affaibli par le départ de plusieurs personnes. L'objectif est de le renforcer, de lui trouver un nouvel animateur, des bénévoles prenant en charge l'animation des réseaux sociaux (Facebook, Tweeter) et des conférenciers pour relancer l'activité de conférences publiques et d'animations auprès de différents publics.

3 – Développement des enquêtes et projets fédéraux

- Poursuite de l'activité enquêtes avec le lancement de nouvelles enquêtes locales
- Participation aux projets fédéraux, notamment les futures opérations d'enchères inversées.

4 – Développement de l'activité litiges

- Développement de l'activité litiges en ligne et renforcement de l'équipe de conseillers y participant.

5 – Amélioration des modes de fonctionnement et extension des permanences

- Extension si possible de nos permanences à Montpellier (vendredi ou samedi), Clermont l'Hérault (deux demi-journées), Lunel (quatre demi-journées) et relance de Lodève ;
- Amélioration du suivi des dossiers pour réduire la part de dossiers clos « sans nouvelle du consommateur »

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