



UFC-Que Choisir du Bas-Rhin

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

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

UFC-Que Choisir du Bas-Rhin

1a place des orphelins

67000 STRASBOURG

03.88.37.31.26

contact@basrhin.ufcquechoisir.fr

I.Organiser la vie associative	5
1.Les adhérents (DE).....	5
2.L'assemblée générale	5
3.Le conseil d'administration	5
4.Les salariés.....	6
5.Les équipes de bénévoles.....	6
6.La formation	8
7.Les nouveautés en matière de gestion	9
8.Les relations au sein du mouvement UFC-Que Choisir	10
a.Avec la Fédération.....	10
b.Avec l'Union régionale	10
II.Aller à la rencontre des consommateurs	11
1.Les « Rendez-vous Conso »	11
2.Les permanences.....	12
3.Le Printemps des consommateurs	12
4.Autres actions auprès du grand public.....	13
III.Protéger et défendre.....	14
1.L'assistance juridique (DC)	14
2.Défendre le pouvoir d'achat	15
IV.Enquêter.....	16
V.Représenter et intervenir.....	17
1.Importance des représentations.....	17
2.Dans le domaine de la Santé	17
3.Dans le domaine de l'Environnement.....	18
4.Dans le domaine de l'Energie.....	18
5.Dans le domaine de l'Habitat	19
VI.Communiquer	21
1.La Lettre d'information	21
2.Le site Internet	21
3.La page Facebook.....	21
4.Instagram.....	22
5.LinkedIn	22
6.Dans les médias.....	22
7.Campagnes politiques	22
8.Autres communications	23
VII.Annexes.....	24
1.Annexe I : Composition du Conseil d'administration.....	24
2.Annexe II : Statistiques du pôle juridique	24
3.Annexe III : Formations	25

4. Annexe IV : Liste des représentations	26
5. Annexe V : Interventions dans les médias	28
6. Annexe VI : Parutions dans les médias.....	28
7. Annexe VII : Communiqués de presse.....	28
8. Annexe VIII : Mailings	29
9. Annexe IX : Rappel des missions de l'association	30
a. L'objet statutaire	30
b. La réalisation de l'objet social sur le terrain	30

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.

1447 adhérents
59 bénévoles qui accomplissent un travail équivalent à 6 emplois à temps plein
dont 9 administrateurs élus
1 salariée, 2 stagiaires

1. Les adhérents

En 2024 l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin a enregistré 1.447 adhérents, soit une baisse de 5,05 %. Ce taux est meilleur que le taux moyen national de - 6,4% mais l'association espérait mieux. Jusqu'en juillet, nos adhésions étaient pourtant en progression de 1.000 € ; c'est ensuite que cela a baissé pour finir à un niveau inférieur à celui de 2023.

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

Au global, 320 adhérents n'ont pas renouvelé leur adhésion en 2024, soit le meilleur chiffre après 2020.

2. L'assemblée générale

L'assemblée générale annuelle s'est déroulée le 13 mars à la Maison des Associations à Strasbourg.

36 personnes dont 31 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, le seul administrateur sortant, qui sollicitait le renouvellement de son mandat a été reconduit et deux nouveaux administrateurs ont été élus.

3. Le conseil d'administration

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

Il s'est réuni à neuf reprises en 2024, dont une réunion spécifiquement destinée à définir des pistes d'amélioration de son organisation et du déroulement de ses réunions.

Il a par ailleurs constitué en son sein plusieurs groupes de travail : mise en place d'un parcours des nouveaux bénévoles, préparation de l'assemblée générale 2025 et réflexion sur les orientations prioritaires 2025.

Il a également défini de nouvelles règles de remboursement des frais engagés par les bénévoles et d'abandon des frais en don, qui s'appliqueront à partir de 2025 et poursuivi, sous l'égide du responsable du pôle « Habitat », ses recherches en vue de trouver des locaux plus spacieux et plus adaptés à l'activité de l'association.

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 2024, 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
Daniel ERNST · Trésorier
Eve KUBICKI · Secrétaire
Anne AMIEZ, Alain DENOUAL, Pierre-Jean DESSEZ, Corinne IBRAM, Daniel RAVISY

REPRÉSENTATIONS

7 administrateurs
5 bénévoles

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

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...

EXPERTISE

Santé : Alain DENOUAL
2 administrateurs - 3 bénévoles
sante@basrhin.ufcquechoisir.fr

Energie : Philippe FUSLER
2 bénévoles
energie@basrhin.ufcquechoisir.fr

Environnement : Pierre-Jean DESSEZ
environnement@basrhin.ufcquechoisir.fr

Habitat : Daniel RAVISY
habitate@basrhin.ufcquechoisir.fr

UFC-QUE CHOISIR DU BAS-RHIN ORGANISATION

ENQUÊTES

Daniel ERNST
30 enquêteurs

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

enquete@basrhin.ufcquechoisir.fr

RENDEZ-VOUS CONSO

Hélène WOLFF
6 administrateurs
6 bénévoles

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

rdvconso@basrhin.ufcquechoisir.fr

POLE JURIDIQUE

Didier CORNU
Christel DAGNELLO
2 administrateurs
9 bénévoles
stagiaires

- Conseils donnés aux consommateurs
- Résolution des litiges des adhérents
- Permanences à Haguenau, Molsheim, Drusenheim

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

GESTION ADM. ET FINANCIERE

Daniel ERNST
7 bénévoles

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

adhesions@basrhin.ufcquechoisir.fr

ÉQUIPE

9 administrateurs bénévoles
50 bénévoles
1 salariée
stagiaires

COMMUNICATION

Corinne IBRAM
2 administrateurs
2 bénévoles

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

communication@basrhin.ufcquechoisir.fr

GESTION des BÉNÉVOLES

- Recrutement, Accueil, Suivi
- Formation

secretariat@basrhin.ufcquechoisir.fr
formation@basrhin.ufcquechoisir.fr



décembre 2024

Forces vives de notre association, les bénévoles sont un maillon indispensable pour la réussite de nos projets.

15 nouveaux bénévoles en 2024

La fédération UFC-Que Choisir a lancé, dans la presse et sur les réseaux sociaux, à partir de mars, une campagne de recrutement des bénévoles. Vingt personnes se sont montrées intéressées par notre association locale et ont demandé à être contactées. Parmi elles, neuf ont accepté un entretien et sept sont devenues bénévoles. Sur l'année, les arrivées, tous canaux confondus (campagne nationale, candidature spontanée, recrutement par petite annonce), se sont montées à quinze. Les nouveaux bénévoles ont rejoint les pôles juridique, enquêtes, santé, Rendez-vous Conso, administratif et communication.

