



Bienvenue à l'UFC QUE CHOISIR MONTPELLIER





Présentation de notre association

- Créée en 1976...par un groupe d'abonnés !
- A ce jour
 - ✓ Une des quatre associations locales de l'Hérault avec Béziers, Sète et Palavas
 - ✓ Couvre tout l'est de l'Hérault avec des permanences décentralisées à Clermont l'Hérault, Ganges et Lunel
 - ✓ 1650 adhérents....renouvelés pour moitié chaque année
 - ✓ 55 bénévoles, 1 salariée, 1 ou 2 stagiaires par an
 - ✓ Un budget annuel de 78000 € assuré pour 90% par les cotisations et les dons des adhérents.



Présentation de notre association

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

- Assemblée générale annuelle (AG 2017 le 24 mars)
- Conseil d'administration de 12 membres réuni tous les 2 mois
- Bureau de 6 personnes réuni chaque semaine: Président – Vice Président – Trésorier – Secrétaire – Responsables litiges et enquêtes
- Groupes litiges, enquêtes, communication, accueil-secretariat
- Responsables des antennes décentralisées : Clermont, Ganges, Lunel



Présentation de notre association

NOS ACTIVITES

1. **L'information et le conseil aux consommateurs adhérents ou non**
 - ✓ Par internet, téléphone, courrier: 10000 contacts par an
 - ✓ Lors de nos permanences: 2400 d'heures d'ouverture au public par an
 - ✓ Via notre site internet quechoisir-montpellier.org
 - ✓ Lettre électronique mensuelle diffusée aux adhérents
 - ✓ Conférences publiques avec partenaires: CARSAT, CCAS,
 - ✓ Interventions dans les médias – conférences de presse
 - ✓ Réseaux sociaux: page Facebook,



Présentation de notre association

NOS ACTIVITES

2 - La prise en charge des litiges de nos adhérents

- ✓ L'adhésion est obligatoire pour que nous puissions intervenir auprès d'un professionnel
- ✓ Nous ne traitons pas les litiges relevant du droit du travail, de la famille, des étrangers, du commerce (entre professionnels)
- ✓ Une équipe de 23 « conseillers litiges » généralistes
- ✓ 562 dossiers ouverts en 2016
- ✓ 58% résolus favorablement
- ✓ Certains dossiers sont traités en ligne



Présentation de notre association

NOS ACTIVITES

3 - La réalisation d'enquêtes nationales ou locales

- ✓ Une équipe de 12 enquêteurs.... « clients-mystères »
- ✓ Répond à toutes les enquêtes nationales demandées par la Fédération: ex: prix dans les grandes surfaces, prix parapharmacies, auto- écoles,.....
- ✓ Enquêtes publiées dans la revue: ex: QC d'avril: pièces détachées et garanties et sur notre site pour les données locales
- ✓ Enquêtes locales à l'initiative de l'équipe: en 2016: bornes de recharge électriques et prix des fruits et légumes de saison;



Présentation de notre association

NOS ACTIVITES

4 - La participation aux campagnes d'action nationales

- ✓ Information des consommateurs et actions politiques pour faire évoluer la réglementation. S'appuient parfois sur des résultats d'enquête
 - Qualité de l'eau
 - Fracture sanitaire
 - Coûts de l'optique
 - Rénovation énergétique
 - Démarchage téléphonique
- ✓ Achats groupés d'énergie: gaz – électricité – fioul
 - 2000 héraultais ont bénéficié des meilleurs tarifs du marché lors de la dernière campagne « Energie moins chère ensemble »



Présentation de notre association

NOS ACTIVITES

5 - Assurer la représentation des consommateurs

- ✓ Bureau d'aide judiciaire
- ✓ Commission de surendettement de la Banque de France
- ✓ ADIL (Association Départementale d'Information sur le Logement)
- ✓ Commissions déchets (locale, départementale, régionale)
- ✓ Conseil territorial de santé de l'Hérault
- ✓ ATMO (Agence de l'air Occitanie)
- ✓ Commissions de relations avec les usagers,
- ✓

Chiffres clés sur notre Fédération et notre réseau





Les missions possibles à l'association

Notre équipe est passée en 10 ans de 15 à 57 bénévoles (une dizaine de nouveaux accueillis chaque année) et pourtant nous manquons de bras et de compétences pour accomplir et élargir les missions de l'association!

Notre objectif: renforcer toutes nos équipes, combler les lacunes les plus criantes, développer nos activités et de nouvelles activités, notre présence auprès des consommateurs, notre présence sur notre territoire!



