



# UFC-Que Choisir du Bas-Rhin

EXPERT – INDÉPENDANT – MILITANT  
La protection et la défense des consommateurs

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

UFC-Que Choisir du Bas-Rhin  
1a place des orphelins  
67000 STRASBOURG  
03.88.37.31.26  
[contact@basrhin.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@basrhin.ufcquechoisir.fr)



## Table des matières

I.	Organiser la vie associative .....	5
1.	Les adhérents .....	5
2.	L'assemblée générale .....	5
3.	Le conseil d'administration .....	5
4.	Les salariés.....	5
5.	Les équipes de bénévoles.....	6
6.	La formation .....	8
7.	Les relations au sein du mouvement UFC-Que Choisir .....	9
a)	Avec la Fédération .....	9
b)	Avec l'Union régionale .....	9
II.	Aller à la rencontre des consommateurs .....	10
1.	Campagne Fracture sanitaire .....	10
2.	Les « Rendez-vous Conso » .....	10
3.	Les permanences.....	11
4.	Journée Portes ouvertes .....	11
5.	La « Rentrée des associations » .....	12
6.	Autres actions auprès du grand public.....	12
a)	Participation à la journée nationale de l'accès au droit .....	12
b)	Un stand à l'An Vert de la Basse Zorn.....	12
c)	Participation au Printemps du consommateur.....	12
III.	Protéger et défendre.....	13
1.	L'assistance juridique .....	13
2.	Défendre le pouvoir d'achat .....	14
IV.	Enquêter.....	15
V.	Représenter et intervenir.....	16
1.	Importance des représentations.....	16
2.	Dans le domaine de la Santé .....	16
3.	Dans le domaine de l'Environnement .....	17
4.	Dans le domaine de l'Energie.....	17
VI.	Communiquer.....	19
1.	La Lettre d'information .....	19
2.	Le site Internet .....	19
3.	La page Facebook .....	19
4.	Instagram.....	20
5.	Dans les médias.....	20
6.	Communiqués de presse et interpellations des pouvoirs publics .....	20
7.	Autres communications .....	20
8.	Autres supports.....	21
VII.	Annexes .....	22
1.	Annexe I : Composition du Conseil d'administration.....	22

2.	Annexe II : Statistiques du pôle juridique .....	22
3.	Annexe III : Liste des représentations .....	23
4.	Annexe IV : Interventions dans les médias .....	25
5.	Annexe V : Parutions dans les médias.....	26
6.	Annexe VI : Communiqués de presse.....	27
7.	Annexe VII : Interpellations des pouvoirs publics .....	27
8.	Annexe VIII : Rappel des missions de l'association .....	28
a)	L'objet statutaire.....	28
b)	La réalisation de l'objet social sur le terrain .....	28

# I. Organiser la vie associative

Créée en février 1976, l'Union Fédérale des Consommateurs « Que Choisir » du Bas-Rhin est une association à but non lucratif de droit local.

**1524 adhérents**  
**9 administrateurs élus**  
**1 salariée, plus des stagiaires**  
**48 bénévoles qui accomplissent un travail équivalent à 6 emplois à temps plein**

## 1. Les adhérents

En 2023 l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin a enregistré 1524 adhérents, en baisse d'un peu moins de 1 % par rapport à 2022. L'année 2023 est donc une nouvelle année de stabilisation après les deux années 2020 et 2021 de progression du nombre d'adhérents. Ce résultat n'est évidemment pas satisfaisant, même si la tendance générale est à la baisse des adhésions.

Le taux de renouvellement des adhésions est proche de 79 %, le meilleur taux sur les 8 dernières années.

Au global 326 adhérents n'ont pas renouvelé leur adhésion en 2023. Second meilleur chiffre après 2020.

En 2023, seulement 349 nouveaux adhérents ont rejoint l'association. C'est le nombre de nouvelles adhésions le plus faible depuis 2018, surtout après 2020 et 2021 avec respectivement 451 puis 433 nouveaux adhérents.

L'activité "hors les murs" (voir partie II pour plus de détails) en particulier les "Rendez-vous Conso" n'ont eu aucun impact sur le nombre des adhésions. C'est un peu frustrant, même si l'augmentation du nombre de nouvelles adhésions n'est pas l'objectif premier de ces Rendez-vous Conso.

## 2. L'assemblée générale

L'assemblée générale de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin s'est déroulée le 9 mars dans la grande salle de la Maison des Associations à Strasbourg.

43 personnes dont 38 adhérents étaient présents et ont participé aux débats.

Le rapport moral, le rapport d'activité, le rapport financier et le budget prévisionnel ont été adoptés à l'unanimité des votes exprimés. L'assemblée générale a maintenu à l'unanimité le montant de la cotisation à 30€. Enfin, concernant les mandats, les trois administrateurs qui sollicitaient le renouvellement de leur mandat ont été réélus et deux nouveaux administrateurs ont également été élus.

## 3. Le conseil d'administration

Le conseil d'administration est composé de 9 administrateurs (voir Annexe I).

Il s'est réuni dix fois en 2023, neuf fois en présentiel les 23 janvier, 20 février, 9 et 27 mars, 10 mai, 3 juillet, 4 septembre, 9 octobre et 4 décembre, et une fois en visio le 18 décembre.

## 4. Les salariés

Christel Dagnello, l'unique salariée de l'association, est la responsable du pôle juridique. À ce titre, avec le président, elle recrute, encadre et forme les stagiaires et les bénévoles de ce pôle.

Toute l'équipe du pôle juridique contribue à l'accueil des consommateurs ainsi qu'à l'analyse de dossiers-litiges sous son contrôle. Elle travaille pour l'association 23 heures par semaine. L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin accueille régulièrement des stagiaires dans le cadre de conventions passées avec des universités ou organismes de formation. Les stagiaires sont amenés à traiter de thèmes liés aux problèmes de consommation. Ces stages sont surtout une prise de contact avec le monde du travail et la mise en œuvre pratique des connaissances acquises lors du cursus universitaire. En 2023, 2 stagiaires se sont succédé au sein du service juridique ce qui a représenté une présence hebdomadaire de 58 heures de juristes.

## 5. Les équipes de bénévoles

Voir le document « Organisation des équipes » page suivante

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

Didier CORNU · Président  
Hélène WOLFF · Vice-Présidente  
Jacques GREINER · Secrétaire  
Eve KUBICKI · Secrétaire adjointe  
Daniel ERNST · Trésorier  
Alain DENOUAL · Trésorier adjoint  
Piere-Jean DESSEZ, Corinne IBRAM,  
Daniel RAVISY

## ÉVÈNEMENTS

En fonction de l'actualité et des projets, avec la participation de tout ou partie de l'équipe : Printemps des Consommateurs, Rentrée des Associations, Journée Portes ouvertes...