Mieux accueillir : le parcours du nouveau bénévole

Depuis septembre 2024, chaque nouveau bénévole bénéficie d'un nouveau parcours d'accueil et d'intégration : accueil avec une présentation exhaustive de l'association, puis proposition d'immersion d'une demi-journée au pôle juridique, participation à une enquête, à une action « terrain » et à un Rendez-vous Conso. Ce « tronc commun » peut être prolongé par une immersion « à la carte » en fonction des envies d'engagement du bénévole. Les sept nouveaux bénévoles qui ont bénéficié de ce parcours ont été très satisfaits de leur accueil, du partage d'informations et de la prise de connaissance qu'ils en ont retirée.

59 bénévoles en 2024

L'association compte au total cinquante-neuf 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 plus 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 en est très reconnaissant, avec une pensée particulière pour une de nos bénévoles victime fin 2024 d'une grave chute à vélo.

La vie d'une association est faite d'arrivées et de départs. Cinq bénévoles se sont retirés, qu'ils soient remerciés pour leur engagement.

Partage et convivialité

La dynamique d'équipe passe aussi par des moments conviviaux. Pour la première fois depuis la Covid, une sortie a été proposée aux bénévoles. En mai, une vingtaine d'entre eux s'est rendu à la ferme Mehn à Pfulgiesheim où les accueille Jean-Pierre Mehn, ancien maire de la commune et agriculteur expérimenté, pour leur faire découvrir le circuit de l'asperge de la graine à l'assiette. Un passionnant parcours, entre champ et exploitation à la ferme, à la fois instructif et savoureux.

La traditionnelle « Rentrée des Bénévoles » qui a lieu vers septembre/octobre a été annulée car elle était couplée à une action terrain, qui a dû malheureusement être reportée par la fédération.

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.

Les formations proposées par la fédération

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 un tiers des bénévoles ont saisi les opportunités. 20 bénévoles ont suivi une formation, (soit 10 % de plus qu'en 2023), certains plusieurs fois dans l'année, pour un total de 27 formations (inchangé par rapport à l'année précédente). Le détail figure en annexe 3.

À noter que la formation « Litiges ventes-services » organisée en novembre, à Reims, n'a été retenue par aucun bénévole du Bas-Rhin et que la formation « Promouvoir nos messages de consommation responsable » programmée en novembre à Strasbourg a dû être annulée, faute de participants des autres associations de l'Union régionale.

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 ».

Les formations proposées par France Assos Santé

Destinées spécifiquement aux représentants des usagers (RU), elles leur permettent d'acquérir ou de développer leurs compétences pour remplir au mieux leur mission de défense des droits des usagers en santé. Elles ont concerné 6 RU (2 de plus qu'en 2023) qui ont ainsi pu suivre 13 formations différentes (6 de plus qu'en 2023) dont la formation de base obligatoire « RU en avant » pour deux nouvelles RU nommées en 2024 (cf. annexe 3).

Les formations proposées par le Mouvement associatif Grand Est

Tout bénévole associatif peut bénéficier des formations offertes par le Mouvement associatif Grand Est. Trois de nos bénévoles ont saisi cette opportunité pour se perfectionner en matière de gouvernance, de comptabilité, ainsi que de communication (cf. annexe 3).

7. Les nouveautés en matière de gestion

Plusieurs outils ont pu être mis en place au cours de cette année, notamment grâce à l'implication et l'initiative d'un bénévole, démissionnaire depuis.

Un nouveau système de gestion comptable

Après avoir longtemps fait sous-traiter sa comptabilité, notre association avait décidé, fin 2023, de la traiter en direct via un logiciel externe conseillé par la fédération qui assure par ailleurs un support aux associations locales qui franchissent le pas.

Le logiciel Bleez a donc été mis en place début janvier, dans de bonnes conditions, malgré quelques tâtonnements et incidents mineurs. Le départ en juin du comptable bénévole, démissionnaire, a heureusement pu être compensé par l'arrivée en septembre d'une nouvelle bénévole qui a repris le poste, permettant à l'association de terminer l'année dans des conditions de fonctionnement optimales.

L'acquisition d'un terminal de paiement

Au cours du premier semestre, un terminal de paiement CB a été mis en place. Son objectif est de faciliter l'encaissement direct des adhésions lors d'entretiens dans nos bureaux ou lors d'actions « terrain ».

La mise en place du prélèvement automatique

La possibilité de fonctionner en prélèvement automatique pour les adhésions annuelles a été mise en route. Cela facilite le travail administratif et participe à une encore meilleure fidélisation des adhérents. Quelques adhérents y ont déjà souscrit.

Enfin, depuis le milieu de l'année, un bénévole se forme "sur le tas" pour prochainement prendre en charge tout le traitement des adhésions et des relances.

8. 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 2023.

Deux administrateurs ont représenté l'association à l'assemblée générale ordinaire les 25 et 26 mai 2024 à Poitiers. La vice-présidente de notre association était également présente en tant qu'administratrice fédérale, ainsi qu'un quatrième administrateur, représentant de l'UREGE en tant que référent régional environnement.

b. Avec l'Union régionale

L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin adhère à l'Union Régionale Grand Est, dénommée UREGE, 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, le référent santé suppléant également.

L'Assemblée générale s'est tenue le 17 avril à Metz et 3 délégués s'y sont rendus avec deux pouvoirs en sus. Quatre de nos administrateurs ont été nommés administrateurs de l'UREGE (sur un total de 18). Six conseils d'administration (dont un en présentiel à Nancy) et des réunions thématiques (formation, campagnes nationales) ont eu lieu tout au long de l'année, en visio. L'association y était présente systématiquement.

Par ailleurs, l'association a reçu la visite, le 2 juillet, du nouveau président de l'Union régionale dans le cadre de sa découverte des associations locales. À cette occasion, un dossier de présentation de l'association lui a été remis, et des échanges riches ont permis de broser le champ d'activité de l'association, ses ressources humaines et financières, ses points forts et ses points faibles.

