



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS – QUE CHOISIR MONTPELLIER

SYNTHESE DES DOCUMENTS SOUMIS AUX ASSEMBLEES GENERALES

Ce document est un résumé de ceux qui sont soumis par le Conseil d'Administration au vote de l'AG extraordinaire 2026 (modification des statuts) et de l'AG ordinaire 2026 rapport moral et d'activité 2025, rapport financier 2025, budget prévisionnel 2026

ASSEMBLEE GENERALE EXTRAORDINAIRE – MODIFICATION DES STATUTS

La modification des statuts est due au changement de nom de l'UFC Que Choisir qui est devenu Que Choisir Ensemble. Toutes les associations locales (AL) doivent s'adapter à ce changement. Notre AL va donc s'appeler **Que Choisir Ensemble Montpellier**. Tous les autres éléments des statuts : objet de l'association, gouvernance, adhésions, etc... restent inchangés.

ASSEMBLEE GENERALE - RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE 2025

1 - Effectifs de l'association :

Le nombre d'adhérents de l'AL fin 2025 était de 1566 en baisse de 2,2% par rapport à celui fin 2024 (1602). Cette baisse est moins élevée que celle constatée au niveau national. Elle est surtout due à une baisse du nombre des primo-adhérents. 43% des adhérents sont des primo-adhérents, 57% des réadhérents et le taux de réadhésion est similaire à celui de 2024 (51.4 %). Le nombre de bénévoles (71) fin 2025 est stable avec 7 nouveaux compensant plusieurs départs.

2 - Activité litiges

L'enregistrement des dossiers dans la base de données Gestal nous permet d'assurer leur suivi. 1594 dossiers ont été enregistrés en 2025 (1774 en 2024) dont 818 (en forte baisse par rapport à 2025) issus de la plateforme nationale ALED permettant la gestion de dossiers à distance. La majorité d'entre eux ne fait l'objet que d'un conseil au consommateur (adhérent ou non), 445 (en hausse) d'une intervention de notre part auprès du professionnel pour l'adhérent concerné.

Par ordre d'importance, ces litiges concernent les services marchands (26%), les banques et assurances (26%), les questions de logement (18%), les véhicules (16%), les opérateurs de télécommunications (7%), les fournisseurs d'eau et d'énergie (4%), et pour 3% des litiges divers (administrations, santé, alimentation, ...).

Une équipe de 18 conseillers litiges, en partie renouvelée avec des départs, des arrivées ou des changements d'activité, a œuvré au maintien de cette activité dans nos permanences de Montpellier et Lunel. Une commission litiges animée par son responsable se réunit régulièrement.

3 – Activité enquêtes et campagnes nationales

Nous avons participé aux cinq enquêtes nationales : prix du pain, application du bonus-réparation, rendez-vous chez les dermatologues, prix des cinémas, prix dans les magasins bios ;. Une vingtaine de bénévoles a participé à ces enquêtes qui ont concerné 115 professionnels.

L'AL a aussi participé aux différentes campagnes nationales 2025 : PFAS dans l'eau potable, substances indésirables et application Quel Produit, installation de nouveaux médecins, coût de la dépollution de l'eau, achats groupés, fioul, pellets, électricité) qui ont profité en 2025. Plus de 3000 héraultais ont bénéficié de ces achats groupés pour une économie globale de 460.000 €

4 – Accueil – secrétariat

Les locaux à Montpellier sont ouverts du lundi au vendredi matin, et à Lunel les mardi et jeudi après-midi et le vendredi matin soit 12 demi-journées par semaine. L'équipe accueil-secrétariat comprend 10 bénévoles plus notre secrétaire salariée.

Le matériel informatique de l'AL a été renouvelé. 2026 sera marqué par de nouveaux travaux dans les locaux de Montpellier pour les rendre plus fonctionnels et surtout par le départ en retraite de notre salariée et son remplacement

5 – Formation

La formation des bénévoles est assurée à travers des stages organisés par l'Union Régionale à partir d'un programme national ou par des stages organisés en interne à l'AL. En 2025 25 bénévoles ont pu participer à l'un ou l'autre des 8 stages organisés : « Découverte de l'UFC », « – Accueillir le consommateur », « Initiation au traitement des litiges » « Litiges ventes et services », « Litiges assurances », Litiges banques », « Promouvoir nos messages conso », Réaliser des enquêtes »

6 – Communication et relations avec les médias

En 2025 le groupe communication a : réalisé un nouveau site internet pour l'AL ; animé la page Facebook de l'association ; édité et diffusé 11 lettres électroniques pour nos adhérents ; diffusé plusieurs communiqués de presse, intervenu régulièrement dans les médias locaux : journaux, radios, TV. Nous animons chaque semaine des chroniques consommation sur deux radios locales : Radio Clapas. FM91+

18 « Rendez-vous Conso » ont été organisés avec différents partenaires (CCAS, France-Services, Gazette Café, etc..) sur différents thèmes : données personnelles, pièges et sollicitations commerciales, fournisseurs d'énergies, arnaques, écogestes,...