## REPRÉSENTATIONS

6 administrateurs  
2 bénévoles

- Représentants des usagers santé
- Commission départementale d'aménagement commercial
- Commissions consultatives des services publics locaux
- Commission de surendettement...

## EXPERTISE

4 administrateurs  
8 bénévoles

- Énergie : energie@basrhin.ufcquechoisir.fr
- Environnement
- Habitat
- Santé : sante@basrhin.ufcquechoisir.fr

# UFC-QUE CHOISIR DU BAS-RHIN ORGANISATION

## ENQUÊTES

Daniel ERNST

32 enquêteurs

- Relevés de prix
- Enquêtes "client mystère"
- Enquêtes "sondage"

enquete@basrhin.ufcquechoisir.fr

## RENDEZ-VOUS CONSO

Hélène WOLFF

4 administrateurs  
5 bénévoles

- Ateliers interactifs de consommateurs
- Thèmes : consommer responsable, arnaques, alimentation

rdvconso@basrhin.ufcquechoisir.fr

## POLE JURIDIQUE

Didier CORNU

Christel DAGNELLO

3 administrateurs  
7 bénévoles  
stagiaire

- Conseils donnés aux consommateurs
- Résolution des litiges des adhérents

contact@basrhin.ufcquechoisir.fr

## ACTIONS POLITIQUES

Hélène WOLFF

et le conseil d'administration

- Déclinaison des campagnes politiques à l'échelle départementale
- Interpellation des pouvoirs politiques

campagnespolitiques@basrhin.ufcquechoisir.fr

## ÉQUIPE

9 administrateurs bénévoles

39 bénévoles

1 salariée  
stagiaires

## COMMUNICATION

Corinne IBRAM

2 administrateurs

- Animation des réseaux sociaux et du site
- Newsletter
- Communication interne et externe

communication@basrhin.ufcquechoisir.fr

## GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE

Daniel ERNST

1 administrateur  
6 bénévoles

- Gestion des adhésions
- Paiements & encaissements
- Gestion des fournitures
- Informatique locale

adhesions@basrhin.ufcquechoisir.fr



décembre 2023

Cette année encore l'association a eu le plaisir de recruter de nouveaux adhérents qui ont accepté de s'engager dans les différentes activités de l'association en tant que bénévoles. Parallèlement, des bénévoles se sont retirés, qu'ils soient remerciés pour leur engagement. L'association compte ainsi près d'une cinquantaine de bénévoles.

Le total des heures que ces bénévoles consacrent à l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin, pour certains quelques heures dans l'année, pour d'autres plusieurs heures par semaine, correspond à un peu moins de six Équivalents Temps Plein (ETP). Ce qui démontre, si besoin était, que leur contribution est essentielle pour recevoir, informer, accompagner les consommateurs mais aussi gérer toutes les activités nécessaires au bon fonctionnement de l'association. Le conseil d'administration leur est très reconnaissant.

Chaque année désormais l'association propose à ses bénévoles de se retrouver lors de la « Rentrée des Bénévoles ». Cette réunion, qui s'est déroulée le 19 septembre à la Maison des Associations, a réuni près d'une trentaine de personnes. La rencontre est un temps à la fois informatif et festif pour faire un point sur les actions passées et à venir. Sept bénévoles ont témoigné de leurs parcours au sein de l'association. Tous ont ensuite suivi le Rendez-vous Conso « Enjeu Conso : des éco-gestes à portée de main » pour acquérir quelques réflexes de consommateur averti ou rafraîchir leurs connaissances. La journée s'est terminée par un dîner convivial avec les conjoints.

## 6. La formation

Les bénévoles apportent leur motivation et leur détermination pour accueillir, informer, accompagner les consommateurs mais aussi pour gérer toutes les activités nécessaires au bon fonctionnement de l'association. Toutes les actions réalisées par les bénévoles engagent l'association : de la qualité de l'accueil, du traitement des litiges, des enquêtes, des représentations dépendent l'image et la crédibilité du mouvement.

L'UFC-Que Choisir accorde donc une grande importance au développement des compétences des bénévoles. La fédération propose à tout bénévole, qu'il soit nouveau ou expérimenté, d'accéder à des temps de formation pour se perfectionner, échanger ses pratiques, connaître d'autres bénévoles.

Cette année encore le panel des formations proposées était large et plus d'un tiers des bénévoles ont saisi les opportunités. 18 bénévoles ont suivi une formation, certains plusieurs fois dans l'année, pour un total de 27 formations :

- « Découvrir l'UFC-Que Choisir » organisée par notre association, à Strasbourg, en mai, pour 19 bénévoles de l'Union régionale dont 9 du Bas-Rhin, et en octobre, à Nancy, pour 2 bénévoles,
- « Initiation au traitement des litiges », en juin, à Metz, pour 2 bénévoles
- « Optimiser son impact lors des interviews » en juin, à Mulhouse, pour 2 bénévoles
- « Litiges ventes-services » en novembre, à Metz, pour 2 bénévoles
- « Promouvoir nos actions pour une consommation responsable » en novembre, à Reims, pour 1 bénévole
- « Accueillir les consommateurs », en novembre, à Nancy, pour 2 bénévoles
- « Litiges Assurances », en novembre, à Reims, pour la salariée et 1 bénévole
- « Représenter l'UFC-Que Choisir dans les instances de santé » en décembre, à Metz, pour 6 bénévoles.

Par ailleurs, des formations en interne sont dispensées en fonction des besoins afin d'acquérir ou d'actualiser les connaissances. C'est le cas notamment pour les bénévoles des équipes « Experts », juridiques et administratifs ou ceux ayant rejoint l'équipe « Rendez-vous Conso ».

Enfin, des formations destinées aux représentants des usagers (RU) santé sont également proposées par France Assos Santé. Obligatoires ou destinées à développer leurs compétences, elles ont concerné 5 RU ou candidats RU : « RU en avant » (formation de base obligatoire - 4 RU), « Devenir RU, pourquoi pas moi » (1 RU), « RU en commission des usagers » (1 RU), « RU en conseil territorial de santé » (1 RU), « RU en commission de conciliation et d'indemnisation » (1 RU), « Comprendre le système de santé » (1 RU).

## 7. Les relations au sein du mouvement UFC-Que Choisir

### a) Avec la Fédération

L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin fait partie d'une fédération et est donc soumise aux droits et obligations qui en découlent. Le nombre de délégués (3 personnes) et le nombre de voix de l'association sont proportionnels au nombre d'adhérents de l'association en 2022.

Trois administrateurs, dont le président, ont représenté l'association à l'assemblée générale ordinaire les 10 et 11 juin 2023 à Louan (77). La vice-présidente de notre association était également présente en tant qu'administratrice fédérale.