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 encore, l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin a multiplié les opportunités : en développant les ateliers interactifs « Rendez-vous Conso », en proposant de nouvelles permanences, en répondant aux sollicitations de nouveaux partenaires et en organisant ou en participant à de nombreuses rencontres avec les consommateurs

1. Les « Rendez-vous Conso »

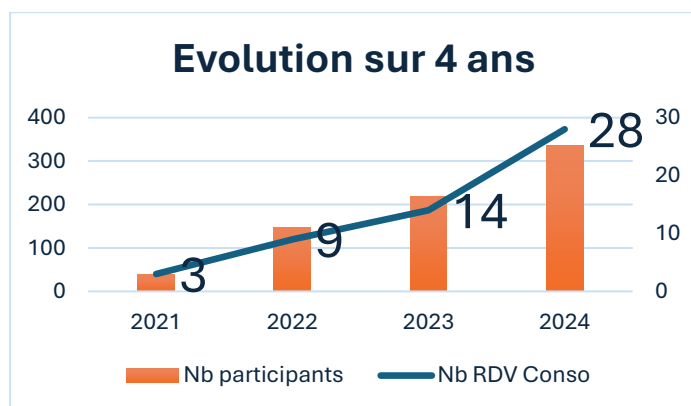
L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin a continué à développer son action sur le terrain au travers des « Rendez-vous Conso ».

Des ateliers interactifs au plus près des préoccupations des consommateurs

Ces ateliers permettent de promouvoir, à partir de thématiques du quotidien, une consommation responsable accessible à tous. Il s'agit de proposer des solutions pratiques et pragmatiques pour aider les participants des ateliers à mieux consommer au quotidien, à adopter des pratiques responsables, tout en optimisant leurs dépenses.

À partir de mallettes pédagogiques créées et mises à disposition par la fédération, ces ateliers, animés par un binôme de bénévoles, sont proposés sur 8 thématiques couvrant 3 domaines (Consommation responsable, Mieux manger, Pièges et arnaques).

2024 : une année record



L'année 2024 marque une année record avec une hausse de 100 % du nombre d'ateliers et de plus de 50 % du nombre de participants par rapport à 2023 (337 participants). 14 partenariats ont été noués, dont 6 nouveaux, au nombre desquels celui avec le service social de la ville de Strasbourg qui a débouché sur 10 Rendez-vous Conso.

L'équipe en charge des Rendez-vous Conso s'est étoffée en cours d'année (13 bénévoles en font désormais partie) et a le souci constant de répondre à la demande de ses partenaires en améliorant les outils proposés.

Les quatre thématiques les plus demandées ont été :

1. Je maîtrise ma consommation d'énergie,
1. Je mange équilibré au juste prix,
2. Je déjoue les pièges des sollicitations commerciales,
3. Je sécurise mes achats sur Internet.

Trois nouvelles thématiques sont envisagées en 2025.

Le public est composé à 56 % de seniors et à 44 % d'adultes. Depuis le démarrage, 740 personnes ont assisté à un ou plusieurs ateliers, avec un taux de satisfaction très fort.

Trois ateliers labellisés

Trois ateliers ont reçu une labellisation, deux dans le cadre du Cybermois, en octobre, ayant pour mission la sensibilisation, la prévention et l'assistance aux victimes d'actes de cybermalveillance, le troisième a été labellisé en novembre par l'Ademe dans le cadre de la Semaine européenne de la réduction des déchets.

2. Les permanences

Une nouvelle permanence délocalisée en 2024

De manière à être au plus près des consommateurs, en plus des permanences ouvertes fin 2023 à Haguenau et Molsheim, l'association est désormais présente une fois par mois depuis mars à la Maison du Pays Rhénan à Drusenheim, au sein de la maison France Services.

Ainsi ces trois permanences délocalisées 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, chaque premier vendredi du mois de 9h à 12h à l'Espace Associations, 8 rue Robert Schumann.

* À Molsheim, chaque deuxième vendredi du mois de 8h30 à 12h à la Maison Multi-Associative, 7 route des Loisirs.

* À Drusenheim, chaque quatrième mercredi du mois de 9h à 12h à la Maison du Pays rhénan, 1A route de Herrlisheim.

Pour répondre aux sollicitations (des communes, du réseau France Services...), d'autres permanences pourront être ouvertes en 2025.

Des rendez-vous conseil dans les centres médico-sociaux de Strasbourg

Le nouveau partenariat finalisé avec le service social de la Ville de Strasbourg a également permis de proposer, à titre expérimental, des rendez-vous conseil hebdomadaires pour les litiges de consommation que pouvaient rencontrer les familles sollicitant les centres médico-sociaux. Ils se sont tenus, sur rendez-vous, de mars à juin date à laquelle ils ont été suspendus en raison d'une trop faible affluence. Les personnes concernées sont depuis orientées par les conseillères en économie sociale et familiale vers la permanence juridique de Strasbourg.

Les trois permanences décentralisées et ces rendez-vous conseil ont permis de rencontrer et de renseigner au total une cinquantaine de personnes.

3. Le Printemps des consommateurs

Dans le cadre du Printemps des Consommateurs organisé chaque année par la fédération UFC-Que Choisir, notre association a proposé, outre de nombreux Rendez-Vous Conso, une série d'actions sur le thème de la consommation responsable qui ont permis d'informer les consommateurs sur tous les sujets d'actualité et de présenter nos actions au quotidien pour les sensibiliser, les protéger et les défendre.

30 mars sur le marché d'Illkirch-Graffenstaden

7 bénévoles se sont mobilisés pour tenir, dès 7 heures du matin, un stand au marché d'Illkirch. Plus de 150 échanges ont eu lieu avec des Illkirchois intéressés et très sensibles à leur

engagement. Une première pour notre association, enrichissante et conviviale, qui méritera d'être renouvelée !

6 avril : Journée Portes ouvertes

Informé en détail sur toutes nos activités, tel était l'objectif de la Journée Portes ouvertes qui s'est tenue à la Maison des Associations. Un parcours composé de stands illustrant ces différentes activités a permis de répondre en direct à toutes les questions des visiteurs concernant la santé, l'environnement, l'alimentation, l'énergie, l'habitat ou les litiges. Et de leur présenter les outils mis à leur disposition comme l'application Quelproduit ou les comparateurs d'achats et les cartes en ligne.

