



Mars 2017

## ASSOCIATION LOCALE D'ARGENTEUIL & Environs

### BULLETIN TRIMESTRIEL

#### Notre Assemblée Générale.

Chers adhérentes et adhérents,

Vous êtes cordialement invités comme chaque année à participer à l'Assemblée Générale de l'Association locale d'ARGENTEUIL de l'UFC-QUE CHOISIR qui est  **votre association**.

Nous vous rendrons compte de notre activité, de notre fonctionnement et vous soumettrons nos projets... Apportez vos observations, vos suggestions et votre concours.

Comme chaque année, **un expose débat** aura lieu avec le concours d'intervenants:

DROITSET OBLIGATIONS DES

**LOCATAIRES**

Présenté par

**Monsieur Yves BRUNSSCHWICK**

*Délégué de l'UNP - Union Nationale de la Propriété Immobilière*

et

**Monsieur Benoit LEGRAND**

*Président de la CNL Val d'Oise - Confédération Nationale du Logement*

MERCI DE VENIR NOMBREUX LE **VENDREDI 24 MARS à 18 Heures**

Espace Nelson MANDELA à ARGENTEUIL

82 Bd du Général LECLERC

Ouvert à tout public

**UN COCKTAIL CONVIVIAL POUR CONTINUER LES ECHANGES CLOTURERA CETTE SOIREE**

**Ne manquez pas cette occasion de vous informer et d'intervenir**

## RAPPORT MORAL pour L'EXERCICE 2016

### Les adhérents

L'Association locale compte **483** adhérents au 31 décembre 2016 dont **50 %** de nouveaux adhérents et **50 %** de renouvellements.

Nos adhérents résident à :

ARGENTEUIL	pour	27 %
Communes environnant ARGENTEUIL	pour	19 %
Autres communes du Val d'Oise.	pour	43 % dont 18 % à CERGY et limitrophes
Hors Val d'Oise	pour	11 %

### L'activité

- ▶ **201 permanences** ont été assurées dont 52 à CERGY pour **435 visites** dont 114 à CERGY
- ▶ Il a été répondu à **1500 appels** soit par téléphone, soit par internet concernant des demandes de renseignements.
- ▶ **355 dossiers** ont été traités, non compte tenu des conseils dispensés et qui n'ont pas donné lieu à notre intervention directe.

La répartition des dossiers par catégories principales de litiges est la suivante:

THEME DES LITIGES	EN %
Services marchands	26,00%
Assurances	16,00%
Immobilier, copropriété	13,00%
Opérateurs téléphonie, internet	12,00%
Automobile	10,00%
Banque	8,00%
Energie, eau	4,00%
Autres	11,00%

### Commentaires sur l'activité

L'activité a été stable par rapport à l'année 2015 et le nombre d'adhérents maintenu au même niveau, dont la moitié d'entre eux sont fidèles puisqu'ils étaient déjà adhérents et ont renouvelé leur confiance à l'association.

Quant au nombre de dossiers enregistrés, il est passé de 459 en 2015 à 355 en 2016. Cette baisse appelle une explication : En effet, nous ne traitons plus les dossiers en ligne provenant de notre Fédération depuis septembre 2016 car cette procédure ne nous a pas paru adaptée pour la prise en charge de la majorité des litiges. Après réflexion au sein de notre Conseil, nous étudions les méthodes internes qui nous permettraient d'assurer à nouveau cette prestation.

Comme nous l'avons déjà écrit dans notre bulletin, nous obtenons des résultats, mais ceux-ci sont aussi fonction des éléments qui permettent d'argumenter au regard de la législation, mais parfois, les dossiers qui nous sont soumis le sont trop tardivement ou se révèlent indéfendables et il n'est raisonnablement pas opportun d'intervenir au risque de mettre en cause la crédibilité de l'UFC QUE CHOISIR vis-à-vis des professionnels.

Il arrive aussi que nous sommes perçus comme un service public susceptible de savoir tout sur tout avec une obligation de résultat.

Rappelons que nous sommes une association indépendante des pouvoirs publics et notre fonction est la défense du

consommateur et faire progresser ses droits. Nous devons faire respecter ces droits mais dans le cadre de la réglementation.

### **Le bulletin**

Notre bulletin trimestriel a été régulièrement adressé à nos adhérents, soit par courriel, soit sur support papier pour les personnes qui ne disposent pas d'internet ou dont nous n'avons pas l'adresse internet. Ce bulletin bien que modeste constitue cependant un lien avec nos adhérents et permet d'informer sur des questions concrètes.

### **Les relations extérieures et la communication**

Nous avons souligné l'année précédente, notre faiblesse en communication. Pour y remédier, la création d'un site INTERNET est en cours et il sera fonctionnel fins du 1er semestre 2017. De même, dès janvier 2017, nous allons faire distribuer des flyers dans 39.000 boîtes à lettres d'ARGENTEUIL.