### b) Avec l'Union régionale

L'UFC-Que Choisir adhère à l'Union Régionale Grand Est, dénommée UREGÉ, depuis sa création fin 2019. Les Unions régionales sont les courroies de transmission privilégiées entre la fédération et les associations locales. L'essentiel de leurs missions est consacré à la formation, la santé, l'environnement et Gestal (outil informatique). À cette fin des référents régionaux et des correspondants dans chaque association ont été nommés. Le référent régional environnement est un administrateur de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin.

L'Assemblée générale s'est tenue le 18 avril à Metz et 5 délégués s'y sont rendus. Deux ont été nommés administrateurs de l'UREGE. Trois conseils d'administration et des réunions thématiques (formation) ont eu lieu tout au long de l'année, en visio. L'association y était présente systématiquement.

## II. Aller à la rencontre des consommateurs

Informers, sensibiliser, prévenir les consommateurs sont la raison d'être du mouvement UFC-Que Choisir. Et pour cela, il est indispensable de créer des occasions de rencontres et de discussions avec les consommateurs. Cette année l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin a multiplié les occasions : en développant les ateliers interactifs « Rendez-vous Conso », en ouvrant deux permanences sur le territoire, en répondant aux sollicitations de nouveaux partenaires et en menant une action d'envergure sur le terrain à l'occasion de la campagne nationale proposée par la fédération sur la fracture sanitaire.

### 1. Campagne Fracture sanitaire

Le 7 décembre, neuf bénévoles de l'association se sont retrouvés sur le parvis devant la gare de Strasbourg pour sensibiliser nos concitoyens à l'extension des déserts médicaux dans le Bas-Rhin. Avec tracts et pancartes, ils ont invité les Bas-Rhinois à signer la pétition lancée par l'UFC-Que Choisir contre la fracture sanitaire qui rend de plus en plus difficile l'accès aux soins sur le territoire français. 500 tracts ont été distribués en une heure. Une belle réussite qui a fait l'objet d'une excellente couverture médiatique.

### 2. Les « Rendez-vous Conso »

L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin a souhaité développer son action sur le terrain au travers des « Rendez-vous Conso ».

L'objectif est double. Tout d'abord promouvoir, à partir de thématiques du quotidien, une consommation responsable accessible à tous. La problématique de plus en plus prégnante du pouvoir d'achat doit elle aussi être prise en compte. Il s'agit in fine de proposer des solutions pratiques et pragmatiques pour aider les participants des ateliers à mieux consommer, tout en optimisant leurs dépenses.

À partir de mallettes pédagogiques créées et mises à disposition par la fédération, des ateliers, animés par un binôme de bénévoles, sont proposés sur les thèmes suivants :

Consommation responsable :

- En-jeu conso : des éco-gestes à portée de main,
- J'économise l'eau à la maison,
- Je maîtrise ma consommation d'énergie,
- Je respire un air sain chez moi.

Mieux manger :

- Je mange équilibré au juste prix,
- Je m'organise pour ne pas gaspiller.

Une troisième thématique, Pièges et arnaques, a été développée en cours d'année et proposée à partir de septembre :

- Je sécurise mes achats sur Internet
- Je déjoue les pièges des sollicitations commerciales.

Ces 8 ateliers ont permis de réaliser 14 « Rendez-vous Conso » (contre 9 en 2022) avec 11 partenariats (centres socio-culturels, paroisses, associations etc.).

220 personnes (dont ¼ d'adultes et ¾ de retraités) y ont participé. Les retours sont excellents avec des taux de satisfaction proches de 90 %, ce qui permet de fidéliser les partenariats. Depuis deux ans, près de 400 consommateurs ont suivi un atelier.

Cette année, deux ateliers ont reçu une labellisation. « Je sécurise mes achats sur Internet » a été proposé dans le cadre du Cybermois, en octobre. Le Mois européen de la cybersécurité copiloté par l'ANSSI et Cybermalveillance.gouv.fr, a pour missions la sensibilisation, la prévention et l'assistance aux victimes d'actes de cybermalveillance. « Je m'organise pour ne pas gaspiller » a lui été proposé en novembre dans le cadre de la Semaine européenne de la réduction des déchets, coordonnée en France par l'Ademe.

### 3. Les permanences

De manière à être au plus près des consommateurs, deux nouvelles permanences ont été ouvertes à Haguenau et Molsheim à partir du mois de septembre, avec le soutien des municipalités de Haguenau et de Molsheim qui mettent des bureaux à disposition. La permanence d'Haguenau se tient tous les 1er vendredi du mois et celle de Molsheim tous les deuxième vendredi du mois. Elles s'ajoutent à la permanence juridique du bureau strasbourgeois de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin et, comme elle, sont ouvertes à tous ceux qui souhaitent échanger sur les sujets de consommation, obtenir des conseils pré-achat ou font face à des litiges de consommation en matière de biens et de services. L'accueil est assuré par les bénévoles, éventuellement accompagnés par un stagiaire juriste.

\* À Haguenau, tous les premier vendredi du mois de 9h à 12h à l'Espace Associations, 8 rue Robert Schumann.

\* À Molsheim, tous les deuxième vendredi du mois de 9h à 12h à la Maison Multi-Associative, 7 route des Loisirs.

### 4. Journée Portes ouvertes

Le 27 septembre, l'association inaugurerait une nouvelle formule pour se faire connaître auprès des consommateurs, une journée Portes ouvertes. Leur permettre de découvrir les multiples domaines dans lesquels l'association, au niveau national, mais aussi au niveau local, intervient pour les protéger et les défendre, présenter en direct la variété des interventions et des outils, plus nécessaires que jamais en cette période d'inflation et d'explosion des prix, voilà pour les objectifs. Un mailing élargi, envoyé par la fédération pour toucher un public large, avait précédé la Journée.

Les bénévoles se sont fortement mobilisés pour animer cette journée Portes Ouvertes organisée à la Maison des Associations à Strasbourg. Une première, réussie en ce qui concerne l'ambiance conviviale et le taux de transformation en adhésion. Présents autour d'une dizaine de stands thématiques, ils ont présenté les diverses activités de l'association aux visiteurs, ont répondu à leurs questions, et enregistré de nouvelles adhésions à l'UFC-Que Choisir.

Deux associations invitées étaient également présentes : Coopalim, épicerie coopérative participative de Strasbourg, et l'association des Diabétiques du Bas-Rhin qui a proposé des tests de dépistage capillaire gratuits.

## 5. La « Rentrée des associations »

Le week-end du 9 et 10 septembre, une équipe de 8 personnes s'est mobilisée au Village des Associations pour y accueillir plus de 110 personnes sur le stand de l'association, un public nombreux et désireux de s'informer sur les droits des consommateurs, mais aussi de découvrir les outils mis à sa disposition. Des outils simples et gratuits comme l'appli Quelproduit ou les cartes interactives permettant de consommer plus responsable et en toute connaissance de cause ont ainsi pu leur être présentés.

