Bilan d'activités depuis un an

Après une croissance du nombre de nos adhérents en 2023 (1692 fin 2023) 2024 s'est traduit par une baisse de 5.3% % (1602 fin 2024) plus faible néanmoins que celle au niveau national. Elle se poursuit un peu depuis le début 2025. Par contre notre équipe de bénévoles s'est sensiblement renforcée. **Près de 40 personnes (adhérents, abonnés, autres) nous ont rejoint en 2024 , d'autres l'ont fait depuis le début 2025 portant l'effectif de notre équipe à près de 80 bénévoles, chiffre jamais atteint par notre AL.**

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 2024. Nous répondons chaque année 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.

L'activité enquêtes de l'association est toujours aussi soutenue. Nos six dernières enquêtes ont concerné en 2024 l'emballage sous plastique ou non des fruits et légumes, la promotion de produits sucrés au passage en caisse, les conseils dans les jardineries et les conseils pour la souscription d'un abonnement téléphonique pour des mineurs et depuis le début 2025 deux sur le prix du pain et l'application du « Bonus Réparation » **Plus de 300 professionnels ont ainsi été enquêtés depuis un an.**

Notre activité d'ateliers ou conférences (les « Rendez-vous Conso ») est de plus en plus soutenue (une dizaine depuis le début 205) en partenariat avec différentes structures notamment les antennes France-Services.

Nous avons participé aux grandes **campagnes nationales de l'UFC Que Choisir en 2024 et 2025 :** celle sur les transports et les mobilités (fiabilité des TER, desserte des territoires par les transports en commun, celle sur les dépassements d'honoraires, celle sur le marketing alimentaire de produits sucrés et la dernière sur les substances nocives dans les produits avec la nouvelle version de notre application QuelProduit

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, et tout récemment la Commission Départementale de Conciliation. L'AL **participe ainsi à plus de 200 réunions** de type divers chaque année.

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 : Ici, La Gazette, Midi Libre, La Marseillaise, et animons chaque semaine (le mardi) des chroniques consommation sur Radio Clapas, depuis septembre sur 91FMplus et depuis janvier sur RadioAviva.

Après notre **succès (local ou national) fin 2022 aux élections des représentants des locataires des bailleurs sociaux** (ACM Habitat, Hérault Logement, CDC Habitat social) **une commission logement a été mise en place** pour coordonner et développer nos actions dans ce domaine.

De même, suite à l'appel à bénévolat, **une commission environnement d'une quinzaine de personnes** a été mise en place et des groupes de travail constitués sur l'eau, les transports, les déchets, l'alimentation, l'énergie.

Des succès dans nos combats pour les consommateurs et des services

Fin 2024 **notre combat contre le démarchage téléphonique** a abouti avec un premier vote au Parlement qui vient d'être confirmé. Nous avons réussi à contraindre Stellantis à élargir la prise en charge des pannes moteurs dues à l'ADblue. Notre **combat contre les déserts médicaux** avance au Parlement où de plus en plus d'élus reprennent nos positions. L'Assemblée nationale vient enfin d'adopter un texte sur l'encadrement de l'installation des médecins, texte qui reste à confirmer par le Sénat.

Côté justice la condamnation du patron du groupe iNDEXIA-SFAM a été obtenue et de nombreuses plaintes suivent leur cours : le groupe Stellantis pour le scandale des airbags, les banques et leurs refus de remboursement pour certaines fraudes, les pratiques de groupes comme META, TEMU etc..

Quant aux **services à disposition des consommateurs** une version enrichie de notre **application Quel Produit** est disponible depuis janvier. Chaque mois un achat groupé de fioul est organisé et près d'une centaine d'héraultais en profitent chaque année. Notre dernier **achat groupé d'électricité** proposant un contrat à tarif fixe pendant deux ans a été souscrit par 2700 héraultais. Celui pour le gaz clos le 31 décembre l'a été par 63662 abonnés au niveau national dont 563 dans l'Hérault. Un **achat groupé de granulés de bois** vient d'avoir lieu.

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 retrouver une 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 conférences en partenariat avec différentes structures.

Nous investir plus largement sur les questions liées au logement et à l'environnement suite à la **mise en place des commission logement et 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