



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS – QUE CHOISIR MONTPELLIER

Bilan 2020 et début 2021

L'année 2020 aura été marquée par la pandémie de covid-19 qui a fortement impacté l'activité de notre association. Nos locaux ont été fermés pendant quatre mois (et le sont depuis le début 2021 jusqu'au 14 juin). Pour rester présents auprès de nos adhérents et des consommateurs nous avons du modifier nos méthodes de travail en basculant en mode télébénévolat que nous poursuivons en partie.

Nous enregistrons néanmoins fin 2020 une baisse sensible du nombre de nos adhérents (de 1620 fin 2019 à 1498) et donc de nos ressources. Cette baisse s'est poursuivie début 2021 mais depuis le début avril nous constatons une croissance du nombre d'adhérents. Néanmoins grâce à une baisse de nos charges le compte de résultat 2020 a été à nouveau positif.

Notre équipe d'une cinquantaine de bénévoles est restée mobilisée malgré le contexte sanitaire. L'effectif de l'équipe est stable mais nous avons dû reporter l'intégration de nouveaux bénévoles qui souhaitaient nous rejoindre car leur intégration est rendue difficile par les mesures sanitaires en vigueur. Nous venons de la reprendre.

En organisant le télébénévolat nous avons pu répondre aux demandes qui nous sont parvenues par différentes voies, notamment électroniques, et qui ont augmenté de près de 30%. **Plus de 2000 dossiers litiges ont été enregistrés dans notre base de données en 2020 et nous avons répondu à plus de 5000 demandes de conseils ou autres.**

L'activité litiges a donc été 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.**

Par contre du fait de la pandémie l'activité enquêtes de l'association a été sensiblement réduite. Les dernières enquêtes fin 2019 et début 2020 ont concerné les prix des produits bios, les contrats obsèques, les EHPAD, les prix dans les magasins de hard-discount, les ventes et affichage de poissons en lien avec la pêche durable, le respect des règles sanitaires dans les lieux recevant du public.

Nous avons du aussi mettre en sommeil notre activité d'ateliers ou conférences en partenariat avec différentes structures comme le CCAS de Montpellier.

Nous avons continué à vous **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, Commission des usagers (CDU) de structures de santé de l'Hérault (cliniques, hôpitaux, ...).

L'activité communication de l'association est restée soutenue tout au long de 2020. Chaque mois nos adhérents disposant d'un mail reçoivent notre lettre électronique. Nous l'avons publié deux fois par mois pendant le confinement des mois de mars et avril. Nous publions chaque mardi une question-réponse dans le Midi Libre et sommes intervenus dans différents médias : France Bleu Hérault, La Gazette, échanges en ligne avec les lecteurs du Midi Libre, etc..

Des succès dans nos combats pour les consommateurs

Au niveau national, 2020 a été marquée par plusieurs résultats obtenus au bénéfice de l'ensemble des consommateurs :

- Nos combats **contre les clauses abusives et les pratiques commerciales trompeuses** ont abouti à des condamnations exemplaires de Google, Apple, Uber, BNP Paribas (Helvett Immo), etc..
- Dans le domaine de la santé, **la résiliation à tout moment après un an de contrat de la complémentaire santé** est enfin devenue effective le 1er décembre 2020.
- Dans le domaine bancaire deux victoires récentes sont à souligner: **la résiliation possible de l'assurance emprunteur et le plafonnement des frais d'incidents bancaires.**
- Notre combat contre le **démarchage téléphonique abusif avec le succès de la pétition demandant son interdiction** nous a permis d'obtenir au moins son interdiction pour la rénovation énergétique et **des restrictions pour le démarchage des assurances.**
- **L'étiquetage nutritionnel simple et lisible du Nutriscore** (le code 5 couleurs) est de plus en plus utilisé en France. Etant le plus simple et lisible pour informer les consommateurs, nous demandons maintenant qu'il devienne obligatoire pour les produits de l'industrie agroalimentaire au niveau européen comme semble l'envisager la nouvelle Commission européenne.
- **Des achats groupés d'énergie couronnés de succès !** Si vous vous chauffez au fioul vous pouvez participer chaque mois **à notre achat groupé de fioul**. Près d'une centaine d'héraultais en profitent. **Celui de gaz et d'électricité de 2019 a rencontré un grand succès** : 112000 souscripteurs (dont 2100 dans l'Hérault) ont pu bénéficier des meilleurs tarifs du marché avec un tarif fixe pendant deux ans. **Le prochain va être lancé en juin 2021 !**
- L'application sur mobile **« Quel Cosmetic »** a été téléchargée par des centaines de milliers de consommateurs. Elle a été complétée début 2021 par **« Quel Produit »** que vous pouvez télécharger et qui concerne tous les produits alimentaires, cosmétiques, d'entretien,...

Nos projets pour 2021

Continuer à nous adapter si nécessaire à un contexte sanitaire évolutif, en mixant un accueil dans nos permanences **avec un accueil à distance par différents canaux** : internet, téléphonie, visio-réunions.

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.

Assurer et développer notre présence dans les médias : presse, radio, télévision, poursuivre et développer notre **cycle de conférences** en relation avec différents partenaires y compris par visio-réunions.

Et enfin retrouver une croissance de nos adhérents et accueillir de nouveaux bénévoles.

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

Marina SECALL-BERSINGER
Présidente de l'UFC Que Choisir Montpellier