## 6. Autres actions auprès du grand public

### a) Participation à la journée nationale de l'accès au droit

À l'occasion de la journée nationale de l'accès au droit, le tribunal judiciaire de Strasbourg a réuni, le 24 mai, des professionnels, représentants d'institutions et d'associations dans sa salle des pas perdus ouverte au public. C'est précisément au grand public que s'adressait cette manifestation destinée à éclairer les citoyens sur leurs droits. Parmi la trentaine de stands (douanes, service pénitentiaire, Cimade, etc.) installés à cette occasion, figurait celui de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin plus précisément sollicité pour ce qui relève du droit de la consommation. Le stand était animé par le président et une avocate stagiaire.

### b) Un stand à l'An Vert de la Basse Zorn

L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin a été invitée à participer à la 7ème édition de l'An vert à la Basse Zorn, une fête intercommunale dédiée à l'écologie, qui s'est tenue à Weyersheim le dimanche 4 juin. Sous un grand soleil, ce moment festif a connu une belle affluence. Sur le thème de "Devenez un Consom'acteur", la quarantaine d'exposants réunis dans cette éco-manifestation proposait des activités interactives et des apprentissages ludiques pour tous les âges. Au stand de l'UFC-Que Choisir, animé par 5 bénévoles, les visiteurs se sont montrés intéressés par nos diverses actions. Ce fut aussi pour beaucoup d'entre eux l'occasion de découvrir les vertus de l'application Quelproduit grâce à des démonstrations en direct.

### c) Participation au Printemps du consommateur

Chaque année, la fédération UFC-Que Choisir invite les associations locales à participer au Printemps du consommateur, afin de promouvoir une consommation plus juste et responsable en proposant des actions concrètes de terrain. Cette année le thème était « Du pouvoir d'achat au pouvoir d'agir : UFC-Que Choisir ». Les diverses interventions de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin, entre le 15 mars et le 15 juin, se sont faites dans le cadre de cette campagne. Les Rendez-Vous Conso organisés en partenariat avec l'ARCAL, la MAIF et la Fédération Départementale des MJC, notre présence à la journée nationale de l'accès au droit, mais aussi sur un stand de la 7ème édition de la Basse Zorn à l'An vert s'inscrivent dans ce cadre d'actions hors les murs, à la rencontre de divers publics. Merci à tous les bénévoles qui y ont participé !

### III. Protéger et défendre

#### 1. L'assistance juridique

L'équipe du pôle juridique dirigée par le président et la salariée assure l'accueil téléphonique, les réponses aux mails et courriers et les contacts avec les consommateurs lors de leurs visites. 10 bénévoles et un stagiaire juriste (renouvelé tous les six mois) contribuent aux activités.

Le total des sollicitations pour 2023 est de 3240 réparti entre :

- 1720 appels téléphoniques,
- 1317 mails et courriers dont :
  - 1074 de niveau 1 : niveau simple de réponse nécessitant une analyse juridique minimum pour permettre une réponse appropriée,
  - 243 de niveaux 2 et 3 : prise en charge du litige après adhésion impliquant une étude du dossier, des conseils, un suivi du dossier (niveau 2 : 121) puis des interventions auprès du professionnel (niveau 3 : 122),
- 203 visites dont 7 lors des permanences à Molsheim et 7 lors des permanences à Haguenau.

Ce total est en baisse de 12 % par rapport à 2022 et peut s'expliquer par une augmentation des sources de règlement amiable qui suffisent en général à régler des litiges simples :

- sites de l'UFC-Que Choisir ou de Conso.net permettant aux consommateurs de trouver une argumentation juridique et des lettres types,
- site signal.conso.fr géré par la DGCCRF,
- recours à la conciliation obligatoire avant de saisir la justice si le litige est inférieur à 5000€,
- renvoi devant le médiateur de l'entreprise souvent préconisé,
- développement des protections juridiques.

Néanmoins la charge de travail du pôle juridique reste importante compte tenu de la complexité croissante des litiges qui lui sont soumis et du fait qu'une partie des consommateurs se trouvent démunis face à la dématérialisation des contacts avec les professionnels. Il en résulte une hausse sensible des visites et des rendez-vous sur place (203 contre 146 en 2022). Chaque dossier nécessite plus de temps pour l'analyser et proposer une réponse adaptée.

Le travail de l'équipe juridique a permis aux adhérents pour lesquels elle est intervenue ou qu'elle a utilement conseillés, de récupérer des sommes versées sans contrepartie ou d'économiser grâce à une rupture amiable de leur contrat pour un montant total de plus de 100 000€. Dans certains cas il leur a permis d'éviter une procédure judiciaire.

En effet certaines entreprises refusent tout règlement amiable (cas des fraudes bancaires, des litiges relatifs à l'additif « adblue » en matière automobile, de la nébuleuse SFAM-INDEXIA...) ou même disparaissent à la suite d'une faillite (sociétés créées sur Internet) et l'équipe juridique est donc amenée à ne pas proposer son intervention dans certains cas.

Les services marchands (achats, travaux, voyages, sites internet ...) représentent toujours la majorité des demandes, en baisse cependant par rapport à 2022 (28,1 % contre 33,1 %), devant les problèmes de logement (en particulier les copropriétés) et les questions liées à l'énergie qui, elles, progressent (12 % contre 7,8 %).

Le service a aussi participé à deux réunions avec Orange et la Direction Départementale de la Protection des Populations (service des Fraudes) pour des échanges et des informations de la

part de ces organismes.

## 2. Défendre le pouvoir d'achat

Défendre l'intérêt des consommateurs c'est aussi penser à son porte-monnaie. L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin relaie la campagne « [Choisir son fioul](https://basrhin.ufcquechoisir.fr/) » de la fédération sur le site <https://basrhin.ufcquechoisir.fr/>. Deux fois par mois, les consommateurs peuvent s'inscrire en précisant le volume de fioul qu'ils souhaitent acheter. À l'issue d'enchères inversées proposées aux fournisseurs potentiels, le fournisseur garantissant le meilleur tarif est retenu. Les consommateurs qui se sont inscrits reçoivent l'offre correspondante au prix retenu et peuvent alors y souscrire.

Des conseils ont également été donnés par l'équipe d'experts Energie tout au long de l'année (cf V.4).

Enfin, les fidèles lecteurs de la revue « Que Choisir » ou les abonnés de sa version numérique le savent, les tests de produits mis en avant chaque mois dans la revue phare du mouvement, sont une arme anti-inflation. Ils prouvent régulièrement que les meilleurs produits ne sont pas forcément les plus chers.

## IV. Enquêter

En 2023, seules 6 enquêtes ont été lancées par l'Observatoire de la consommation, le service de la fédération qui conçoit les enquêtes.

- Janvier : Sondage sur les prix dans les boulangeries auquel nous n'avons, exceptionnellement pas participé.

