



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS – QUE CHOISIR MONTPELLIER

RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE 2025

RAPPORT MORAL

Notre association accompagne les consommateurs dans les difficultés qu'ils rencontrent face aux professionnels. Elle leur apporte des informations générales ainsi qu'un soutien plus personnalisé. Au-delà de cette assistance individuelle, notre engagement vise également une amélioration globale des conditions de consommation. Nous agissons pour que la réglementation et son application prennent mieux en compte les besoins des consommateurs et encouragent des pratiques plus éthiques de la part de nos divers interlocuteurs.

A l'association locale, la secrétaire et les bénévoles accueillent les adhérents, répondent à leurs questions et les orientent dans leurs démarches. Ils apportent, également, des conseils aux personnes en quête d'informations et assurent un suivi par téléphone ou courriel. Ils participent également à des enquêtes sur les prix et la qualité, animent des réunions publiques et sont présents dans les médias. Ils participent aux rencontres avec les instances locales pour agir sur le logement, la santé dans les établissements de soins, la préservation de l'eau et de l'air, favoriser une politique visant à la réduction des déchets et des pollutions, encourager à un accès à une alimentation de qualité et accompagner la mise en place de transports publics de qualité.

Nous travaillons pour une meilleure prise en compte judiciaire des difficultés rencontrées par les consommateurs, lorsque c'est nécessaire. Il s'agit à la fois des litiges du quotidien rencontrés par chacun d'entre nous, mais aussi ceux relevant de la santé ou de l'environnement. En lien avec nos avocats, nous avons ainsi l'ambition de rester auprès des consommateurs à toutes les étapes de la reconnaissance de leurs droits.

Les bénévoles prennent ainsi part aux réunions institutionnelles sur les sujets qui concernent notre vie quotidienne, convaincus que leurs actions contribuent à faire évoluer les droits des consommateurs. Nous remercions également nos adhérents pour leur soutien et leur confiance, car leur présence témoigne de l'importance du travail accompli et de la pertinence de notre combat.

RAPPORT D'ACTIVITE

Ce rapport d'activité est le reflet de la vie de notre association locale en 2025. Comme le montrent les lignes qui suivent, 2024 aura été une année positive pour l'association (AL) : effectif des bénévoles stable et en partie renouvelé, compte de résultat très positif, activités litiges, enquêtes, communication toujours aussi soutenues, commission et groupes de travail (santé, logement, environnement) actifs. Quant à nos représentations dans diverses structures, elles se sont aussi renforcées dans divers domaines. Seul point négatif : une baisse de notre nombre d'adhérents.

1 - Effectifs de l'association

Le nombre d'adhérents de l'AL était de 1564 fin 2025, en baisse de 2,4% par rapport à la fin 2024 (1602). Cette baisse reste, néanmoins, plus faible que celle constatée au niveau national de 6%. Cette baisse a deux origines : une très légère baisse du taux de réadhésion passé de 51.4% % à 51.3% et une baisse plus importante du nombre de primo-adhérents cohérente avec la baisse du nombre de litiges traités. Depuis le maximum d'adhérents atteint fin 2023 (1693), l'AL a perdu 7,6% d'adhérents. Parmi les 1564 adhérents de 2025, 43 % sont des primo-adhérents (n'ont qu'une seule adhésion) et 57 % des réadhérents, mais une part d'entre eux n'a réadhéré qu'après une interruption plus ou moins longue de leur adhésion. Le taux de réadhésion immédiat (à l'échéance de l'adhésion ou dans les mois qui suivent) est de 51.1 %. A noter, aussi, que le taux de réadhésion des primo-adhérents n'est que de l'ordre de 20 à 25 % et celui des réadhérents de l'ordre de 70%. Le taux de fidélité à l'AL est relativement faible, quoiqu'en légère amélioration, puisque seuls 44% de nos adhérents ont plus de 3 adhésions et 17%, 10 ou plus.

Le nombre de bénévoles de l'AL fin 2025 était de 71 personnes. 7 nouveaux bénévoles nous ont rejoint en 2025 compensant pour partie une dizaine de départs pour diverses raisons.

