



## UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS – QUE CHOISIR MONTPELLIER

### Bilan 2022 et début 2023

Depuis le début 2022 nous avons pu reprendre une activité normale après une année 2021 marquée par la pandémie due au covid. La baisse du nombre de nos adhérents en 2020 avait été effacée en 2021. 2022 se traduit à nouveau par une légère croissance du nombre d'adhérents avec 1649 adhérents fin 2022. Nos ressources dépendant pour plus de 90% des adhésions et dons de nos adhérents, le compte de résultat 2022 est à nouveau positif.

Notre équipe d'une soixantaine de bénévoles continue de se renforcer et renouveler avec l'arrivée courant 2022 de 14 nouveaux bénévoles et de trois autres début 2023 compensant largement quelques départs.

Soit à distance, soit en présentiel nous avons pu répondre aux demandes qui nous sont parvenues par différentes voies, notamment électroniques. **Plus de 1800 dossiers litiges ont été enregistrés dans notre base de données en 2022 (chiffre en progression) et nous avons répondu à près 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.**

L'activité enquêtes de l'association sensiblement a repris normalement en 2022. Les dernières enquêtes ont concerné en 2022 l'affichage du rappel des produits dans les grandes surfaces, le conseil lors de l'achat d'une automobile, les produits régionaux et leur Nutriscore, les conseils pour le cannabidiol, les prix dans les magasins de hard-discount et ceux dans les magasins de circuits court, le nouveau e-timbre rouge et une nouvelle enquête sur l'accès aux soins est en cours.

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 2022 : fraudes bancaires, Nutriscore, fracture sanitaire et début 2023 sur les données personnelles.

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, ...), etc....

L'activité communication de l'association reste soutenue. Chaque mois nos adhérents disposant d'un mail reçoivent notre lettre électronique. Nous publions un mardi sur deux une question-réponse dans le Midi Libre et intervenons régulièrement dans différents médias : France Bleu Hérault, FR3, La Gazette, échanges en ligne avec les lecteurs du Midi Libre, etc.. Depuis septembre 2021 nous animons chaque semaine (le mardi) une chronique consommation sur Radio Clapas.

Enfin la fin de l'année 2022 a été marquée par un résultat spectaculaire de l'association. Pour la première fois nous avons présentés des listes lors des élections des représentants des locataires de deux bailleurs sociaux :

**ACM Habitat et Hérault Logement. Nos deux listes sont arrivées en tête avec 34% des voix !**

### Des succès dans nos combats pour les consommateurs

Au niveau national 2022 aura été marqué par plusieurs résultats obtenus au bénéfice de l'ensemble des consommateurs :

- Dans le domaine de la santé, **la résiliation à tout moment de l'assurance emprunteur depuis le 1<sup>er</sup> juin 2022 pour les nouveaux contrats et le 1<sup>er</sup> septembre pour les anciens.** Vous pouvez trouver sur notre site national [un dispositif d'aide au changement](#).
- Notre combat contre le **démarchage téléphonique abusif avec le succès de la pétition demandant son interdiction** nous a permis d'obtenir plusieurs mesures susceptibles de réduire les appels reçus par les consommateurs.
- L'**étiquetage nutritionnel simple et lisible du Nutriscore** est de plus en plus utilisé en France. Nous demandons maintenant qu'il devienne obligatoire au niveau européen et ce fut l'objet d'une de nos campagnes prioritaires en 2022.
- Nous avons dû annuler, vu l'état du marché du gaz et de l'électricité, notre dernier achat groupé (le précédent avait profité à 2100 héraultais), mais 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.
- Depuis mars 2022 un nouveau service « **Mes Dépanneurs Que Choisir** » permet aux consommateurs autour de Montpellier de faire appel à des serruriers et plombiers de confiance dans des conditions contractuelles et tarifaires encadrées.
- Nous venons de **porter plainte contre 12 banques** qui refusent trop systématiquement de rembourser leurs clients victimes de fraudes bancaires.
- Enfin nous faisons un certain nombre de propositions aux pouvoirs publics pour **améliorer le pouvoir d'achat** des français et nous nous efforçons de les faire adopter par le Parlement dans les textes de loi en discussion.

### Nos projets en cours

Poursuivre et assurer au mieux nos activités habituelles : aide à la résolution des litiges, information des consommateurs, enquêtes, représentations.

Recruter 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 conférences.

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

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

*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