L'équipe enquêtes a en revanche participé à toutes les autres enquêtes, à savoir :

- Mars : Enquête "client mystère" téléphonique sur l'accès aux soins (trouver un nouveau médecin traitant ; obtenir un rdv chez un spécialiste ; dépassement d'honoraires)
- Avril : sondage en ligne sur la provenance du miel
- Septembre : enquête relevé de prix et observation : présences simultanées de produits bio et non bio, avec relevé de prix (fruits & légumes ; vrac).
- Octobre : sondage "réduction des déchets dans les fast-foods" (gobelets réemployables ; contenant personnel ; présence de poubelles de tri ; propreté ; etc)
- Novembre : enquête relevé de prix dans des magasins "circuits courts".

En 2023, seules les deux enquêtes avec relevés de prix ont été traitées via des formulaires papier. Pour toutes les autres, des questionnaires en lignes étaient utilisés.

Pour les enquêtes via Internet il n'y a aucun document à faire parvenir aux enquêteurs et il n'est pas nécessaire de s'inscrire auprès du responsable Enquêtes local. Il n'est donc plus possible d'avoir une vue exhaustive sur quel enquêteur participe à quelle enquête, dommage.

## V. Représenter et intervenir

### 1. Importance des représentations

Des bénévoles de l'association représentent les consommateurs du Bas-Rhin en siégeant dans les instances de démocratie locale. Les sujets qu'on y aborde sont au cœur des préoccupations de l'association : défense du consommateur abusé par les crédits trop faciles, action pour l'environnement (protection de l'eau, gestion des déchets, assainissement) ...

Les représentants des usagers (RU) interviennent dans les établissements de santé et dans différentes instances de santé publique. Ils agissent en tant que porte-parole de tous les usagers. Ils défendent la qualité des soins et la sécurité des patients et jouent un rôle de médiateur entre les usagers et les professionnels de santé.

Le rôle des mandatés varie en fonction des instances. Il peut être décisionnel, au sein d'une commission départementale d'activité commerciale (CDAC) ou de la commission de surendettement de la Banque de France. Les représentants peuvent émettre aussi des avis. C'est le cas dans les commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL).

Les missions à remplir au sein de ces multiples instances sont donc diverses et souvent passionnantes. Les représentants désignés par l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin ont participé à des dizaines de réunions dans les instances de représentation tout au long de l'année. Ces missions génèrent parfois une charge de travail lourde ; étudier un dossier peut prendre une journée dans le cadre de la CDAC.

Tous ces mandats de représentations sont d'abord soumis au conseil d'administration pour validation avant d'être proposés aux instances. De plus, ils font l'objet de formations internes dispensées par la fédération, et parfois en externe, par France Assos Santé (dont fait partie l'UFC-Que Choisir) pour les représentants des usagers Santé. Elles sont nécessaires pour acquérir les compétences indispensables à ces mandats.

Les représentations contribuent également à augmenter la visibilité de l'association.

Les listes des représentations figurent en annexe III.

### 2. Dans le domaine de la Santé

Comme envisagé l'année dernière, l'engagement de l'association dans la représentation des Usagers de la Santé et son implication dans les instances de démocratie sanitaire se sont très largement renforcés en 2023.

En effet, de nouveaux Représentants des Usagers ont été nommés par l'ARS, à Strasbourg au Centre d'Endoscopie Digestive Ambulatoire, à la Clinique de l'Orangerie ainsi qu'à l'Hôpital Public en Santé Mentale d'Erstein. Ils viennent compléter les bénévoles déjà présents à l'Hôpital d'Erstein Ville, à la Clinique Rhéna à Strasbourg, à la Commission de Conciliation et d'Indemnisation d'Alsace, et depuis quelques mois au conseil de Surveillance de l'Hôpital d'Erstein ville.

Par ailleurs, à la demande de France Assos Santé Grand Est, un bénévole siège également au conseil d'administration de la Communauté Territoriale des Professionnels de Santé du Pays d'Erstein. Il s'agit de s'assurer que les besoins des usagers en matière de santé, dans cette communauté de 28 communes, sont bien pris en compte.

Enfin, l'association a eu le plaisir de voir deux de ses bénévoles nommés au Conseil Territorial de Santé. Ils ont participé aux travaux sur le nouveau projet régional de santé proposé par l'ARS. L'un d'eux a été élu à la présidence de la Commission Territoriale des Usagers. Les travaux portent, d'une part sur l'étude du ressenti des patients concernant la phase de sortie

d'hospitalisation et le retour à domicile et d'autre part sur le respect des droits de usagers dans la médecine de ville.

### 3. Dans le domaine de l'Environnement

Depuis 2022, l'association dispose d'un référent environnement qui a de plus été désigné comme référent environnement par l'Union Régionale Grand-Est (UREGE), également en 2022.

L'action locale a porté sur les sujets suivants :

- Comité Ressources en Eau :

L'association siège à ce tout nouveau comité, créé début 2023, dans le cadre du nouvel arrêté départemental régissant les actions à mener localement ainsi que les restrictions aux usages de l'eau pour protéger la population et les milieux naturels des effets des sécheresses estivales de plus en plus sévères.

Les préoccupations portées par l'association concernant principalement la distribution d'eau potable, compliquée en zone montagne et piémont, ont été à chaque fois exprimées.

- Sensibilisation des citoyens aux substances indésirables :

Le référent Environnement a pu participer à plusieurs émissions de la radio locale « Les Défricheurs » pour débattre avec le public sur les questions des produits ménagers, de jardinage, des additifs textiles, des déchets et des emballages et plastiques.

Ses interventions ont été centrées notamment sur l'utilisation de l'application QuelProduit développée par l'UFC-Que Choisir.

Au titre de l'UREGE, le référent environnement a participé à plusieurs instances ou concertations régionales : conseil d'administration d'ATMO Grand-Est, comité régional de l'énergie, démarche d'adaptation au changement climatique, menée par la région Grand-Est, concertation pour la mise en place du plan régional contre les nitrates.

### 4. Dans le domaine de l'Energie

L'énergie est devenue en 2023 un sujet majeur de préoccupation avec la décision des pouvoirs publics de mettre fin au 30 juin 2023 au TRVG (Tarif Réglementé de Vente du Gaz) et donc d'ouvrir totalement cette énergie à la concurrence.

L'UFC-Que Choisir, en coordination avec 8 autres organismes de consommateurs, a interpellé début février, sans succès, l'ensemble des députés et sénateurs afin de leur demander de reporter de 2 ans cette mesure.

Aussi l'inquiétude légitime était de voir à partir de juillet 2023 les prix du gaz évoluer à la hausse.

La situation s'est effectivement avérée particulièrement anarchique dans le Bas-Rhin.

À savoir une quasi-absence de concurrence dans les territoires couverts par les ELD (entreprises locales de distribution) : un seul concurrent dans celui couvert par ES (Électricité de Strasbourg) et aucun dans celui couvert par Gaz de Barr.