2 - Budget

L'ensemble des ressources 2025 se monte à 112 152.72 € mais ce montant est faussé par la subvention d'un bailleur social qui nous a versé trois semestres de subventions, le versement du premier semestre 2026 étant intervenu fin décembre au lieu de janvier. Si on exclut ce versement, le montant des produits 2025 est de 103 137.72 € à comparer à 104 800.10 en 2024. La contribution des adhérents (cotisations, dons, participation aux frais) est de 64 503.31 €, en baisse par rapport à 2024 € (66 486.55 €) du fait de la baisse du nombre d'adhérents et des dons, et représente 62.5 % des ressources. Les autres ressources sont en légère hausse par rapport à 2024 : 35 530.51 de subventions (28 176.28 des bailleurs sociaux, 5 354.23 de la DGCCRF et 2 000 de la mairie de Montpellier) soit 34.5 % des ressources, 3 103.90 € de ressources diverses (produits financiers, rendez-vous conso, remboursements de frais par la Fédération ou l'Union Régionale)

Les charges se montent à 84 954.66 € en hausse par rapport à 2024 (82 635.03 €), hausse surtout due à celle des charges de personnel (revalorisation de carrière et augmentation de salaire) qui se montent à 45 687.51 € (53.8 % du total). Les autres charges ont peu évolué entre 2025 et 2024 avec une très légère baisse en passant de 39 345.17 € à 39 267.15€

Les contributions des adhérents représentent 62.5 % des ressources et couvrent 76 % des charges contre 80 en 2024, 93 en 2023, 100 en 2021. L'équilibre du budget de l'AL est donc devenu très dépendant du montant des subventions reçues.

Le compte de résultat de 2025 est finalement positif de 27 198.06 € contre 22 165.07 € en 2024 La trésorerie nette de l'AL s'est donc renforcée et se monte après provision pour départ en retraite de notre salariée à 102.369 €.

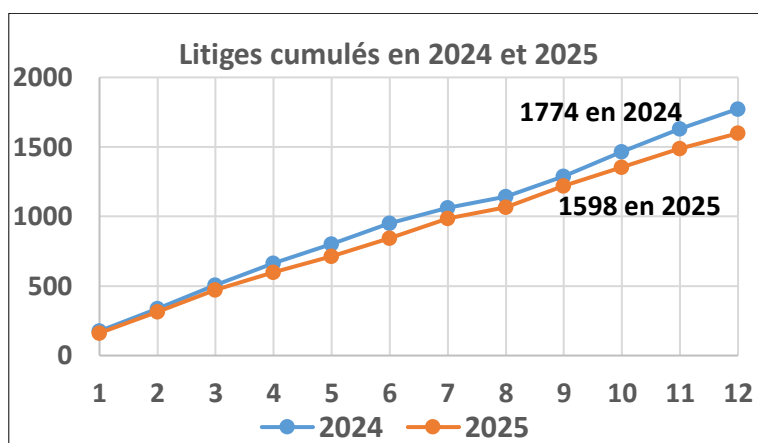
Depuis 2021 nous valorisons le temps de travail de nos bénévoles en s'appuyant sur un algorithme fourni par la Fédération. Pour 2025 nous estimons le temps donné par nos bénévoles à 7.8 ETP (équivalent temps plein) soit 237 240 €, auxquels il convient de rajouter la mise à disposition de nos locaux à Montpellier et Lunel estimée à 19 200 € (1600 €/mois)

Le budget prévisionnel 2026 a été établi à 142 900 € en produits et charges soit, en forte hausse sur celui de 2025 en prenant en compte deux éléments exceptionnels : la prime de départ à la retraite de notre salariée et les frais de campagne (remboursés) des élections des représentants des locataires des bailleurs sociaux. Nous comptons présenter une liste chez les quatre plus importants bailleurs sociaux de notre département. Les autres charges et produits sont stables par rapport à 2025. Nous espérons un nombre d'adhérents stable, avec un montant de cotisation inchangé, depuis plus de 10 ans (38 € pour une adhésion ou une réadhésion, 15 € pour les étudiants et les locataires des bailleurs sociaux, 10 € pour les réadhésions des bénévoles).