Les missions possibles à l'association

1 – ACCUEIL – SECRETARIAT - LOGISTIQUE

- ✓ **Accueil téléphonique et accueil lors des permanences et premiers conseils**
- ✓ **Gestion des rendez-vous**
- ✓ **Gestion des adhésions**
- ✓ **Gestion du courrier**
- ✓ **Gestion et répartition des courriels de l'association**
- ✓ **Tâches administratives diverses**
- ✓ **Gestion et amélioration des ressources technologiques: informatique, téléphonie,...**



Les missions possibles à l'association

2 – CONSEILLER LITIGE

- ✓ Conseil en ligne, par courrier ou lors des permanences aux consommateurs
- ✓ Prise en charge des dossiers des adhérents pour intervention auprès des professionnels: analyse du dossier, intervention , suivi du dossier, aide et conseil pour procédures éventuelles: médiation, procédures judiciaires
- ✓ Traitement en ligne de certains litiges si nécessaire
- ✓ Le conseiller litige peut s'appuyer sur le soutien juridique d'une équipe d'avocats, de l'équipe juridique de la fédération, des ressources en ligne mises à sa disposition
- ✓ Assure en général une demi-journée de permanence par semaine

Les missions possibles à l'association

3 – ENQUETEUR

- ✓ Participer aux enquêtes nationales: six ou sept par an portant sur les prix, les conseils, l'information des consommateurs des biens et des services
- ✓ Définir et réaliser des enquêtes locales
- ✓ Relever de prix de manière anonyme
- ✓ Etre client mystère pour obtenir des renseignements sur des prix, des conseils, des services
- ✓ Protocoles d'enquêtes stricts à respecter
- ✓ Les enquêtes nationales sont parfois la première étape d'actions politiques qui s'appuient sur les résultats

Les missions possibles à l'association

4 – INFORMATION - COMMUNICATION

- ✓ **Entretien et développement du site internet de l'association**
- ✓ **Animation des réseaux sociaux: Facebook, Tweeter,.....**
- ✓ **Rédaction de contenus et rédaction des lettres électroniques pour les bénévoles et les adhérents**
- ✓ **Relations avec contacts de l'association: anciens adhérents, non-adhérents, abonnés,...**
- ✓ **Relations avec les médias: conférences de presse, interventions**
- ✓ **Animation de conférences publiques**
- ✓ **Ateliers alimentation-santé**



Nos priorités en 2017

- ✓ **Renforcer l'équipe communication: animateur, réseaux sociaux, ...**
- ✓ **Renforcer les équipes des antennes décentralisées (Clermont, Ganges, Lunel) sur toutes les activités: litiges, enquêtes, accueil, communication**
- ✓ **Etendre les heures de permanence à Montpellier (vendredi et samedi) et des antennes**
- ✓ **Renforcer le traitement des litiges en ligne: conseils et prise en charge de dossiers**

Pour aller plus loin, ensemble

**REJOIGNEZ-NOUS DANS NOS COMBATS :
DEVENEZ BÉNÉVOLE !**

Ensemble, construisons une société plus juste et plus responsable.

- ✓ **Toutes les compétences sont les bienvenues! Nul besoin d'être juriste...y compris pour faire du droit**
- ✓ **Vous bénéficierez d'un tuteur et d'un accompagnement par les équipes en place pour votre intégration**
- ✓ **Vous bénéficierez de formations (locales, au niveau régional, en ligne (Campus UFC)), des ressources et des outils mis à votre disposition**
- ✓ **Suivant vos disponibilités, vos compétences et vos envies vous pourrez participer à l'une ou l'autre de nos activités**

Pour aller plus loin, ensemble

SOUTENEZ-NOUS :

- **Faites grandir le mouvement, devenez adhérent !**

Pourquoi devenir adhérent ? Rejoindre et étoffer notre mouvement, renforcer notre légitimité, donner du poids à nos revendications, bénéficier d'une écoute individualisée, des conseils d'experts, d'informations pratiques, être défendu en cas de litige, etc.

- **Notre indépendance financière, c'est vous : faites un don !**

Pourquoi soutenir financièrement l'AL ? La valeur d'indépendance à laquelle nous sommes farouchement attachés se traduit aussi au niveau économique ! Le recours aux subventions reste donc marginal. Les soutiens financiers des consommateurs sont notre principale source de revenus (90% de nos ressources), ce qui nous confère indépendance et liberté de parole.



Pour aller plus loin, ensemble

SUIVEZ NOTRE ACTIVITÉ & RELAYEZ-LA !

- **Consultez notre site internet: quechoisir-montpellier.org**
- **Suivez nous sur Facebook:**
<https://fr-fr.facebook.com/UFCQueChoisirMontpellier/>
- **Vous recevrez notre lettre électronique mensuelle**
- **Invitez votre famille, vos amis, vos connaissances à nous découvrir....et nous rejoindre !**



Le mot du président de l'UFC-Que Choisir

« Si, par principe, le consommateur est tout, on sait qu'isolé il n'est pas grand-chose... C'est en constituant pour lui une source d'informations indépendantes, en l'aidant à se déterminer, en le représentant avec force et sans complaisance que l'UFC-Que Choisir lui redonne du pouvoir aussi bien économique, juridique que politique... L'UFC-Que Choisir c'est l'action au service du consommateur ! »

Alain BAZOT
Président



**Merci de votre participation !
et place à vos questions**