A contrario dans ceux couverts par ENGIE, il y a eu débauche de fournisseurs et d'offres et donc une réelle difficulté pour les consommateurs à analyser et comparer ces offres.

Face à cette situation, un « Pôle Energie » a été mis en place, à même de conseiller les adhérents et sympathisants, non seulement sur le cas du gaz, mais aussi sur celui de l'électricité dont le tarif réglementé pourrait aussi disparaître en 2025 après la suppression progressive du bouclier tarifaire à partir de 2024.

Animé par trois bénévoles, ce pôle s'est investi dans :

- la rédaction et la publication d'un guide pratique « Énergies – 25 conseils pour réduire votre facture »,
- la participation aux Rendez-vous Conso « Je limite ma consommation d'électricité »,
- la mise en place d'une adresse mail dédiée permettant aux adhérents/sympathisants de poser des questions concernant leur situation personnelle. Elle a été très active dans les mois suivant l'arrêt du TRVG,
- des communications et interviews aux médias (presse écrite, radio, télévision),
- une assistance au pôle juridique sur des dossiers concernant des litiges entre consommateurs et fournisseurs d'énergie.

## VI. Communiquer

L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin diffuse directement ses informations vers un large public, à travers les réseaux sociaux, le site, la messagerie numérique et une lettre d'information bimensuelle.

### 1. La Lettre d'information

La Lettre d'information, « **Les dernières nouvelles de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin** », est un bimestriel diffusé par courriel, principalement aux adhérents. Sur l'année, elle a été diffusée à 10 466 adresses mail.

Les six Lettres ont apporté aux lecteurs des nouvelles de l'engagement et des activités de l'association via le compte-rendu d'actions locales (Campagnes, Rendez-vous Conso, Assemblée générale, Rentrée des bénévoles...) ainsi que des conseils juridiques issus de litiges traités pour les adhérents. Elles peuvent également intégrer des articles de fond (environnement, énergie) et des actualités. Enfin, elles comprennent toujours un appel au soutien (adhésion et don) ainsi qu'au bénévolat.

### 2. Le site Internet

Depuis 2017, l'association dispose d'un site Internet, que l'on peut trouver à l'adresse : <https://basrhin.ufcquechoisir.fr>

Ce site est hébergé et administré pour la partie technique par la fédération, ce qui rend son utilisation plus facile et son coût moindre.

Le site propose des informations variées à retrouver dans des rubriques consommation (alimentation, banque-assurance, commerce, eau, énergie, internet-téléphonie, santé-bien-être, vélo-auto-moto, etc.) ou des rubriques relatives aux actions de l'association (vie de l'association, conseils juridiques). D'autres informations utiles sont également relayées dans le menu (présentation de l'association, recherche de bénévoles, communiqués de presse).

460 articles ont été diffusés, en hausse de près de 20 % par rapport à l'année précédente. Les articles les plus lus ont été :

- Ceux concernant la campagne « Choisir son fioul » diffusés tout au long de l'année,
- « Assurance auto : passer du tous risques au tiers pour payer moins cher, une bonne option ? » (article mis en lien depuis Moneyvox.fr),
- « Coopalim : l'épicerie participative où chacun est tantôt vendeur, tantôt acheteur ».

Le nombre de vues par jour est supérieur à 110, en hausse de 10 %. Cette année encore, des statistiques plus fines ne sont pas disponibles.

### 3. La page Facebook

L'association dispose d'une page Facebook à l'adresse : [www.facebook.com/basrhin.ufcquechoisir](http://www.facebook.com/basrhin.ufcquechoisir)

Cette page qui constitue un canal d'information complémentaire pour les adhérents et sympathisants de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin compte 1 500 abonnés.

66 posts ont été mis en ligne au cours de l'année.

Elle est aussi, pour notre association, l'opportunité d'élargir son public grâce aux partages récurrents d'infos conso sur le réseau Facebook.

## 4. Instagram

Le nombre d'abonnés est passé, en 2023, de 221 à 277, soit 56 abonnés supplémentaires (+25 %).

Le nombre de posts a été de 65 et 1 story a été mise en ligne.

Alors qu'en 2022, chaque post ne touchait, en majorité, que 50 à 100 comptes, en 2023, entre 100 et 150 comptes sont touchés, et jusqu'à plus de 200 pour certains sujets (jeux vidéos et journée d'action sur la fracture sanitaire).

Souvent en parallèle avec les publications sur le compte Facebook, les thèmes abordés ont été :

- les reprises des grandes campagnes de la fédération (« je ne suis pas une data », achat groupé d'électricité et fracture sanitaire),
- des annonces d'évènements locaux (Rendez-Vous Conso, Village des associations, Rentrée des bénévoles, journée Portes ouvertes, ouverture de nouvelles permanences à Haguenau et Molsheim ...),
- les activités des différents pôles (environnement, énergie, santé ...).

## 5. Dans les médias

Les médias sollicitent de plus en plus l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin et l'association essaie de leur répondre dans la mesure du possible. Grâce à l'expertise de certains bénévoles l'association peut désormais proposer aux médias des interlocuteurs qui donnent le change, apportent leur expertise et une information objective aux consommateurs.

L'UFC-Que Choisir a été particulièrement sollicité sur les thématiques de l'énergie (fin du tarif réglementé du gaz), l'inflation et la fracture sanitaire.

La liste des interventions figure en annexe IV.

## 6. Communiqués de presse et interpellations des pouvoirs publics

Cette année, et pour la première fois, l'association a, elle-même, rédigé et publié trois communiqués de presse. Les sujets ont été élaborés par l'équipe du pôle Energie. Les retombées médias ont été à la hauteur de l'investissement.

Par ailleurs, et comme d'habitude, pour contribuer à la visibilité de l'association, quatre autres communiqués de presse émis par la fédération ont été relayés et déclinés au niveau local :

- celui sur la fracture sanitaire qui, accompagné d'une action de terrain, a eu un fort retentissement,
- ceux relatifs aux campagnes « Stop aux fuites d'eau » et « Quels modes de garde des jeunes enfants », qui n'ont trouvé que peu d'échos dans la presse locale, la situation bas-rhinoise étant dans les deux cas, moins problématique que celle d'autres départements,
- celui relatif au renouvellement de l'autorisation du glyphosate pour 10 années supplémentaires, accompagné d'une interpellation des députés et sénateurs du département, et députés européens. Sans succès malheureusement.

La liste des communiqués figure en annexe VI.

## 7. Autres communications

Outre les Lettres d'information, des courriels adressées régulièrement aux adhérents et contacts ont été envoyés en fonction des actualités.

Les informations concernant les événements statutaires de l'association ont été diffusés (convocation à l'assemblée générale et suites de l'assemblée générale).

Des informations locales sur les actions et des appels à témoignages ont été relayés.

