



Association locale d'ARGENTEUIL - CERGY

BULLETIN TRIMESTRIEL MARS 2019



Le mot du Président

Chers-es adhérents et adhérentes,

Le 26 mai prochain se tiendront les élections européennes.

Notre Association est l'un des membres fondateurs du Bureau Européen des Unions de Consommateurs, créé en 1962, il fédère 41 associations issues de 31 pays d'Europe et représente les intérêts des consommateurs auprès de l'UE.

Parce que les directives européennes s'imposent ensuite aux états membres, il est important d'intervenir dès le début et de faire prendre en compte notre point de vue.

Nous souhaitons influencer le débat européen sur la base des remontées directes des consommateurs. C'est pourquoi il serait intéressant que vous nous donniez votre avis.

A la suite de notre Assemblée Générale, nous vous présenterons les priorités défendues par l'UFC-Que Choisir et nous en débattons ensemble.

Nous vous attendons nombreux à l'Espace Nelson Mandela

le vendredi 12 avril 2019.

Gérard Parayre

Espace Nelson Mandela - 82, boulevard du Général Leclerc - 95100 ARGENTEUIL - ☎ 01 39 80 78 15
✉ contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr - <https://argenteuil.ufcquechoisir.fr>

RAPPORT D'ACTIVITÉ DE L'EXERCICE 2018

L'organisation

Le site d'Argenteuil fait fonction de plate-forme téléphonique, du lundi au vendredi. Les premiers renseignements sont donnés en direct, les messages sur le répondeur sont traités tous les jours par les bénévoles de permanence.

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.

4 bénévoles nous ont rejoints en 2018, actuellement en cours de formation.

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.

Les adhérents

566 adhésions ont été enregistrées en 2018 soit 66 de plus qu'en 2017,
Dont 23 adhésions en ligne, à partir de notre site ou du site fédéral.
On déplore un faible taux de ré-adhésion : 51,56 % seulement.

L'activité

1 632 appels téléphoniques de consommateurs ont été comptabilisés, soit + 10 %,
453 rendez-vous ont été assurés par les conseillers litiges, dont 130 à Cergy,
474 dossiers de litiges ont été traités dont 232 suite à des rendez-vous et 242 en ligne.
NOUVEAU : l'activité en ligne surpasse l'activité en présentiel.

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

THEMES DES LITIGES	EN NOMBRE
Services marchands, magasins, internet	58
Achats sur internet	33
Assurances	39
Immobilier, artisans, copropriété	49
Opérateurs téléphoniques	43
Automobile, garagistes	28
Banques, organismes de crédit	26
Electricité, Gaz, Eau	27
Autres, divers (santé, administrations, etc...)	41

On note une légère baisse des litiges avec les opérateurs téléphoniques et les assurances mais une forte hausse concernant les achats sur internet et le démarchage à domicile pour des travaux de rénovation. ATTENTION aux dépanneurs et vendeurs de panneaux photovoltaïques, pompes à chaleur, chauffe-eau thermodynamiques, isolation, etc... des promesses, des promesses !!!
NOUS CONSULTER AVANT DE SIGNER.

Les enquêtes

Nous avons participé à 3 enquêtes nationales qui portaient sur les prix dans la grande distribution, les conseils donnés par les entreprises proposant le remplacement des fenêtres et la vente de vélos électriques par les grandes surfaces non spécialisées (Leclerc par exemple).
Les résultats sont parus ou à paraître dans le magazine « Que Choisir ».

Le bulletin

Notre bulletin a été adressé à nos adhérents en Mars, Juin, Septembre et Décembre.
Vous pouvez le retrouver également en ligne sur le site de notre Association.

Le site : www.argenteuil.ufcquechoisir.fr

Il est visité environ 3 500 fois par mois, ces visites proviennent essentiellement de recherches dans Google. Nous cherchons à diversifier les contenus et à actualiser les informations en espérant ainsi répondre au plus près aux demandes des consommateurs.

Les relations extérieures et la communication

Nous avons, dans le cadre du « printemps des consommateurs » animé un stand le 5 mai au marché de la Colonie à Argenteuil sur le thème « Consommer au naturel ».

Notre association était présente aux forums des associations le 8 septembre à Argenteuil et à Cergy.

Invités par l'Université Inter-âges, dans le cadre de la semaine bleue, nous avons animé une conférence à l'auditorium d'Argenteuil le 5 octobre sur le thème des arnaques et du démarchage au domicile.

