



Association locale d'ARGENTEUIL - CERGY

BULLETIN TRIMESTRIEL MARS 2018

SOMMAIRE

- Invitation et programme des Assemblées Générales
- Rapport moral
- Rapport financier

Le mot du Président



Chers-es adhérentes et adhérents,

Les statuts de notre association datent de 2004, un « bon dépoussiérage » s'impose.

Cette année, une **Assemblée Générale Extraordinaire**, prévue à cet effet, précédera l'Assemblée Générale Ordinaire.

Vous êtes donc invités à participer dès 17 heures à l' AG Extraordinaire au cours de laquelle nous vous présenterons les modifications apportées aux statuts.
Un vote clôturera la séance.

A la suite, à 18 heures, débutera notre Assemblée Générale Ordinaire qui, comme chaque année, nous permettra de vous rendre compte de notre activité, de notre fonctionnement et de vous soumettre nos projets. Nous serons attentifs à vos observations et à vos suggestions.

Ensuite, comme chaque année, un exposé débat vous sera proposé au tour du thème :

Les modes de consommation évoluent, demain quelles stratégies pour l'UFC QUE CHOISIR ?

avec la participation exceptionnelle du Président National de l'UFC, Alain BAZOT.

Nous vous attendons nombreux à l'Espace Nelson Mandela le vendredi 23 mars 2018.

Gérard Parayre

Espace Nelson Mandela
82, boulevard du Général Leclerc
95100 ARGENTEUIL

☎ 01 39 80 78 15

✉ contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE du 23 MARS 2018

RAPPORT MORAL DE L'EXERCICE 2017

L'organisation

Le site d'Argenteuil fait fonction de plate-forme téléphonique, les renseignements sont donnés en direct par la ou le bénévole de permanence. Les rendez-vous avec un conseiller litiges, à Argenteuil ou à Cergy St Christophe, sont donnés en fonction du souhait du consommateur et de la disponibilité des bénévoles.

5 Conseillers litiges reçoivent à Argenteuil : 12 rendez-vous possibles par semaine
les lundis, mercredis, jeudis et vendredis
2 Conseillers litiges reçoivent à Cergy St Christophe : 6 rendez-vous possibles par semaine
les mercredis et jeudis.

Les adhérents

Notre association locale a enregistré 500 adhésions au cours de l'année 2017 dont 264 nouveaux adhérents.

236 adhérents en 2016 n'ont pas renouvelé leur adhésion en 2017.

Nous avons souscrit un contrat POSTREPONSE qui vous fournit une enveloppe T et facilitera ainsi nos relations.

L'activité

1 500 appels téléphoniques de consommateurs ont été comptabilisés.

436 rendez-vous ont été assurés par les conseillers litiges, dont 132 à Cergy.

318 dossiers de litiges ont été instruits et le consommateur accompagné dans ses démarches.

Notre association est intervenue directement auprès de la partie adverse dans 192 dossiers.

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

THEMES DES LITIGES	EN NOMBRE
Services marchands, magasins, internet	81
Assurances	47
Immobilier, copropriété	48
Opérateurs téléphonie, internet	54
Automobile	27
Banque, organismes de crédit	28
Electricité, Gaz, Eau	11
Autres, divers	22

A NOTER : SFR A ETE A L'ORIGINE DE 28 LITIGES !!!

Grâce à la disponibilité de nos bénévoles, la permanence téléphonique a été assurée tous les jours du lundi au vendredi, y compris pendant les vacances scolaires et les mois d'été.

Le traitement des litiges

Le traitement des litiges ne s'arrête pas au rendez-vous, nos conseillers rédigent les courriers en s'appuyant sur la législation et en particulier sur le Code Civil et le Code de la Consommation.

Un rendez-vous litige d'une heure est souvent suivi d'une heure, voire beaucoup plus, de recherches et de rédaction. Les échanges avec la partie adverse, les recours aux médiateurs et le dépôt d'un dossier au tribunal peuvent prendre plus d'une année. Nous sommes à vos côtés du début à la fin.

Nous traitons désormais les litiges en ligne saisis sur le site « quechoisir.org ».