7 – Représentations

L'AL assure la représentation des consommateurs dans de nombreuses structures au niveau local, départemental ou régional

7.1 – Justice, Administrations, Collectivités territoriales, Banques

Au niveau justice et administration nous sommes présents au sein du Bureau d'aide judiciaire, au Conseil de juridiction de la Cour d'appel et au Comité des usagers de la Préfecture. Pour les collectivités territoriales nous participons aux CCSPL (Commissions Consultatives des Services Publics Locaux) de Castelnau le Lez, Lunel, Lunel Agglomération, Montpellier, Grand Pic Saint Loup, Villeneuve les Maguelone. Nous faisons enfin partie de la Commission de surendettement de la Banque de France

7.2 - Santé

L'AL est particulièrement investie avec une équipe de 15 bénévoles dans de nombreuses structures : commissions des usagers (CDU) de 24 établissements de santé, Agence Régionale de Santé (ARS), Conseil Territorial de Santé (CTS), Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie Occitanie (CRSA), Commission de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux (CCI-ONIAM), Conseil de surveillance du CHU de Montpellier. Nous sommes également membre du CA et du Bureau de France Assos Santé Occitanie

7.3 – Logement

La commission logement suit toutes les questions, et notamment les litiges, relevant du logement. Nous sommes présents au sein des CA et des CCL (Conseils de Concertation Locatives) d'ACM Habitat et d'Hérault Logement et de la CALEOL (Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements) de Hérault Logement. Nous sommes également présents au sein de la CCL locale de CDC Habitat social. Nous sommes membres du CA de l'ADIL, de l'Observatoire des Loyers de l'Hérault et de l'Instance Consultative des Habitants de l'USH-Habitat Social en Occitanie ainsi que de la CDC (Commission Départementale de Conciliation) qui examine les conflits entre locataires et propriétaires.

7.4 Environnement

Le groupe environnement assure nos représentations au sein des CLE (Commissions locales de l'eau) du Lez et de la Vallée de l'Hérault, au Comité de suivi de Maera, au plan Ecophyto II sur Cœur d'Hérault et aux PAT (Projets Alimentaires Territoriaux) du Département de l'Hérault et de Montpellier Métropole. Nous participons également, de manière critique, à la concertation sur la mise en place des retenues hivernales envisagées dans l'Hérault et sommes intervenus pour nous opposer au projet d'usine d'embouteillage de Montagnac (source de la Castillonne). Un groupe déchets suit la question du traitement des déchets de la Métropole de Montpellier et le projet d'une nouvelle usine.

7.5 – Transports et mobilités

Nous sommes présents au sein des Commissions locales et départementales des taxis et du nouveau Comité de mobilité de la Métropole de Montpellier. Nous suivons la mise en place du Plan de mobilité 2032 de la Métropole.

8– Vie interne de l'association, relations la Fédération et l'Union régionale.

Le Bureau - Comité de pilotage de l'AL se réunit normalement chaque semaine en visio pour préparer et mettre en œuvre les décisions arrêtées en CA, qui lui s'est réuni six fois en 2025. 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 la messagerie électronique, par des rencontres entre l'ensemble des bénévoles.

L'AL avec trois bénévoles a participé à l'AG Fédérale en juin et a répondu tout au long de l'année aux diverses demandes de notre Fédération.

Nous participons à l'Union Régionale Occitanie qui regroupe 15 AL des 13 départements de la région. L'Union régionale a pour l'instant une activité essentiellement centrée sur la formation et la coordination de quelques activités. Deux bénévoles de l'AL sont des référents régionaux environnement et santé au sein de l'UR.

BUDGET 2025 ET PROJET DE BUDGET 2026

L'ensemble des ressources 2025 se monte à 112153 € mais avec trois semestres de versement d'un bailleur social. Sans ce troisième semestre les ressources se montent à 103138 € à comparer à 104800 en 2024. La contribution des adhérents (64503 €) est en baisse du fait de la baisse du nombre d'adhérents et d'une baisse des dons et représente 62.5% des ressources. Les autres ressources sont comparables à 2024 : 35530 € de subventions (bailleurs sociaux, DGCCRF et Mairie de Montpellier) soit 32.8% des ressources, 3104 € de ressources diverses (produits financiers, rendez-vous conso, remboursements de frais). Les charges se montent à 84955 € en hausse à comparer à 82635 en 2024. La différence est essentiellement due à l'augmentation des frais de personnel. Les contributions des adhérents représentent 62.5 % des ressources et couvrent 76 % des charges contre 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 2024 est positif de 27198 € (ou de 18183 avec deux semestres de subventions) contre 22165 € en 2024. La trésorerie nette de l'AL s'est donc renforcée et se monte après provision pour départ en retraite à 102369 €. 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 7.5 ETP (équivalent temps plein) soit 230000 €, auxquels il convient de rajouter la mise à disposition de nos locaux à Montpellier et Lunel estimée à 18000 € (1500 €/mois)

Le budget prévisionnel 2026 a été établi à 142900 € en produits et charges, basé sur un nombre d'adhérents stable et un montant de cotisation inchangé, depuis plus de 10 ans (38 € pour une adhésion ou une réadhésion, 10 € pour les étudiants et la cotisation sociale, 10 € pour les réadhésions des bénévoles). Par rapport au compte de résultat 2025 l'augmentation du budget est due à deux facteurs ; la prime de départ en retraite due à notre salariée et les frais de campagne en fin d'année pour les élections des représentants des locataires

POINTS FORTS 2026

L'année 2026 sera marquée par plusieurs événements exceptionnels : le changement de nom de l'AL, les 50 ans de l'AL avec un événement envisagé en septembre en présence de notre Présidente nationale, les élections chez les bailleurs sociaux en novembre, des travaux d'aménagement dans nos locaux de Montpellier et le départ de notre salariée et son remplacement.

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