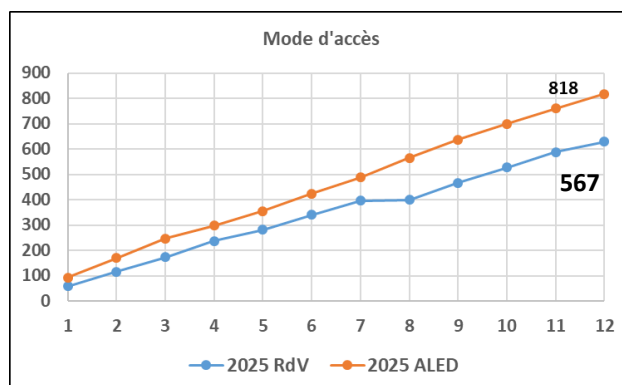
3- Activités litiges

Les litiges pris en charge par l'AL sont enregistrés dans la base Gestal. Ceux qui correspondent à une demande d'un consommateur, qui nous a contactés par Internet via la plateforme nationale ALED, sont automatiquement enregistrés. Si un consommateur nous sollicite pour une question ou un litige de consommation par le biais de notre boîte contact, nous le dirigeons systématiquement à l'aide d'un message vers la plateforme ALED.

En 2025, tous niveaux et toutes origines confondus, 1598 dossiers ont été traités contre 1774 dossiers en 2024, soit une baisse de 10 %.



Parmi ces 1598 dossiers, ceux en provenance d'ALED sont au nombre de 818, soit une diminution significative de 21 % par rapport à l'année précédente (1034). Parallèlement, le nombre de rendez-vous sur place, générant en grande majorité l'ouverture d'un dossier, est en hausse de 11% avec 630 RdV (567 en 2024).



Les dossiers pour lesquels nous avons accompagné le consommateur pour les démarches à réaliser afin de résoudre son problème et/ou nous sommes intervenus auprès des professionnels sont au nombre de 445 qui se répartissent comme suit :

- 26% Services marchands
- 26% Banques et assurances
- 18% Logement
- 16% Véhicules
- 7% Opérateurs de télécom
- 4% Fournisseurs énergie, eau
- 3% Autres

A raison d'une demi-journée par semaine, les permanences en présentiel ont été assurées par 17 conseillers litiges, et un conseiller litiges a tenu la sienne en distanciel. Les permanences en présentiel ont été effectuées au siège de notre association locale à Montpellier et dans notre antenne de Lunel. En complément de ces permanences, 14 conseillers litiges ont assuré, par rotation, une veille hebdomadaire pour le traitement des demandes arrivées par le canal ALED.

Nous avons poursuivi la tenue d'une réunion bimestrielle, en visioconférence et 2 en présentiel, des conseillers litiges afin d'échanger et de débattre de nos préoccupations sur notre activité.

Notre partenariat avec la Clinique juridique de la faculté de droit de Montpellier s'est poursuivi avec l'accueil des étudiants dans les permanences de nos conseillers litiges afin qu'ils acquièrent une formation pratique dans leur enseignement.

Par ailleurs, nous maintenons nos liens avec les conciliateurs de justice de la cour d'appel de Montpellier par le biais de la Présidente de leur association qui est aussi leur référente.

4 – Enquêtes et Campagnes nationales

4.1 Enquêtes

L'activité enquêtes a été soutenue en 2025. Nos bénévoles, mais aussi parfois nos adhérents, peuvent participer à différents types d'enquête de l'Observatoire de la Consommation de la Fédération.

1 – Celles, lancées auprès des abonnés, que nous relayons parfois auprès des adhérents, avec réponses via des questionnaires administrés par internet. Nous n'avons pas de visibilité sur le nombre d'adhérents et bénévoles y ayant participé.

2 – Celles, lancées auprès des bénévoles généralement avec des questionnaires administrés par internet. Cela a concerné en 2025 cinq enquêtes dont les résultats sont repris dans des articles sur le site quechoisir.org ou la revue QueChoisir.

- ✓ Février : enquête sur le prix du pain qui faisait suite à celle de 2024 (39 boulangeries ou grandes surfaces)
- ✓ Avril : enquête sur l'application du bonus réparation (textile et chaussures) (17 enseignes)
- ✓ Juin : enquête sur les prises de rendez-vous auprès des dermatologues (31 médecins)
- ✓ Septembre : enquête sur les prix des cinémas (12 cinémas)
- ✓ Décembre : enquête sur les prix dans les magasins bios (16 magasins)

Tout au long de 2025, une vingtaine de bénévoles a participé à l'une ou l'autre des enquêtes qui ont concerné 106 lieux enquêtés.