Au total, 23 864 mails (soit plus du double de 2022) ont été adressés sur 11 sujets.

## 8. Autres supports

La responsable de la communication a créé deux flyers, l'un pour promouvoir la journée Portes ouvertes, l'autre pour accompagner l'action terrain sur la fracture sanitaire.

Toujours pour la Journée Portes ouvertes, un montage vidéo, offert gracieusement, a été créé à partir de vidéos proposées par la fédération. Merci aux contributeurs !

## VII. Annexes

### 1. Annexe I : Composition du Conseil d'administration

#### Bureau

Président : Didier CORNU

Vice-présidente : Hélène WOLFF

Secrétaire : Jacques GREINER

Secrétaire adjointe : Eve KUBICKI

Trésorier : Daniel ERNST

Trésorier adjoint : Alain DENOUAL

#### Administrateurs

Pierre-Jean DESSEZ, Corinne IBRAM, Daniel RAVISY

### 2. Annexe II : Statistiques du pôle juridique

Répartition des sollicitations par téléphone et sur place

	2023		2022	
services marchands	541	28,1 %	721	33,1%
logement	262	13,6 %	306	14%
énergie	229	12 %	169	7,8%
télécommunications	179	9,3 %	259	12%
assurances	170	8,9 %	182	8,4%
autres secteurs	165	8,6 %	157	7,3%
automobile	161	8,3 %	145	6,5%
banques	143	7,4 %	156	7,3%
administration	30	1,5 %	29	1,2%
santé	29	1,5 %	33	1,5%
alimentation	14	0,8 %	21	0,9%
<b>Total</b>	<b>1923</b>	<b>100 %</b>	<b>2178</b>	<b>100 %</b>
<b>Rappel : visites sur place</b>	<b>203</b>		<b>146</b>	

### 3. Annexe III : Liste des représentations

Liste des représentations (hors Santé) de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin au 31/12/2023

<b>Mandat</b>	<b>Représentant</b>	<b>au titre de</b>	<b>Titulaire Suppléant</b>
Commission Consultative de Service Public Local de Brumath (CCSPL)	Daniel ERNST	Personne qualifiée en matière de consommation et de protection des consommateurs	Titulaire
Commission Consultative de Service Public Local de Haguenau (CCSPL)	Daniel ERNST	Personne qualifiée en matière de consommation et de protection des consommateurs	Titulaire
Commission Consultative de Service Public Local du SMICTOM Centre-Alsace (CCSPL)	Christine CHARRAS ou Pierre-Jean DESSEZ	Personne qualifiée en matière de consommation et de protection des consommateurs	Titulaire
Commission de surendettement des particuliers du Bas-Rhin	Jacques GREINER	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	Suppléant
Commission Départementale d'Aménagement Commercial (CDAC)	Daniel ERNST	Personne qualifiée en matière de consommation et de protection des consommateurs	Titulaire
Commission locale des transports publics particuliers de personnes (CLT3P)	Daniel ERNST Jean LEVY	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	Titulaire Suppléant
Comité Ressources en Eau	Pierre-Jean DESSEZ	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	Titulaire

Autres représentations (hors santé) au 31/12/2023

<b>Mandat</b>	<b>Représentant</b>	<b>au titre de</b>	<b>Titulaire Suppléant</b>
Agence départementale pour l'information sur le logement (ADIL)	Daniel RAVISY	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin est adhérente et membre du CA	Titulaire
Maison des Associations de Strasbourg	Didier CORNU	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin est adhérente et membre du CA	Titulaire
France Bénévolat	Didier CORNU	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin est adhérente	Titulaire
France Assos Santé	Alain DENOUAL	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin est adhérente et membre du CA	Titulaire

Liste des représentants des usagers santé de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin au 31/12/2023

<b>Mandat</b>	<b>Représentants</b>	<b>au titre de</b>	<b>Titulaire Suppléant</b>
Clinique Rhéna – Strasbourg - CDU	Jean LEVY	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	Titulaire
Centre hospitalier d'ERSTEIN Ville – CDU	Alain DENOUAL	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	Suppléant
Centre hospitalier d'ERSTEIN Ville –Conseil de Surveillance	Alain DENOUAL	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	Titulaire
Hôpital public Santé Mentale Erstein - CDU	Alain DENOUAL	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	Suppléant
Clinique de l'Orangerie – Strasbourg - CDU	Eve KUBICKI	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	Suppléante
Centre Endoscopie Digestive – Strasbourg - CDU	Roger GRUSZKA	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	Suppléant
Communauté Professionnelle Territoriale de Santé du Pays d'Erstein	Alain DENOUAL	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	Administrateur
Commission de Conciliation et d'Indemnisation	Alain DENOUAL	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	Suppléant
Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie	Alain DENOUAL	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	Suppléant
Conseil Territorial de Santé du territoire de Démocratie de Sanitaire du Bas-Rhin et ses commissions : - Commission Territoriale des Usagers (CTU) - Commission spécialisée en santé Mentale (CSSM)	Alain DENOUAL Eve KUBICKI	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	Titulaire et pdt de la CTU Suppléante
Comité Régional France Assos Santé	Alain DENOUAL	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	Suppléant

#### 4. Annexe IV : Interventions dans les médias

Média	Date	Thème
France Bleu Alsace – les Experts	11 janvier	Les soldes avec D. CORNU et N. HENRY
Les défricheurs – La chronique qui déballe	27 janvier	Quelles substances nocives se cachent dans nos vêtements et quelles sont les alternatives ? avec PJ. DESSEZ
Les défricheurs – La chronique qui déballe	24 février	Jardiner sans utiliser des produits toxiques pour la planète et pour la santé c'est possible avec PJ. DESSEZ
Les défricheurs – La chronique qui déballe	24 mars	Des produits ménagers pas chers, non toxiques pour ma santé et l'environnement, c'est possible ! avec PJ. DESSEZ
Les défricheurs – La chronique qui déballe	6 avril	"Emballages alimentaires et plastiques, quels dangers pour votre santé et l'environnement ? avec PJ. DESSEZ
France Bleu Alsace – les Experts	19 avril	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin avec D. CORNU
France 3 Alsace, JT du 19-20	26 juin	Fin du tarif réglementé de vente du gaz avec l'interview de Ph. FUSSLER et la présentation du comparateur des fournisseurs gaz et électricité de l'UFC-Que Choisir
France Bleu Alsace – l'Invité de la rédaction de 7h45	27 juin	Fin des tarifs réglementés sur le gaz : quelle est la marche à suivre en Alsace ? avec l'interview en direct de Ph. FUSSLER
Radio Bienvenue Strasbourg (Village des Associations)	9 septembre	Présentation des activités de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin par Didier CORNU
RCF Radio Alsace-Lorraine, Le grand entretien	28 septembre	Inflation : UFC-Que Choisir, gardien des consommateurs, une interview de D. ERNST
BFM Alsace, Bonjour l'Alsace	8 novembre	L'UFC Que Choisir du Bas-Rhin appelle à l'interdiction du Glyphosate
BFM Alsace, Bonjour l'Alsace	27 novembre	D. ERNST invité de l'émission pour parler des achats transfrontaliers
Radio Nostalgie	7 décembre	Interview de A. DENOUAL dans le 7-9
BFM Alsace, Bonjour l'Alsace	7 décembre	A. DENOUAL en direct lors de l'action de sensibilisation menée sur le parvis de la gare de Strasbourg (et plusieurs vidéos)
France 3 Alsace, journal de midi	7 décembre	Focus sur l'action de sensibilisation menée sur le parvis de la gare de Strasbourg et interview de A. DENOUAL
France 3 Alsace, journal du soir	7 décembre	Interview de A. DENOUAL