1^{er} juin à Rosheim : les 75 ans de la fédération des MJC du Bas-Rhin

Notre association était invitée à cette manifestation qui a permis à 4 de nos bénévoles d'animer successivement des ateliers sur le thème des « Ecogestes », complétés par des animations autour de l'application Quelproduit. L'exposition « Photogachis » a fait l'objet d'un accrochage en parallèle en illustration de la défense de l'écologie et de l'environnement qui était l'une des thématiques de cette journée.

8 juin : fête de la Krutenau

La fête de quartier de la Krutenau (où notre association a son siège) a été une nouvelle occasion d'aller à la rencontre des habitants, de leur présenter nos actions et tous les outils mis à leur disposition, dont l'application Quelproduit que plusieurs d'entre eux ont installée sur leur portable.

14 juin : inauguration de la Maison du Pays Rhénan à Drusenheim

Ouvert depuis quelques mois, ce lieu regroupe différents services destinés à faciliter la vie des habitants de la communauté de communes. Notre association y tient une permanence depuis mars, que nous avons pu promouvoir au cours de nombreux échanges avec les visiteurs présents.

4. Autres actions auprès du grand public

24 mai : 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 installés à cette occasion, figurait celui de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin plus précisément sollicitée pour ce qui relève du droit de la consommation. Le stand était animé par un bénévole et la stagiaire juriste.

14 et 15 septembre : le Village des associations

11 de nos bénévoles se sont mobilisés pour accueillir de nombreux visiteurs sur le stand monté comme chaque année au Village des Associations à Strasbourg le week-end des 14 et 15 septembre. Ils ont dialogué avec eux, répondu à leurs questions, les ont sensibilisés à nos actions et leur ont, là encore, présenté tous les outils mis gratuitement à leur disposition. Deux journées très mobilisatrices qui ont permis des contacts et des échanges avec près de 150 personnes.

III. Protéger et défendre

1. L'assistance juridique

Le service juridique dirigé et animé par notre salariée est composé d'une équipe de bénévoles et d'un stagiaire juriste. 6 bénévoles se succèdent pour assurer chaque semaine l'accueil téléphonique dans nos bureaux et 6 autres participent au traitement des litiges.

	2024	2023
Appels téléphoniques	1659	1720
Visites*	255	203
Mails et courriers		
- de niveau 1	918	1067
- de niveaux 2 et 3	243	245
Total mails et courriers	1161	1312
Total des sollicitations	3075	3235

* dont 51 consultations effectuées lors des différentes permanences extérieures (14 en 2023)

Si l'année 2024 a vu une nouvelle baisse globale du nombre de sollicitations (-5 % par rapport à 2023), cette baisse est cependant nettement moins marquée que les années précédentes (respectivement -10 % en 2022 et -12 % en 2023).

Pour des litiges simples, les consommateurs trouvent des solutions sur Internet et contactent en majorité l'association quand ils n'ont pas trouvé de solutions ou quand leur litige est trop complexe et nécessite une analyse juridique approfondie.

Les réponses apportées au niveau 1 (niveau simple de réponse impliquant une analyse juridique minimum pour permettre une réponse appropriée) nécessitent de plus en plus de recherches adaptées aux questions posées, bien que ces réponses doivent rester concises conformément au protocole imposé, le but étant de montrer la capacité de l'association à résoudre le litige sous réserve d'adhésion et ainsi passer aux niveaux 2 et 3.

Le nombre de dossiers traités aux niveaux 2 et 3 est resté à un haut niveau (243), comparable à celui de 2023 (245). Il s'agit des dossiers impliquant une prise en charge du litige après adhésion et se traduisant par une étude du dossier, des conseils et un suivi (niveau 2) puis des interventions auprès du professionnel (niveau 3).

Le nombre de visites a quant à lui nettement progressé (255 contre 203 en 2023) que ce soit au siège (+15) ou grâce aux permanences extérieures (+37).

Comme la majorité des demandes parviennent dans le cadre du traitement des litiges en ligne (TLL), il n'est pas possible de facturer de frais de dossiers (hormis 7€ en cas de LRAR) ce qui explique la stagnation de ce chiffre en 2024. Certains dossiers occasionnent de nombreux mails ou appels échangés non comptabilisés dans les statistiques et pourraient pourtant légitimement aboutir à réclamer ces frais de dossiers.

Nos interventions argumentées permettent à nos adhérents de régler à l'amiable les 3/4 des dossiers qui nous sont soumis. Après trois interventions sans succès, nous les aidons à aller plus loin pour aboutir à une solution (conciliation, médiation, saisine de la justice).

En effet certains professionnels sont peu coopératifs pour proposer un règlement amiable comme par exemple dans le domaine de la fraude bancaire ou concernant des sites internet frauduleux.

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 175 000€.

Notre dernière constitution de partie civile en 2022 dans le dossier « Espace Cuisines », a enfin abouti par le versement d'une somme de 1000€.

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 correspondant au prix retenu et peuvent alors y souscrire.

L'association a également relayé la campagne « Énergie moins chère ensemble » pour le gaz lancée par la fédération en novembre et qui pouvait être souscrite jusqu'au 31 décembre. Dans le contexte local, avec une Entreprise Locale de Distribution (ELD) positionnée sur 75 % du marché, une approche ciblée a été choisie pour informer les habitants concernés de 92 communes du Bas-Rhin, géographiquement au Nord et au Sud du département. L'offre permettait d'économiser entre 17 % et 22 % (TTC) par rapport au prix repère moyen du gaz de novembre publié par la Commission de régulation de l'Énergie, et plus de 11 % par rapport aux meilleures offres disponibles sur ces territoires. Au-delà du tarif attractif, l'offre lauréate comprenait, comme lors des campagnes passées de l'UFC-Que Choisir, le volet sécurité juridique (un contrat sûr et l'accompagnement de l'association en cas de réclamations).

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, permettent de défendre leur pouvoir d'achat. Ils prouvent régulièrement que les meilleurs produits ne sont pas forcément les plus chers.

IV. Enquêter

En 2024, L'Observatoire de la consommation de la fédération a lancé sept enquêtes nationales. Notre association locale a participé à chacune d'elles.

Particularité de 2024, aucune de ces sept enquêtes n'était un relevé de prix Grande Distribution avec 80 à 90 prix unitaires à trouver. Tournant ou simple exception ? 2025 nous le dira.