4.2 – Campagnes nationales

Nous avons pris part aux campagnes nationales de la Fédération en 2025 en les accompagnant chaque fois de communiqués de presse ;

- ✓ Janvier : PFAS dans l'eau potable
- ✓ Mars : Substances indésirables et nouvelle version de l'application « Quel Produit »
- ✓ Juin : Installation des nouveaux médecins et déserts médicaux
- ✓ Novembre : Campagne sur l'eau : #LaGouttedetrop – coût de la dépollution supportée par les consommateurs
- ✓ Novembre-Décembre : achat groupé d'électricité

Plus de 3000 héraultais ont bénéficié de nos achats groupés (fioul, pellets, électricité) et réalisent ainsi une économie Globale de l'ordre de 460.000 €

5 – Accueil et secrétariat

Organisation du pôle Accueil.

Le pôle accueil dispose actuellement de 10 bénévoles qui se répartissent les permanences selon un planning par demi-journée.

Notre salariée est présente à l'association du lundi au jeudi et assure le vendredi matin à Lunel.

Le matériel informatique a été complètement renouvelé rendant ainsi plus aisée la tâche des bénévoles et du secrétariat

Projets 2026

Des travaux d'agrandissements de la salle de réunion sont prévus cette année. Différents devis sont à l'étude.

Nous prévoyons également une migration de notre calendrier de Rendez-vous vers celui proposé par la Fédération au cours de l'année.

Cette année va voir le départ de notre salariée vers une retraite bien méritée. Le projet de son remplacement est en cours d'étude et sera soumis à un appel à candidature.

6 - Formation

Au niveau national, une commission formation est établie, sous la supervision de l'équipe formation de la Fédération. Cette dernière s'appuie sur des référents en formation au sein des Unions Régionales (UR) et des Antennes Locales (AL). Un calendrier annuel de stages est élaboré, se déroulant soit à Paris, soit dans les différentes régions, ou encore à travers les modules de formation disponibles sur le 'Campus' via l'extranet. Pour Montpellier, les formations sont principalement dispensées à Nîmes, Narbonne et Béziers.

Un programme est communiqué, en début d'année, à tous les intéressés. Le responsable formation enregistre les demandes et gère l'organisation des formations en collaboration avec le référent régional.

L'antenne locale de Montpellier est en mesure d'organiser, occasionnellement, des sessions de formation sur divers sujets. En outre, les réunions de travail des équipes contribuent également à cet objectif, qu'il s'agisse de mini-stages ou de réunions internes en visioconférence, principalement axées sur la formation des conseillers litiges.

Par ailleurs, la formation interne vise également à accueillir les nouveaux bénévoles en instaurant des binômes avec les conseillers litiges de l'équipe afin de faciliter le processus d'intégration des futurs conseillers litiges ou en binôme avec l'équipe de l'accueil pour les futurs bénévoles affectés à l'accueil.

25 bénévoles de l'AL ont participé à l'un des huit stages organisés en 2025 par l'UR

- 13 février – Découverte de l'UFC – Nîmes – 4 bénévoles
- 19 mars – Accueillir le consommateur - Béziers – 5 bénévoles

- 24 avril – Initiation au traitement des litiges – Béziers – 4 bénévoles
- 27 juin – Litiges bancaires - Nîmes – 3 bénévoles
- 15 septembre – Litiges assurances - Nîmes – 3 bénévoles
- 27 octobre - Litiges ventes et services - Nîmes – 1 bénévole
- 1 décembre – Promouvoir nos messages conso – Béziers – 3 bénévoles
- 18 décembre – Réaliser des enquêtes – Nîmes – 2 bénévoles

7 – Communication

7.1 - Communication interne

Chaque mois (11 envois en 2025) une lettre électronique d'information est envoyée à près de 1600 adhérents. Leur taux d'ouverture est d'environ 55 à 60 %. Chaque lettre comprend un « dossier du mois » sur un sujet, des informations faisant le point sur l'actualité consumériste, des informations sur l'activité de l'AL (enquêtes, actions,...), des exemples de litiges résolus, une rubrique sur les idées reçues : « vrai faux » et les rubriques « nous agissons », « nous vous conseillons et informons »..

L'association s'est dotée d'un nouveau site Internet : <https://montpellier.ufcquechoisir.fr/>. La partie « intranet » accessible aux seuls bénévoles de l'AL, regroupe un certain nombre d'informations utiles. Il permet, aussi, de gérer les rendez-vous des conseillers litiges, des résultats d'enquête, etc... Enfin, nous nous sommes dotés d'une véritable mémoire de la documentation et des réalisations de l'association.