Les premiers conseils sont donnés en ligne, une rencontre avec un de nos conseillers litiges est proposée si nécessaire, les échanges de visu facilitant la compréhension du problème et la recherche de solution.

Le bulletin

Notre bulletin a été adressé à nos adhérents en Mars, Juin, Septembre et Décembre.

Un petit sondage a fait apparaître que le bulletin reçu par courriel passait souvent inaperçu, nous avons donc décidé de revenir à l'envoi par La Poste.

C'est un lien indispensable entre les bénévoles et l'ensemble des adhérents, sa dématérialisation ou sa non réception a été une des causes du faible taux de renouvellement des adhésions en 2017.

Les relations extérieures et la communication :

Le piratage de notre boîte mail wanadoo nous a conduit à adopter une adresse normalisée et sécurisée par notre fédération : « contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr ».

La distribution de flyers dans 39 000 boîtes aux lettres d'Argenteuil n'a pas donné les résultats escomptés. Nous n'avons pas pu évaluer les retombées de cette campagne, elle ne sera pas renouvelée.

Le site de notre association locale : « argenteuil.ufcquechoisir.fr » est accessible depuis juin 2017, mis à jour régulièrement, vous y trouverez tout sur votre association locale ainsi que l'actualité consumériste nationale.

L'association locale d'ARGENTEUIL est membre de plusieurs commissions au plan local : la Commission des services publics locaux à ARGENTEUIL et CERGY (le chauffage urbain, les marchés, l'eau, le SIARP, l'assainissement, les déchets ménagers, les 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).

Début septembre, nous avons participé aux Forums des Associations à Argenteuil et à Cergy.

Les enquêtes

Nous avons participé à 2 enquêtes nationales qui portaient sur les prix dans la grande distribution et les auto-écoles (contrats proposés, prix, taux de réussite, etc...).

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.

Gérard PARAYRE, Président

RAPPORT FINANCIER DE L'EXERCICE 2017

COMPTE D'EXPLOITATION EXERCICE 2017

CHARGES			PRODUITS		
N° Cte	Comptes	Montant	N° cte	Comptes	Montant
606300	Fournitures d'entretien, petit équipement	108,00 €			
606400	Fournitures de bureau	3 092,82 €	741100	Subvention Fédération/stagiaire	
611000	Prestations services extérieur		741200	Subvention DGCCRF	1 145,08 €
616000	Assurances	957,45 €	743300	Subvention municipale	300,00 €
618100	Documentation	810,00 €	756100	Cotisations 2017	13 398,10 €
618500	Frais de stage	80,00 €	758100	Renonciation frais déplac associat 2017	6 878,00 €
623000	Publications, communication	8 179,77 €	758200	Remboursement de frais	249,90 €
625100	Transp.Déplacements	252,71 €	768000	Produits financiers intéretes livret a	175,12 €
625200	Transp déplacements associatifs 2017	6 878,00 €	771000	Dons	1 243,60 €
625700	Missions réceptions	1 211,67 €	778200	Divers	362,53 €
626000	Frais d'affranchissement	3 212,87 €	781500	Reprises sur provisions d'exploitation	5 453,97 €
626000	Frais télécommunications	1 279,96 €	771800	Produits exceptionnels	
627000	Frais bancaires	20,00 €			
628000	Cotisations	108,00 €			
651000	Quote part fédération	2 855,70 €			
658000	Divers				
681000	Dotations aux amortissements	- €			
	Résultat excédentaire 2017	159,35 €			
	TOTAL	29 206,30 €		TOTAL	29 206,30 €

BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2017

ACTIF			PASSIF		
N° Cte	Comptes	Montant	N° Cte	Comptes	Montant
2183	Matériel de bureau	5 699,93 €	106	Réserve de trésorerie	7 240,93 €
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	6 452,56 €	1580	Provisions pour charges	5 546,03 €
5122	LCL Livret A	23 524,37 €	4860	Reliquat quote part Fédé 2017	165,30 €
531	Caisse	697,49 €	4860	Reliquat 2017 MATMUT	333,43 €
	TOTAL	30 674,42 €		TOTAL	30 674,42 €

Jean-Luc POMMAREZ - Vice Président

Monique MAY - Trésorière



Soyons plus forts ensemble