Il y a eu cinq enquêtes de type observation :

1. Janvier : Il s'agissait d'évaluer la qualité des aménagements piétons, du point de vue de la sécurité, entre le domicile de l'enquêteur et le commerce d'alimentation générale le plus proche. Participation record de 19 enquêteurs
2. Mars : Relevé des prix des baguettes, classique, tradition, bio etc. en boulangerie traditionnelle ou en grande surface (fourchette des prix ; comparaison avec 2023)
3. Avril : sondage sur le respect du non-emballage sous plastique de certains fruits et légumes
4. Mai : enquête sur la persistance des sucreries juste au niveau des caisses
5. Juillet : Enquête flash sur la shrinkflation

Deux enquêtes client mystère ont également eu lieu :

6. Septembre : enquête double sur les composteurs de jardin et les arrosages économiseurs d'eau
7. Novembre : Enquête sur les offres de forfaits mobiles pour un enfant de 12 ans

Ces enquêtes ont impliqué 70 interventions de bénévoles, certains ayant participé à plusieurs enquêtes. Plus de 120 points de vente ont été visités.

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), représentation des usagers dans les établissements de santé et différentes instances de santé publique...

Le rôle des mandatés varie en fonction des instances. Il peut être décisionnel, au sein d'une commission départementale d'aménagement commercial (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 près de 140 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 IV.

2. Dans le domaine de la Santé

Avec trois nouveaux dossiers de candidatures validés par l'ARS en 2024, l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin compte désormais sept représentants des usagers (RU).

Leurs missions :

- le RU intervient dans les établissements de santé et dans les différentes instances de santé publique
- il est le porte-parole de tous les usagers et s'engage pour la santé de tous
- il aide les patients et leurs proches à faire entendre leur voix
- il promeut la défense des droits des personnes et joue un rôle de médiateur auprès des professionnels de santé.

Dans les hôpitaux, cliniques et services :

Les trois nouveaux RU siègent aux Hôpitaux Universitaires de Strasbourg, à l'ABRAPA et à l'AURAL et viennent s'ajouter à ceux déjà présents à l'hôpital de Médecine Physique et de Réadaptation d'Erstein Ville, à l'hôpital public de santé mentale d'Erstein-Kraft, et à Strasbourg à la Clinique de l'Orangerie, au centre d'endoscopie digestive et à la clinique Rhéna.

Dans les instances de démocratie sanitaire :

Quatre RU siègent également à la Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie (CRSA), au Conseil Territorial de Santé (CTS) et dans ses sous-commissions (Commission Territoriale des Usagers - CTU- présidée par l'un de nos bénévoles et Commission Spécialisée Santé Mentale –

CSSM-), dans deux communautés professionnelles territoriales de santé (Pays d'Erstein et Eurométropole Nord) et en commission de conciliation et d'indemnisation.

De nouvelles candidatures sont en cours au Comité Départemental de l'Aide Médicale Urgente, de la Permanence des Soins et des Transports Sanitaires (CODAMUPS-TS) et en Groupement Hospitalier de Territoire (GHT).

En 2024, notre équipe de bénévoles a participé à 95 réunions dans le Bas-Rhin.

Elle a porté les positions de l'UFC-Que Choisir sur la santé et défendu les droits des usagers.

Elle se mobilise en particulier sur deux projets :

- comment améliorer les sorties d'hospitalisation ?
- transports sanitaires non urgents : est-il possible de faire baisser l'insatisfaction des usagers ?

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

Ce comité a été 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.

Il s'est réuni cette année mais pour constater que la pluviométrie exceptionnelle en 2024 n'a pas généré de manques d'eau majeurs contrairement aux années précédentes.

Notre association y défend les secteurs du Piémont des Vosges et de la montagne, très sensibles aux manques d'eau du fait de la faible disponibilité des nappes phréatiques. Ce sont aussi les secteurs où les problématiques de pollution (pesticides, PFAS, nitrates ...) se font le plus sentir car la dilution dans la nappe phréatique est plus difficile.

Gestion des déchets :

Notre association participe au Comité Consultatif des Services Publics Locaux (CCSPL) du SIVOM de Scherwiller, Établissement Public dédié à la collecte des déchets dans le centre de l'Alsace. Elle y milite pour développer la collecte des bio-déchets ainsi que pour la redevance (plutôt que la taxe), sur le thème de la sobriété.

Au titre de l'UREGE, le référent environnement a participé à plusieurs instances régionales ou consultations : conseil d'administration d'ATMO Grand-Est, comité de bassin Rhin-Meuse, comité régional de l'énergie, consultation sur la création d'un centre de recyclage de métaux faiblement radioactifs issus des activités nucléaires d'EDF (Technocentre de Fessenheim).

4. Dans le domaine de l'Energie

Une conjoncture en pleine évolution

En matière d'électricité :

Contrairement au gaz, l'électricité bénéficie toujours d'un tarif de vente réglementé. Ce dernier a augmenté de 9,5% au 1er février 2024.

Une offre alternative s'est développée en 2024 permettant aujourd'hui des économies jusqu'à 20% pour les consommateurs raccordés à Strasbourg Électricité Réseaux (fournisseurs ES ou Ekwateur) et jusqu'à 27% pour ceux raccordés au réseau ENEDIS.

Pour les consommateurs souhaitant rester au tarif réglementé, l'offre TEMPO peut constituer une alternative intéressante.

En matière de gaz :

Le gaz est totalement dérèglementé. S'est substitué au tarif réglementé le « Prix Repère », publié mensuellement par la commission de régulation de l'énergie (CRE) qui est non contraignant mais qui indique en fonction de l'évolution des marchés un prix repère en fonction des réseaux. Ce prix a évolué tout au long de l'année en baisses et hausses successives mais est en fin d'année 2024 sensiblement au même niveau qu'en janvier.

La concurrence s'est également fortement développée ce qui permet aux consommateurs raccordés au réseau GRDF de trouver des offres jusqu'à 9% inférieures au prix repère et ceux reliés au réseau RGDS des offres inférieures de l'ordre de 3% par rapport à ce prix repère.

Pour les consommateurs dépendant d'une ELD (Entreprise locale de Distribution) à savoir ceux raccordés à Strasbourg Électricité Réseaux ou Gaz de Barr pour l'électricité et RGDS ou Gaz de Barr pour le Gaz, la situation concurrentielle ne s'est malheureusement pas améliorée, aucun nouveau concurrent n'ayant investi ces réseaux.

Une activité qui s'adapte en conséquence

Prenant en compte ces éléments, les animateurs du pôle ont modifié certains points de leur activité.