Chaque année, nous organisons au moins une demi-journée de rencontre entre tous les bénévoles : nous y présentons l'actualité de nos actions qui se continue par un débat-échange sur les thèmes traités.

7.2 - Communication externe

Notre nouveau site Internet : <https://montpellier.ufcquechoisir.fr/> a été ouvert en septembre sur la base de la maquette proposée par la Fédération sous Wordpress. Le site, destiné aux consommateurs, présente notre association locale, ses différentes actions, interventions, représentations. Il reprend aussi les informations de la Fédération. Il permet aussi de déposer une demande d'accompagnement pour des consommateurs qui ont subi un litige. Il sert, également, d'interface pour le paiement en ligne des cotisations, dons et autres des adhérents.

Une page Facebook (plus de 1000 abonnés) informe sur l'actualité des questions relatives à la consommation. Les informations proviennent de la Fédération mais aussi de sources locales.

Les partenariats avec les médias se pérennisent, permettant de diffuser des informations sur les actions de la Fédération relayées par l'AL ou des actions propres à l'AL.

En 2025, une douzaine de communiqués de presse ont été diffusés en lien avec des campagnes nationales. Signalons des moments forts : la campagne Energie Moins Cher Ensemble pour l'achat groupé d'électricité, celles sur les problèmes liés à l'eau et celle concernant les dépassements d'honoraires médicaux. Ici, FR 3 et des radios locales nous ont sollicités de nombreuses fois en 2025. Midi libre, La Marseillaise et la Gazette de Montpellier reprennent régulièrement nos communiqués.

Depuis juillet 2021, Radio Clapas diffuse deux fois par semaine, le mardi matin et le jeudi en fin de soirée, une chronique de 5 à 6 minutes portant sur un sujet de consommation. Ces chroniques peuvent être retrouvées dans les podcasts du site de la radio. Depuis 2025, la radio locale : FM91+ diffuse nos chroniques dans sa matinale 9h30-10h.

7.3 – Rendez-vous Conso

18 « Rendez-vous Conso » portant sur différents thèmes ont été réalisés auprès de publics variés sur : déjouer les pièges et sollicitations commerciales, la protection des données personnelles, les écogestes, choisir son fournisseur d'énergie. Ces prestations sont assurées en partenariat avec différentes structures : antennes de France Services, CCAS, lycées... En 2025, de nouveaux partenariats ont été noués en particulier avec la Fondation FACE et l'association montpelliéraine l'Accorderie. Nous avons aussi animé un RDVConso à destination des locataires des bailleurs sociaux, avec la Commission « logement » de l'AL.

8 – Représentations – délégations

Durant l'année nos représentants ont poursuivi et assuré nos différentes délégations dans :

• Dans le domaine financier :

- La Commission de surendettement de la Banque de France,
- La participation au Conseil Départemental d'Inclusion Financière.

- **Dans le domaine de la justice :**

- Le Conseil de Juridiction de la Cour d'Appel de l'Hérault,
- La Commission de retrait d'aide juridictionnelle.

- **Dans le domaine du logement :**

- Le Conseil d'administration de l'ADIL (Agence Départementale d'Information sur le Logement),
- Le Conseil d'administration d'ACM Habitat (Office public de Montpellier Méditerranée Métropole),
- Le Conseil d'administration d'Hérault Logement,
- L'Observatoire local des loyers de l'Hérault,
- La Commission Départementale de Conciliation (CDC).

- **Dans le domaine des collectivités territoriales et des services publics :**

- Les CCSPL (Commission Consultative des Services Publics Locaux) des villes de : Montpellier et Métropole, Lunel, Castelnau-le-Lez, Villeneuve-lès-Maguelone, le Syndicat mixte Entre Pic et Etang de Lunel-Viel.
- Le CLUP (Comité Local des Usagers de la Préfecture de l'Hérault),
- La Commission locale des Transports Publics Particuliers de Personnes (CL T3P),
- La Commission métropolitaine des Taxis,
- Le Comité des mobilités de Montpellier métropole.
- Le Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie.