## 5. Annexe V : Parutions dans les médias

Média	Date	Thème
DNA	23 juin	« Grandes manœuvres chez les fournisseurs locaux de gaz », avec un encart « Abonnements en hausse »
DNA	25 juin	« Des consommateurs dans le flou sur les tarifs du gaz »
Rue89	29 juin	« Fin des tarifs réglementés du gaz : à Strasbourg, aucun concurrent pour éviter un abonnement plus cher »
DNA, édition Wasselonne	8 juillet	« Ecogestes : c'est simple et économe »
DNA	5 août	« Pour l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin, « ticket = protection du consommateur » »
DNA, édition Haguenau	31 août	« L'UFC-Que Choisir ouvre une permanence juridique à Haguenau »
DNA, édition Wasselonne	9 septembre	« En bref : Deux nouvelles permanences de l'UFC-Que Choisir 67 se tiennent désormais à Haguenau et à Molsheim »
DNA, agenda	26 septembre	« Portes ouvertes UFC-Que Choisir Bas-Rhin 27 septembre »
Dorlisheim Infos	Octobre	« L'UFC-Que Choisir à Molsheim »
AFP	1er décembre	Interview de D. Ernst
DNA	6 décembre	« L'accès aux soins se dégrade en Alsace selon une nouvelle enquête de l'UFC-Que choisir »
DNA	8 décembre	« Inaction sanitaire : l'UFC-Que Choisir accuse »

## 6. Annexe VI : Communiqués de presse

Thème	Date	Titre
Fin du tarif réglementé de vente du gaz	13 juin	Fin du TRVG, hausses généralisées en vue
Eau	27 juin	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin se mobilise contre « la fuite en avant ! »
Contrat de gaz	5 juillet	Sous la pression, Électricité de Strasbourg baisse son tarif de bascule
Modes de garde des enfants	26 septembre	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin alerte sur le manque de places et demande la création d'un droit opposable
Prix du gaz	16 octobre	Gaz : les tarifs repartent à la hausse. Et maintenant que faire ? Les conseils de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin
Glyphosate	7 novembre	Glyphosate : à l'approche d'un vote crucial à Bruxelles, l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin appelle à son interdiction dans toute l'Union Européenne
Fracture sanitaire	4 décembre	Problèmes d'accès aux soins dans le Bas-Rhin : l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin passe à l'action

## 7. Annexe VII : Interpellations des pouvoirs publics

Thème	Date	Interpellation	Titre
Glyphosate	7 novembre	Parlementaires européens et députés et sénateurs du Bas-Rhin	Glyphosate : à l'approche d'un vote crucial à Bruxelles, l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin appelle à son interdiction dans toute l'Union Européenne

## 8. Annexe VIII : Rappel des missions de l'association

### a) L'objet statutaire

L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin a pour mission de :

- **Promouvoir**, d'appuyer et de relier entre elles les actions individuelles ou collectives des consommateurs, usagers ou contribuables.
- **Garantir** la reconnaissance et le respect de leurs droits, la libre expression de leurs opinions et la défense de leurs intérêts tant individuels que collectifs.
- **Favoriser** la prise en charge des problèmes de consommation par les consommateurs, usagers ou contribuables eux-mêmes.
- **Représenter** les groupements et personnes qui se préoccupent de définir et de soutenir l'action des consommateurs, usagers, contribuables en vue de leur permettre de conquérir et d'exercer leur pouvoir dans la société, afin d'aboutir à une amélioration de leurs conditions de vie dans tous les domaines : production, distribution, services publics, privés, marchands ou non marchands, environnement, santé, etc.
- **Agir** en vue de la prévention, de la protection et de la défense de la nature et de l'environnement
- **Réaliser** ou **promouvoir** toutes actions, études, recherches, essais comparatifs de biens ou de services, soit à sa propre initiative, soit en collaboration avec d'autres associations ou organismes, permettant de fournir aux consommateurs, usagers, contribuables, les informations et éléments de jugement utiles
- **Diffuser** les dites informations, notamment par des articles de presse et d'édition, et autres médias
- **mettre à la disposition** des consommateurs, usagers, contribuables, les moyens d'information et de formation qui leur sont utiles, de présenter en tous lieux et auprès de toutes instances, et notamment en justice, les intérêts moraux des consommateurs, usagers, contribuables.

L'association est complètement indépendante des fabricants, des commerçants, des syndicats, des groupes de presse ou financiers, des partis politiques, et plus généralement, de tout intérêt ou groupement autre que celui des consommateurs.

### b) La réalisation de l'objet social sur le terrain

L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin engage diverses formes d'actions à destination des consommateurs :

1. Les actions d'information : elles ont pour objet de guider, orienter et conseiller utilement les consommateurs.
2. Les actions de défense : elles visent à intervenir, en cas de litige, auprès d'un

professionnel, d'un organisme social ou d'une administration.

Ces actions peuvent revêtir plusieurs formes :

- ✓ Rédaction de courriers juridiques au nom et pour le compte du consommateur,
  - ✓ Rédaction de protocoles d'accord en cas de conciliation,
  - ✓ Participation aux négociations et/ou
  - ✓ Représentation des consommateurs devant des instances de conciliations spécialisées,
  - ✓ Conseils et informations sur la procédure à suivre en cas d'action judiciaire
1. Les actions de prévention et de formation : elles ont pour but de sensibiliser les personnes les plus vulnérables sur les comportements de consommation
  2. Les actions d'assistance : elles ont pour mission d'apporter une aide à la rédaction de courriers ainsi qu'une assistance aux démarches administratives
  3. Les actions de représentation : elles visent à représenter la collectivité des consommateurs au sein d'instances spécialisées ou groupes de travail
  4. Les actions de négociation : elles ont pour objet d'intervenir auprès d'un professionnel quand un consommateur se trouve confronté à une situation juridiquement incontestable, mais moralement choquante. Notre association tente alors d'obtenir une solution humainement acceptable (obtention de délais de paiement, remise de dettes, etc.).