La présentation des Rendez-vous conso « énergie » a été revue pour intégrer un chapitre « offres » et a été régulièrement mise à jour. Si l'attention doit toujours être portée sur les économies de consommation, les économies que peuvent faire les consommateurs en changeant d'offre est conséquente à la suite de la dérégulation du secteur. Ceci est d'autant plus important, que par manque d'information, ou simplement par habitude, une majorité de consommateurs sont restés au tarif réglementé de base ou à l'offre passerelle qui a fait suite à l'arrêt des tarifs réglementés pour le gaz.

En complément, plusieurs communications ont été faites pour expliquer l'offre TEMPO, a priori complexe, mais potentiellement très intéressante pour les clients ne se chauffant pas à l'électricité, ou ayant un moyen de chauffage alternatif pendant les périodes les plus froides.

Des rencontres ont également été organisées avec RGDS et Gaz de Barr afin de comprendre quels obstacles pouvaient dissuader de nouveaux fournisseurs de gaz d'investir ces réseaux. Il en résulte qu'il n'y a plus d'obstacles techniques. La possibilité pour les clients particuliers de pouvoir à tout moment changer de fournisseur semble davantage expliquer la frilosité de fournisseurs potentiels qui préfèrent se concentrer sur les consommateurs industriels.

De même les animateurs du pôle ont participé, avec les responsables de RGDS, à une visio conférence avec le directeur de l'Action politique de la fédération, pour qu'à l'avenir les ELD soient intégrées, selon un scénario à définir, dans les opérations « Energie moins chère Ensemble » de la fédération.

En attendant, une communication personnalisée à destination uniquement de nos adhérents et sympathisants concernés par l'offre d'ALTERNA-UFC-Que Choisir a été réalisée en décembre. D'autres actions sont à signaler, comme le soutien ponctuel au service juridique, ou l'étude de la facturation potentiellement erronée à certaines copropriétés, ou encore l'ébauche d'un indicateur du prix de l'énergie qui pourrait devenir pérenne.

5. Dans le domaine de l'Habitat

Tout en maintenant une activité de veille et de conseil au niveau des techniques de construction et de l'évolution de l'habitat, le pôle Habitat s'est orienté en 2024 vers le traitement des problématiques des locataires des bailleurs sociaux, en vue entre autres de préparer les élections aux conseils d'administration de ces bailleurs sociaux prévues en 2026.

Cette action bénéficie de l'aide et du soutien de la fédération UFC-Que Choisir à travers, entre autres, la participation du responsable du pôle au groupe de travail Bailleurs sociaux de la fédération.

Deux rencontres ont eu lieu localement avec des bailleurs sociaux :

- le directeur de l'agence de Strasbourg de CDC Habitat social, le plus gros bailleur social de France

- la secrétaire générale d'Habitation Moderne, un des plus gros bailleurs sociaux alsaciens.

La présence de l'association au CA de l'ADIL 67 (Agence départementale d'information sur le logement) permet également d'approcher les dirigeants de ces organismes, les responsables politiques au niveau du département et de l'Eurométropole de Strasbourg en charge du logement et les intervenants à différents niveaux (CAF, associations de locataires, promoteurs, ...).

A par ailleurs été initié le recrutement de locataires voulant s'investir dans la représentation aux conseils d'administration des bailleurs sociaux en s'appuyant sur :

- des bénévoles locataires

- des adhérents/locataires ayant des litiges avec leur bailleur

- des collectifs de locataires n'ayant pas reçu de soutien des autres associations de locataires.

Les ambitions pour 2025 seront d'étoffer l'équipe en recrutant d'autres locataires et de structurer le pôle.

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 10 208 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, mobilité, 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).

516 articles ont été diffusés, en hausse de 12 % par rapport à l'année précédente. Les articles les plus lus ont été :

1. « Jeux olympiques Paris 2024 : les étranges places à visibilité réduite », publié en juillet
2. « Alerte aux produits toxiques chez Shein, Temu et AliExpress », publié en août et tiré de *Journaldugeek.com*
3. « Additif AdBlue : l'UFC-Que Choisir ne lâche rien », publié en février.

Le nombre de vues est supérieur à 4000 par mois. 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

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.

54 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 2024, de 277 à 331, soit 54 abonnés supplémentaires (+19%), une progression régulière et du même ordre de grandeur chaque année depuis 2022, date de la relance de l'activité de l'Instagram de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin.

Le nombre de posts a été de 45.

Chaque post touche généralement de 100 à 150 comptes, avec des pointes à plus de 400.

Souvent en parallèle avec les publications sur les comptes Facebook et LinkedIn, les thèmes abordés ont été :

- les reprises des grandes campagnes de la fédération (achat groupé de gaz, recrutement de bénévoles...)
- des annonces d'évènements locaux (Rendez-vous conso, Village des Associations, Portes ouvertes...)
- les activités des différents pôles (environnement, énergie, santé, habitat...)

Avec le renfort d'une jeune bénévole depuis octobre 2024, la perspective est d'amplifier la progression de l'audience en augmentant la fréquence des posts, en diversifiant les sujets et la manière de les aborder.

5. LinkedIn

Sur la suggestion d'une jeune bénévole arrivée en juin 2024, le conseil d'administration a approuvé l'idée de diffuser sur ce réseau social utilisé par les professionnels.

Depuis septembre, 17 publications ont été postées avec de 50 à 150 vues (et une pointe à plus de 500).

Le nombre d'abonnés est de 44.

Le contenu est en parallèle avec ceux des comptes Facebook et Instagram.

Les perspectives sont prometteuses. L'objectif est de toucher par ce canal un large éventail de la population qui est en activité.

6. Dans les médias

Les médias sollicitent 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 et apportent une information objective aux consommateurs.

L'UFC-Que Choisir a ainsi été sollicitée sur les thématiques de la consommation responsable, le Nutriscore et le coût de la rentrée scolaire (cf annexe V).

7. Campagnes politiques

Cette année, deux campagnes politiques avec des temps de mobilisation du réseau étaient prévues par la fédération. Elles ne nous ont malheureusement pas permis de mener des actions sur le terrain.

La première concernait les transports et était déclinée en plusieurs temps forts. Notre appel à témoignages sur la qualité du transport dans les TER (par mailing et sur le site, en février) a remporté un franc succès et a pu alimenter l'étude fédérale. Les conclusions ont ensuite été présentées par l'UREGE, en novembre. La seconde partie de la campagne « Transports » concernait l'accessibilité aux transports en commun. L'action prévue a dû être annulée du fait de la nette amélioration de la situation dans la commune pressentie pour l'action.