- **Dans le domaine de l'environnement :**

- La Commission géographique Gard côtier-Ouest, du Gard aux Pyrénées-Orientales (dans le cadre du bassin Rhône-Méditerranée-Corse),
- La Phase 2 du plan Ecophyto II sur Cœur d'Hérault,
- Les Commissions Locales de l'Eau (CLE des vallées de l'Hérault et de l'Etang de l'Or),
- La participation au comité inter-territoires mis en place dans le cadre de l'étude de faisabilité sur les retenues hivernales, porté par le Conseil départemental,
- La participation au collectif Coord'eau 34 (Coordination sur l'eau),
- Le Comité de suivi de MAERA (station d'épuration de la Régie des eaux Montpellier Métropole),
- Le Projet Alimentaire Territorial du Département de l'Hérault (PATCD34), avec le 3^{ème} comité de pilotage du Projet Alimentaire Territorial du Conseil Départemental de l'Hérault (juillet 2024).

9 – Commissions et groupes de travail

9.1 – Santé

Le mouvement UFC Que Choisir est resté très mobilisé pour la santé en 2025 avec une grande campagne d'alerte sur les substances nocives, à laquelle ont participé plusieurs bénévoles de notre AL à Montpellier. Une vigilance accrue, pour la défense des usagers, par rapport aux déserts médicaux, notamment, est toujours très active, avec un réseau très mobilisé. En 2025, nous avons mené la campagne de renouvellement des Représentants des Usagers (RU) dans les Commissions des Usagers (CDU) de tous les établissements de santé, hôpitaux et cliniques, ce qui nous a permis de conforter notre position incontournable dans ce domaine, avec des bénévoles motivés qui poursuivent leur mission, ainsi que l'arrivée de nouveaux bénévoles.

Notre AL est très présente dans ce domaine. Nous comptons, fin 2025, 12 bénévoles, qui représentent l'UFC Que Choisir, dans les CDU d'une vingtaine d'établissements de santé de notre territoire. Ceci nous place au premier rang des associations en termes de représentations dans la région de Montpellier. A ce titre, l'ARS nous considère comme des interlocuteurs fiables et actifs. Des nouveaux bénévoles ont intégré notre équipe, pour compléter notre présence auprès des usagers. Certains bénévoles vont encore intégrer, en 2026, notre équipe et postuler des postes de RU vacants, nombreux dans notre région. Ce mandat très intéressant ne nécessite aucune connaissance dans la santé, le RU est l'utilisateur lambda qui porte la voix des usagers.

Les bénévoles ou futurs bénévoles en santé sont intégrés à notre groupe d'échanges des RU, nous bénéficions également de formations spécifiques tant au sein de l'UFC qu'au niveau de France Assos Santé (qui regroupe la quasi-totalité des associations agissant en santé), pour répondre au mieux aux missions qui sont celles des RU.

Nous siégeons aussi dans des instances très variées, comme l'Agence Régionale de Santé (ARS), le Conseil Territorial de Santé (CTS), la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie Occitanie (CRSA), la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux (CCI-ONIAM) etc.. Nous portons la voix des usagers pour la définition et/ou la

gestion des besoins en santé de notre territoire. Nous sommes aussi présents au sein du CA et du bureau de France Assos Santé Occitanie et du conseil de surveillance du CHU de Montpellier.

9.2 Logement

La commission logement est composée de 14 membres dont cinq bénévoles de l'AL, la salariée de notre association, et 8 locataires dont 2 représentants du bailleur social Hérault Logement et six de ACM Habitat. Elle s'est réunie 10 fois en 2025.

Ses missions : principalement informer, conseiller, défendre les locataires et les aider à faire valoir leurs droits. Ces missions sont organisées soit par l'accueil des locataires au sein de l'AL, soit au contact des locataires sur leur lieu de résidence. 3 conseillères litiges assurent un accueil spécifique les jeudis matin dans nos locaux de Montpellier. 1 locataire élu, administrateur d'Hérault Logement, membre de la commission finances, membre de la CALEOL, assure une permanence d'accueil des locataires ou futurs locataires une journée par mois à Pézenas.