L'Association locale d'Argenteuil-Cergy est membre de plusieurs commissions au plan local : la Commission des Services Publics Locaux à Argenteuil et à Cergy (le chauffage urbain, les marchés, l'eau, l'assainissement, les déchets ménagers, les parkings), la Commission des Taxis et le Conseil Consultatif de la Vie Associative Argenteuillaise.

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.

RAPPORT D'ORIENTATION 2019

L'organisation

4 bénévoles nous ont rejoints en 2018, actuellement en cours de formation .

Ils renforceront l'équipe des « litigeurs », cette activité se déplaçant vers le traitement en ligne et la dématérialisation des dossiers, leur (relative) jeunesse leur permettra de s'adapter rapidement aux nouveaux outils.

Les adhérents

Notre ambition est d'améliorer le taux de renouvellement : objectif 60 %.

En 2018 seulement 23 adhésions en ligne pour plus de 200 réponses données par ce canal.

Mise en place d'une commission « développement » chargée de réfléchir et de proposer des actions à mettre en place pour convaincre les adhérents de renouveler et les sympathisants d'adhérer.

L'activité litiges

Étant donné l'augmentation du nombre des litiges à laquelle nous essayons de faire face, il faudrait un conseiller litiges de plus à Argenteuil et un de plus à Cergy.

Des formations ont été réservées auprès de la Fédération.

La maîtrise de GESTAL (logiciel de gestion des dossiers) et du traitement des litiges en ligne est aussi un objectif.

Relations extérieures et communication

Notre action ne peut se limiter à la seule résolution des litiges. Nous devons être des acteurs de terrain investis dans des missions d'information, de sensibilisation et de prévention.

Notre association participera aux campagnes proposées par la Fédération :

- « Printemps des consommateurs » dont le thème est, cette année, « consommation responsable » après « consommer au naturel » en 2018.
- Les rendez-vous CONSO.

L'objectif est de gagner en visibilité et de nous faire connaître auprès d'un nouveau public.

La commission « Manifestations Extérieures » a élaboré le planning pour 2019 : les élections Européennes, Soupe en Seine qui aura lieu le 1er mai 2019 à Argenteuil, les forums ...

A bientôt sur nos stands !

RAPPORT FINANCIER DE L'EXERCICE 2018

COMPTE D'EXPLOITATION EXERCICE 2018

CHARGES			PRODUITS		
N° Cte	Comptes	Montant	N° cte	Comptes	Montant
606300	Fournitures d'entretien, petit équipement	154,21 €			
606400	Fournitures de bureau	2 104,71 €	741100	Subvention Fédération/stagiaire	
611000	Prestations services extérieur		741200	Subvention DGCCRF	1 464,54 €
616000	Assurances	643,06 €	743300	Subvention municipale	300,00 €
618100	Documentation	378,00 €	756100	Cotisations 2018	16 377,00 €
618500	Frais de stage	40,00 €	758100	Renonciation frais déplac associat 2018	5 353,00 €
623000	Publications, communication	3 994,18 €	758200	Remboursement de frais par Fd	509,70 €
625100	Transp déplacements	7,30 €	768000	Produits financiers intéretes livret a	176,43 €
625200	Transp déplacements associatifs 2018	5 353,00 €	771000	Dons	1 100,00 €
625600	Missions	462,50 €			
625700	Réceptions	1 258,56 €	778200	Divers	
626000	Frais d'affranchissement	4 367,34 €			
			771800	Produits exceptionnels	22,00 €
627000	Frais bancaires	20,50 €			
628000	Cotisations				
651000	Quote part fédération	3 642,30 €			
658000	Divers	15,00 €			
	Résultat excédentaire	2 862,01 €			
	TOTAL	25 302,67 €		TOTAL	25 302,67 €

BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2018

ACTIF			PASSIF		
N° Cte	Comptes	Montant	N° Cte	Comptes	Montant
2183	Matériel de bureau	- €	106	Réserve de trésorerie	13 289,87 €
2184	Mobilier de bureau	- €	1511	Provision pour procédures	6 000,00 €
	Inventaire (timbres)	528,00 €	1518	Provision pour risques	5 000,00 €
5121	LCL Compte courant	9 623,16 €	1560	Provision pour équipements	7 000,00 €
5122	LCL Livret A	23 700,80 €	1580	Provisions pour charges	
531	Caisse	596,32 €	4860	Reliquat quote part Fédé 2018	296,40 €
				Résultat excédentaire 2018 (à affecter)	2 862,01 €
	TOTAL	34 448,28 €		TOTAL	34 448,28 €

Gérard PARAYRE—Président

Anne DETROY- Trésorière



Soyons plus forts ensemble