Enfin, une seconde campagne a été reportée en 2025 par la fédération.

8. Autres communications

Outre les Lettres d'information, des courriels adressés 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, 23 272 mails ont été adressés sur 13 sujets (voir Annexe VIII).

VII. Annexes

1. Annexe I : Composition du Conseil d'administration

Bureau

Président : Didier CORNU

Vice-présidente : Hélène WOLFF

Secrétaire : Eve KUBICKI

Trésorier : Daniel ERNST

Administrateurs

Anne AMIEZ, Alain DENOUAL, Pierre-Jean DESSEZ, Corinne IBRAM et Daniel RAVISY

Jacques GREINER a quitté ses fonctions d'administrateur en février 2024

Jean-Pierre CARREAUD, élu lors de l'AG du 13 mars, a démissionné en septembre 2024

2. Annexe II : Statistiques du pôle juridique

Répartition des sollicitations par téléphone et sur place

	2023		2024	
services marchands	541	28,1 %	499	30,08 %
logement	262	13,6 %	273	16,46 %
énergie	229	12 %	156	9,41 %
télécommunications	179	9,3 %	118	7,11 %
assurances	170	8,9 %	137	8,25 %
autres secteurs	165	8,6 %	152	9,16 %
automobile	161	8,3 %	169	10,20 %
banques	143	7,4 %	100	6,03 %
administration	30	1,5 %	15	0,90 %
santé	29	1,5 %	35	2,10 %
alimentation	14	0,8 %	5	0,30 %
Total	1923	100 %	1659	100 %
Rappel : visites sur place	203		204	

Dossiers niveau 2 et 3

	2023		2024	
Logement	39	15,92	41	17,67
Assurances	25	10,20	19	8,19
Banques	18	7,35	19	8,19
Auto	14	5,71	18	7,75
Alimentation			2	0,86
Services marchands	98	40,00	97	41,81
Energie	18	7,35	12	5,17
Administration	2	0,82	1	0,45
Télécom	26	10,61	21	9,05
Santé	5	2,04	2	0,86
Autres secteurs				
Total	245	100 %	232	100 %

3. Annexe III : Formations

FORMATIONS 2024 – UFC-Que Choisir	date	lieu	Nombre de stagiaires du Bas-Rhin
Bien débiter, découvrir l'UFC-Que Choisir	26/03/2024	Metz	4
Animer des Rendez-vous Conso	19/04/2024	Reims	2
Interpeller les consommateurs grâce au porteur de parole	04/2024	visio	1
Renforcer l'équipe de son AL : nouveaux profils et bénévoles	14/05/2024	Mulhouse	3
Interpeller les consommateurs grâce au porteur de parole	30/05/2024	Nancy	5
Initiation au traitement des litiges	11/06/2024	Nancy	1
Réaliser des enquêtes nationales	14/10/2024	Metz	1
Bien débiter, découvrir l'UFC-Que Choisir	16/10/2024	Strasbourg	7
Litiges ventes-services	05/11/2024	Reims	0
Promouvoir nos messages consommation responsable	19/11/2024	Strasbourg	Annulée
Faire avancer nos positions auprès des décideurs	22/11/2024	Nancy	3

FORMATIONS 2024 – France Assos Santé	date	lieu	Nombre de stagiaires du Bas-Rhin
Défendre les droits des usagers en fin de vie	12/02	Strasbourg	1
RU en avant !	18 et 19/03	Strasbourg	1
	04 et 05/11	Strasbourg	1
Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers	25/03	Strasbourg	1
Défendre et promouvoir l'accès aux soins	21/05	Strasbourg	1
RU en Commission des Usagers	24/05	Nancy	3
Analyser les plaintes et les réclamations	25/06	Strasbourg	2
Défendre les droits des usagers dans le secteur sanitaire et médico-social	23/09	Nancy	3
Se faire connaître en tant que RU	30/09	visio	1
Contribuer au rapport annuel de la CDU	15/10	visio	2
Identifier les différentes formes d'engagement des usagers	11/10	Nancy	1
Accompagner l'utilisateur en médiation	17/10	Dijon	1
Exploiter les résultats de la médiation	18/10	Dijon	1
Prendre la parole au nom des usagers	19/11	Nancy	1

FORMATIONS 2024 – Mouvement Associatif Gd Est	date	lieu	Nombre de stagiaires du Bas-Rhin
La responsabilité de l'association et des dirigeants	1/2024	Strasbourg	1
Comptabilité niveau 1	5/2024	Strasbourg	1
Référenciez votre site web et votre association	9/12/2024	visio	1

4. Annexe IV : Liste des représentations

Liste des représentations (hors Santé) de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin

Mandat	Représentant	Au titre de	T/S*	Nombre de réunions
Commission Consultative de Service Public Local de Brumath (CCSPL)	Daniel ERNST	Personne qualifiée en matière de consommation et de protection des consommateurs	T	0
Commission Consultative de Service Public Local de Haguenau (CCSPL)	Daniel ERNST	Personne qualifiée en matière de consommation et de protection des consommateurs	T	2
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	T	0
Commission de surendettement des particuliers du Bas-Rhin	Corinne EBEL	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	S	24
Commission Départementale d'Aménagement Commercial (CDAC)	Daniel ERNST	Personne qualifiée en matière de consommation et de protection des consommateurs	T	3
Commission locale des transports publics particuliers de personnes (CLT3P)	Daniel ERNST	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	T	1
	Jean LEVY		S	0
Comité Ressources en Eau	Pierre-Jean DESSEZ	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin	T	1

Autres représentations (hors Santé)

Mandat	Représentant	Au titre de	T/S*	Nombre de réunions
Agence départementale pour l'information sur le logement (ADIL)	Daniel RAVISY	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin est adhérente et membre du CA	T	4
Maison des Associations de Strasbourg	Didier CORNU / Anne AMIEZ	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin est adhérente et membre du CA	T	8
France Bénévolat	Didier CORNU	L'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin est adhérente	T	1

* T = titulaire / S = suppléant(e)

/ Nombre total de réunions : **42**

Liste des représentations Santé
au titre de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin

Mandat	Représentants	T/S	Nombre de réunions
Clinique Rhéna – Strasbourg - CDU	Jean LEVY	T	4
Centre hospitalier d'ERSTEIN Ville – CDU	Alain DENOUAL	S	4
Hôpital public Santé Mentale Erstein - CDU	Alain DENOUAL	S	4
Clinique de l'Orangerie – Strasbourg - CDU	Eve KUBICKI	S	4
Centre Endoscopie Digestive – Strasbourg - CDU	Roger GRUSZKA	S	4
Hôpitaux universitaires de Strasbourg - CDU	Anne AMIEZ*	S	11
ABRAPA Strasbourg - CDU	Danièle HERNANDEZ-NUNEZ*	S	1
AURAL Strasbourg - CDU	Marie-Claude VONTHRON-DODANE*	S	2
Centre hospitalier d'ERSTEIN Ville - Conseil de Surveillance	Alain DENOUAL	T	4
Communauté Professionnelle Territoriale de Santé du Pays d'Erstein	Alain DENOUAL	Adm	3
Communauté Professionnelle Territoriale de Santé Eurométropole Strasbourg Nord (COSEN)	Roger GRUSZKA*	T	2
Conseil Territorial de Santé du territoire de Démocratie de Sanitaire du Bas-Rhin (plénière/bureau)	Alain DENOUAL	T	3/3
	Eve KUBICKI	S	3
	Anne AMIEZ*	S	0
- CTS : Commission Territoriale des Usagers (CTU)	Alain DENOUAL	T	5
	Eve KUBICKI	S	5
	Anne AMIEZ*	S	1
- CTS : Commission spécialisée en santé Mentale (CSSM)	Alain DENOUAL	T	1
	Eve KUBICKI	S	0
Commission de Conciliation et d'Indemnisation	Alain DENOUAL	S	4
Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie	Alain DENOUAL	S	0
Comité Régional France Assos Santé	Alain DENOUAL	S	6

Autres réunions en tant que membre de la CDU	Représentants	Nombre de réunions
Hôpitaux universitaires de Strasbourg	Anne AMIEZ*	Commissions : enfant (3), gériatrie (3), engagement patient (3), COFIL (3)
Clinique de l'Orangerie – Strasbourg	Eve KUBICKI	Comités locaux : alimentation-nutrition (1), infections nosocomiales (1), COFIL (2)
AURAL Strasbourg	MC VONTHRON*	Commissions : patients (2), certification (1)
Clinique Rhéna à Strasbourg	Jean LEVY	Comité local alimentation-nutrition (4)

* : nomination en cours d'année 2024 / Nombre total de réunions : 72 + 23 = 95

5. Annexe V : Interventions dans les médias

Média	Date	Thème
RCF, Les trois questions	8 avril	La consommation responsable c'est quoi ? avec l'interview de Hélène Wolff, vice-présidente
TF1 Le Journal de 20h	31 juillet	Nutriscore avec l'interview de Anne Amiez, administratrice
France 3 Alsace, journal	12 août	Coût de la rentrée scolaire, avec l'interview Hélène Wolff, vice-présidente

6. Annexe VI : Parutions dans les médias

Média	Date	Thème
DNA	22 février	Dépassements d'honoraires : découvrez les tarifs dans votre département
DNA	23 février	Dépassements d'honoraires des médecins spécialistes : l'Alsace particulièrement concernée
ICI 19/20 - Alsace	28 février	Dépassements d'honoraires des médecins spécialistes en Alsace
DNA	7 mars	Maison du Pays Rhénan : depuis le 4 mars, de nombreuses permanences
DNA, agenda	4 avril	Portes ouvertes à l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin
DNA, édition Wasselonne	9 avril	Savoir décrypter les emballages pour mieux manger
DNA, édition Sélestat	5 novembre	« Ateliers mieux manger » à la Maison des aînés et des aidants de Sélestat

7. Annexe VII : Communiqués de presse

Thème	Date	Titre
Permanences décentralisées	12 janvier	Permanence de Haguenau
Fracture sanitaire	23 février	Dépassements d'honoraires - Stop à la médecine spécialisée à deux vitesses
Permanences décentralisées	1 ^{er} mars	Permanence de Haguenau
Permanences décentralisées	4 mars	Ouverture de la permanence de Drusenheim
Manifestations	26 mars	Un stand de l'UFC – Que Choisir du Bas-Rhin au Marché d'Illkirch-Graffenstaden
Manifestations	3 avril	Annonce Journée Portes ouvertes
Permanences décentralisées	7 juin	Permanence de Haguenau
Permanences décentralisées	5 juillet	Permanence de Haguenau
Permanences décentralisées	6 septembre	Permanence de Haguenau
Transports – Qualité des TER	20 septembre	TER Grand EST : Une qualité de service problématique (CP UR)
Permanences décentralisées	4 octobre	Permanence de Haguenau
Permanences décentralisées	11 octobre	Permanence de Molsheim
Permanences décentralisées	6 décembre	Permanence de Haguenau
Prix du gaz	12 décembre	Un gaz de ville moins cher dans le Bas-Rhin - L'offre « Energie moins chère ensemble » de l'UFC Que Choisir

8. Annexe VIII : Mailings

1. Meilleurs vœux + invitation Semaine du mouvement : 1088 mails le 16 janvier
2. Meilleurs vœux : 1257 mails le 16 janvier
3. Appel à témoignage : vous et les TER : 2 347 mails le 5 février
4. Convocation à l'Assemblée générale 2024 : 1 353 mails le 8 février
5. Invitation aux Portes ouvertes de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin : 2397 mails le 29 février
6. L'UFC-Que Choisir recherche des locataires de CDC Habitat social : 2382 mails le 20 mars
7. Compte-rendu de l'Assemblée générale du 13 mars 2024 : 1 347 mails le 27 mars
8. Ce samedi 6 avril, journée Portes ouvertes de l'UFC-Que Choisir du Bas-Rhin : 1286 mails le 2 avril
9. Augmentation des prix du gaz juillet 2024 : 2394 mails le 10 juillet
10. Cybermois : Participez à nos deux Rendez-vous Conso sur la cybersécurité : 2372 mails le 10 octobre
11. Participez à notre Rendez-vous Conso sur le gaspillage alimentaire : 2336 mails le 3 novembre
12. Énergie moins chère ensemble : nouvel achat groupé de gaz pour faire baisser la facture : 394 mails le 11 décembre
13. Offrez une adhésion : 2319 mails le 20 décembre

Soit un total de 23 272 mails.

9. Annexe IX : 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.).