89 représentations dans les instances des bailleurs sociaux ou réunions diverses ont été assurées par les bénévoles de la commission en 2025 et réparties comme suit :

Hérault Logement :

- 10 Conseils d'Administration
- 15 Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (**CALEOL**)
- 3 Conseils de Concertation locative (**CCL**).
- 12 Permanences à Pézenas
- 2 Commissions financières et 3 Commissions contentieuses

ACM Habitat :

- 5 Conseils d'Administration
- 4 Conseils de Concertation locative (**CCL**)
- 5 Réunions de travail avec des représentants d'ACM Habitat
- 1 « Rendez-vous conso » dans une résidence
- 2 réunions au bas d'immeuble et 4 visites d'appartement

ALTEMED :

- 5 Conseils d'Administration

CDC Habitat :

- 2 Conseils de Concertation locative (**CCL**)
- 2 Réunions avec le groupe national UFC – CDC Habitat
- 2 Réunions avec un groupe de locataires

ADIL :

- 2 Conseils d'Administration,
- Assemblée Générale

Observatoire des loyers de l'Hérault : 1 Réunion

Habitat Social en Occitanie (HSO) : 2 Réunions

Commission Départementale de Conciliation de l'Hérault (CDC) : 12 Réunions

Dossiers de locataires traités : ACM : 35 Hérault Logement : 40 CDC Habitat : 2

Nos projets pour 2026 :

- Participation aux élections des représentants des locataires chez quatre bailleurs sociaux : ACM, Hérault Logement, FDI, CDC Habitat
- Développer des rencontres au sein des résidences sous forme de RDV Conso.
- Maintenir et créer plus de lien avec les agences

9.3 Environnement

Le groupe de travail sur l'eau a entamé ses échanges pour structurer ses actions sur les différents chantiers à venir. L'AL s'empare de plusieurs enjeux majeurs, notamment la répartition de la ressource entre les différents acteurs : la nature, les usagers domestiques, les professionnels de l'industrie et de l'agriculture. Dans ce cadre, les gestions quantitative et qualitative de l'eau constituent des axes centraux de réflexion, en lien avec la commission géographique Gard-Côtiers-

Ouest (instance relevant de l'Agence de l'eau Rhône-Méditerranée-Corse et couvrant le littoral, du Gard aux Pyrénées-Orientales).

Nous continuons à participer activement aux réunions de concertations, à l'initiative du Département de l'Hérault, sur le projet de retenues de substitution. Notre engagement se poursuit également dans le cadre du collectif Coord'Eau, en collaboration avec d'autres associations. À ce titre, nous avons pris part à plusieurs événements, dont l'assemblée pour l'eau, à Montagnac, contre le projet d'embouteillage. Notre action bénéficie du soutien d'un de nos avocats. Concernant les projets de bassines, notre mobilisation a conduit à l'abandon de l'un d'eux, et nous espérons obtenir une réduction de leur nombre sur d'autres sites.

Par ailleurs, nous abordons la problématique des pesticides lors de réunions de travail avec la SNCF.

D'autres thématiques environnementales ont également été au cœur de nos actions. Un groupe sur la gestion des déchets s'est constitué et a permis d'initier un dialogue constructif avec des élus locaux et d'être associés à plusieurs projets portés par la collectivité. Nous sommes attentifs aux perspectives sur le montpellierain, surtout en ce qui concerne la réduction des déchets. Des incinérateurs existent déjà à Lunel et Sète. Le traitement des boues de MAERA et le nouveau projet de combustion (CSR) à Montpellier doivent être appréhendés avec beaucoup de prudence afin de préserver la santé des consommateurs.

Enfin, nous avons collaboré avec le département sur un programme visant à améliorer l'accès à une alimentation de qualité. De son côté, la métropole nous a intégrés à sa réflexion sur la prospective agricole et alimentaire.

9.4 Mobilités

Nous participons en tant que membre invité, à la Commission Mobilité de la Métropole de Montpellier. Nous suivons ainsi l'évolution de son PDM Plan De Mobilité 2032.

Nous avons participé au lancement du projet SERM, Services Express Régionaux Métropolitain, pour lequel la Métropole a posé sa candidature. Ce projet vise à développer l'offre multimodale de transports en commun publics, structurée autour du rail.

Nous faisons partie de la Commission locale des Transports Publics Particuliers de Personnes (CL T3P) et de la Commission métropolitaine des Taxis. Ces commissions sont marquées par des conflits récurrents entre les titulaires d'une licence de taxi et les VTC. Nous sommes intervenus pour que le nombre d'ADS (Autorisation de Stationnement) pour les taxis soit augmenté sur la Métropole.