L'Association locale d'ARGENTEUIL est membre de plusieurs commissions au plan local : La Commission des services publics locaux à ARGENTEUIL et CERGY (chauffage urbain, les marchés, l'eau, le SIARP, assainissement, déchets ménagers, parkings), la commission des taxis et la commission qualité de la sous-préfecture.

Nous participons aussi à des rencontres moins formelles avec notamment EDF, GDF et les services de la DDPP (Direction départementale de la Protection de la Population)

### **Les enquêtes**

Nous avons participé à 2 enquêtes nationales qui portaient respectivement sur les prix dans la grande distribution, et la durée de disponibilité des pièces détachées.

### **Les moyens**

Le bon fonctionnement passe d'abord par l'assiduité des bénévoles.

15 personnes constituent l'équipe active et permettent d'assurer une continuité de présence et d'accueil téléphonique. Six d'entre eux ou d'entre elles nous permettent d'assurer au total 20 heures hebdomadaires d'accueil physique à nos permanences d'ARGENTEUIL et 9 heures à CERGY. Au-delà de l'accueil physique, la présence de bénévoles du lundi au vendredi nous permet d'être réactifs aux appels des consommateurs. L'association est aussi terrain de stage pour des étudiants en fin de cursus de droit.

**Vous avez des disponibilités, vous avez des compétences, venez les mettre au service de tous en intégrant notre équipe de bénévoles.**

**Le Président adresse ses remerciements aux membres de l'équipe pour leur dévouement et leur efficacité ainsi qu'aux adhérents pour leur attachement et leur soutien à l'UFC QUE CHOISIR.**

Un grand merci à tous ceux qui ont renouvelé leur adhésion et d'autant que nombreux sont ceux qui ont ajouté un supplément au montant de la cotisation ainsi qu'un mot d'encouragement.

**Jean- Luc POMMAREZ- Président**

# RAPPORT FINANCIER

## COMPTE D'EXPLOITATION pour L'EXERCICE 2016

CHARGES			PRODUITS		
N° Cte	Comptes	Montant	N° cte	Comptes	Montant
606300	Fournitures d'entretien, petit équipement	89,99 €			
606400	Fournitures de bureau	1 824,08 €	741100	Subvention Fédération/stagiaire	
611000	Prestations services extérieur	50,00 €	741200	Subvention DGCCRF	1 119,60 €
616000	Assurances	597,78 €	743300	Subvention municipale	300,00 €
618100	Documentation		756100	Cotisations 2016	13 162,00 €
618500	Frais de stage	140,00 €	758200	Remboursement de frais	375,61 €
623000	Publications	1 333,10 €	768000	Produits financiers intéretes livret a	159,99 €
625100	Transp.Déplacements	396,06 €	771000	Dons	892,20 €
625700	Missions réceptions	1 182,05 €	778200	Divers	230,00 €
626000	Frais d'affranchissement	2 386,34 €	791000	Transfert de charges d'exploitation	
626000	Frais télécommunications	1 261,98 €	771800	Produits exceptionnels	
627000	Frais bancaires	10,45 €			
628000	Cotisations	107,00 €			
651000	Quote part fédération	2 753,10 €			
658000	Divers	26,00 €			
681000	Dotations aux amortissements	1 006,10 €			
	Excédent de recettes	3 075,37 €			
	<b>TOTAL</b>	<b>16 239,40 €</b>		<b>TOTAL</b>	<b>16 239,40 €</b>

## BILAN au 31 DECEMBRE 2016

ACTIF			PASSIF		
N° Cte	Comptes	Montant	N° Cte	Comptes	Montant
2183	Matériel de bureau	5 699,93 €	106	Réserve de trésorerie	7 006,21 €
2184	Mobilier de bureau	396,54 €	1511	Provision pour procédures	5 500,00 €
28183	Amortissement Matériel bureau	-5 699,93 €	1518	Provision pour risques	4 888,73 €
28184	Amortissement Mobilier bureau	-396,54 €	1560	Provision pour équipements	7 000,00 €
5121	LCL. Compte courant	11 869,82 €	1580	Provisions pour charges	8 000,00 €
5122	LCL livret A	23 349,25 €	4860	Reliquat quote part Fédé 2016	239,40 €
531	Caisse	490,64 €	4860	Reliquat 2016 MAT MUT	- €
				Résultat excédentaire 2016	3 075,37 €
	<b>TOTAL</b>	<b>35 709,71 €</b>		<b>TOTAL</b>	<b>35 709,71 €</b>

Jean-Luc POMMAREZ- Président

Monique MAY-Trésorière



**ENSEMBLE, SOYONS PLUS FORTS !**

Espace MANDELA  
82 Bd du Général LECLERC  
95100 ARGENTEUIL

☎ 01 39 80 78 15

✉ [ufcargenteuil@wanadoo.fr](mailto:ufcargenteuil@wanadoo.fr)