10 – Vie interne – Relations avec la Fédération et l'Union Régionale

L'association locale :

Le Conseil d'Administration s'est réuni 6 fois au cours de l'année. L'efficacité de la gouvernance collégiale contribue à soutenir l'importante activité de l'AL. Le Comité de pilotage continue d'assurer la gouvernance au cours des réunions hebdomadaires tout au long de l'année. Nous avons entrepris de rendre le fonctionnement de l'association plus lisible (via un organigramme), afin que les bénévoles et les adhérents puissent mieux comprendre les processus de décision. La dynamique associative, grâce à l'engagement de nombreux bénévoles, s'est poursuivie tout au long de l'année et l'accueil, en présentiel, des consommateurs a confirmé l'importance du lien entre consommateurs et bénévoles.

Le lancement du travail sur le renouvellement du site et la mise en place du cloud va permettre d'améliorer l'accès à l'information sur nos activités.

L'Union Régionale :

Créées en 2006, les Unions Régionales sont composées de l'ensemble des AL par région. Elles ont pour objectif d'être de véritables outils de coopération renforcée au service de leurs membres, notamment en matière de formation et de mutualisation. L'Union Régionale Occitanie regroupe 15 associations locales. Cette instance a jusqu'à présent eu du mal à répondre à ces objectifs. La nouvelle équipe tente de mettre en place des outils et des objectifs qui permettront de la rendre davantage dynamique.

L'animation des activités environnement et santé est assurée par des membres de notre AL. L'activité formation par une collègue du Gard. Nous participons aux CA et aux réunions de cette instance.

Nous avons contribué à l'élaboration du PRSE 4 (Plan Régional Santé Environnement).

L'UR doit s'engager sur sa place au sein de l'UFC Que Choisir. L'AG fédérale s'est en effet prononcée sur un renforcement de cette instance au sein du mouvement.

Au niveau fédéral :

Nous avons participé à l'AG Fédérale. Plusieurs administrateurs et bénévoles ont suivi les différentes réunions autour du projet de rapport d'orientation. L'année a été marquée par l'approbation du changement de nom lors de l'AG fédérale.

Nous allons annoncer publiquement au printemps notre changement de nom : Que Choisir Ensemble. Il nous rassemblera autour de notre combat pour une consommation responsable (conquérir un nouveau public, répondre aux nouvelles attentes des consommateurs sur le plan individuel et collectif, faciliter l'accès du consommateur à notre organisation).

Ensemble, nous agissons pour informer, défendre et représenter le consommateur. Il s'agit de traduire la diversité de notre mouvement : 130 associations locales avec des dizaines de milliers d'adhérents, des magazines et des centaines de milliers d'abonnés (qui vont être accueillis au sein du conseil d'administration). Il s'agit de vous rendre le pouvoir dont vous êtes parfois privés. Nous agissons ainsi ensemble contre les banques, les garages automobiles et les acteurs malveillants de la rénovation énergétique ; mais aussi auprès des décideurs pour supprimer les produits toxiques, garantir des prix justes et l'accès aux soins.

Nous avons la volonté de promouvoir une consommation respectueuse des grands enjeux sanitaires, environnementaux et sociétaux.

L'image de notre mouvement, la place des Unions Régionales et le renforcement des réseaux sont ainsi à l'ordre du jour.

11 – Conclusion et rapport d'orientation

L'association mobilise les énergies d'un nombre remarquable de bénévoles, appuyés par la salariée, les adhérents et la confiance de nos partenaires associatifs et institutionnels. Consolider ce résultat passe par la poursuite de nos efforts de travail collectif, de travail d'équipe. Chacun doit se sentir membre des groupes engagés sur tous les domaines de la vie du consommateur : logement, alimentation, santé, eau, litiges, accès aux services publics, préservation de l'environnement par les solutions fondées sur la nature, mobilités, ...

Les membres de l'association locale doivent être convaincus de leur force et de leur légitimité. Nous sommes engagés dans le renforcement de nos outils et de nos moyens. L'agrément pour agir en justice a été validé afin que notre présence dans les instances judiciaires nous rende encore plus lisibles.

Notre association fait la promotion d'une consommation responsable, avec un enjeu sur le pouvoir d'achat. Elle se donne pour objectif d'agir sur les produits alimentaires à moindre impact environnemental, l'encadrement des messages à destination des enfants afin de lutter contre l'obésité infantile, de mener des actions politiques et éducatives, développer des contenus plus innovants afin de toucher un nouveau public. Nous vous invitons à nous rejoindre pour nous permettre d'obtenir une meilleure information des consommateurs afin que chacun participe aux résultats obtenus.

A l'issue de ce rapport d'activité, le Bureau-Comité de pilotage de l'AL 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.