



Association locale d'ARGENTEUIL - CERGY

BULLETIN TRIMESTRIEL MARS 2020



Le mot du Président

Chers-es adhérents et adhérentes,

L'année qui vient de s'écouler fut très chargée pour nos conseillers litiges.

Une question se pose : pourquoi le commerce engendre-t-il parfois le vol ?
Quelques exemples de la vie de tous les jours :

- * Le téléphone sonne, vous souscrivez sans vous en rendre compte à un contrat de mutuelle, de téléphonie ou de fourniture d'électricité. Vous avez été victime d'un vendeur habile et peu scrupuleux.
- * Un démarcheur vous fait signer une commande de travaux et un crédit destiné à les financer, vous indiquant que ce crédit sera financé par les économies réalisées, de fausses promesses !
- * Vous achetez un appareil à la FNAC, arrivé chez vous, vous constatez qu'une assurance a été ajoutée à votre insu.
- * Sur internet pullulent les vendeurs avec de fausses barbes souvent avec la complicité de grandes enseignes, on appelle cela les « market places », qui se défilent au moindre problème.
- * Que dire des entreprises qui sur « Le Bon Coin » ou « eBay » se font passer pour des particuliers honnêtes.

Le commerce et le vol sont associés depuis toujours :

MERCURE, Dieu du commerce dans la mythologie romaine est assimilé à l'HERMES grec et devient également le Dieu des voleurs.

A la suite de notre Assemblée Générale nous vous proposerons une conférence suivie d'un débat sur le thème :
« Démarchage et sollicitations commerciales, repérer les arnaques »

Nous vous attendons nombreux à l'Espace Nelson Mandela

le vendredi 24 avril 2020 à 15 heures

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 2019

L'organisation

Le site d'Argenteuil fait fonction de plate-forme téléphonique.

Les premiers renseignements sont donnés en direct, les messages sur le répondeur sont traités tous les jours par les bénévoles de permanence.

6 conseillers litiges reçoivent à Argenteuil : 16 rendez-vous possibles par semaine du lundi au vendredi.

3 conseillers litiges reçoivent à Cergy St Christophe : 8 rendez-vous possibles par semaine (mardi, mercredi et jeudi)

4 bénévoles nous ont rejoints en 2019, 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.

Nous avons désormais 4 postes de travail équipés d'un ordinateur et de son imprimante,

Une pièce est dédiée au « back office » : téléphone et travail administratif.

Une pièce est dédiée à la réception des consommateurs « front office »

Les adhérents

660 adhésions ont été enregistrées en 2019 soit 94 de plus qu'en 2018, dont 39 adhésions en ligne, à partir de notre site ou du site fédéral.

Le renouvellement des adhésions peut, désormais, être fait en ligne, sur notre site ou par virement.

Ces facilités devraient améliorer le taux de réadhésion qui plafonne à 50 % seulement.

L'activité litiges

1614 appels téléphoniques de consommateurs ont été comptabilisés, chiffre stable.

316 rendez-vous ont été assurés par les conseillers litiges dont 153 à Cergy,

714 demandes ont été traitées dont 398 en ligne.

NOUVEAU : l'activité en ligne surpasse l'activité en présentiel.

La répartition des dossiers par catégories principales est la suivante :

THEMES DES LITIGES PRIS EN CHARGE	EN NOMBRE
Services marchands, magasins	92
Achats sur internet	49
Assurances	55
Immobilier, artisans, copropriété	86
Opérateurs téléphoniques	52
Automobile, garagistes	38
Banques, Organismes de crédit	48
Electricité, Gaz, Eau	30
Autres, divers (santé, Administrations, etc...)	20

SFR se distingue encore, 23 litiges, la plupart résolus à l'avantage de nos adhérents. Mauvaise qualité de service (débit insuffisant), prolongation d'engagement cachée, en sont les causes principales.

LAPEYRE, RN 14, 95220 HERBLAY arrive en deuxième position avec 5 litiges concernant la pose de meubles et fenêtres réalisée par leurs sous-traitants. Notre conseil : Achetez chez LAPEYRE, mais ne leur confiez pas la pose.

ISOLATION ou PREVENTION du PATRIMONE FRANÇAIS, 31 rue Francis Combe, 95000 CERGY est aussi à éviter. Dans le domaine de l'isolation et de la transition énergétique, les démarcheurs de cette entreprise se livrent à des pratiques commerciales déloyales : faux diagnostics, travaux inutiles, prix prohibitifs, autofinancement illusoire, non respect du délai de rétractation.

Les banques et les assurances « jouent la montre », ne répondent pas aux courriers, multiplient les interlocuteurs, plusieurs relances sont nécessaires mais notre ténacité est souvent récompensée.

Le bulletin

Notre bulletin a été adressé par La Poste à tous 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 enquêtes

Nous avons participé à 5 enquêtes nationales :

- Comparaison de la disponibilité et des prix des fruits et légumes bio dans la grande distribution
- Les contrats obsèques
- Les difficultés pour changer ou trouver un médecin référent.
- Les prix des produits bio dans les circuits spécialisés
- Les prix chez les discounteurs : Lidl, Aldi, Leader Price, etc...

Les résultats sont parus ou à paraître dans le magazine « Que-choisir »

Relations extérieures et communication

Le bilan des actions 2019 fait ressortir :

La participation à 7 événements et la rencontre de 436 personnes :

- Le Printemps des Consommateurs : « Consommation Responsable », Soupe en Seine à Argenteuil,
- Les rendez-vous Conso : « Démarchage et sollicitations commerciales, repérer les arnaques »
2 ateliers : maison pour tous et maison des seniors à Argenteuil,
1 conférence dans le cadre de la Semaine Bleue à Corneilles en Paris
- Les Forums des Associations à Argenteuil, Cergy et Corneilles.

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 POUR L'EXERCICE 2020

L'organisation

Les deux nouveaux postes de travail équipés en 2019 permettent de séparer le back office du front office, les conseillers litiges en rendez-vous ne seront plus dérangés par le téléphone.

L'antenne de Cergy, sans WIFI ni 4 G ne peut être équipée d'ordinateur ce qui est pénalisant.

Une solution sera recherchée en 2020 avec notre opérateur ORANGE.

Les adhérents

Notre ambition est toujours d'améliorer le taux de renouvellement : objectif 60 %. La commission développement analysera les premiers résultats des actions mises en place fin 2019. Les consommateurs déposant des dossiers en ligne (ALED) seront invités à adhérer.

L'activité litiges

Le traitement des litiges en ligne est bien spécifique, il est nécessaire de définir une méthode de prise en charge, peut-être de spécialiser certains conseillers litiges, des formations ciblées seront organisées localement. Des partenariats avec des cabinets d'avocats et des experts seront recherchés.

Une liste noire des entreprises ou commerces à éviter (3 litiges ou plus) sera mise à disposition des consommateurs sur notre site.

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 :

Même thème qu'en 2019 : « Consommation responsable », des contacts seront pris avec « SOUPE EN SEINE » et diverses manifestations qui se dérouleront sur ce thème.

Les rendez-vous CONSO :

Nous continuerons à proposer notre conférence sur le thème des arnaques. Nous préparons un exposé sur le thème « Sécuriser vos achats sur internet ». Nous participerons également aux « Forums des Associations » à Argenteuil et Cergy et si nous sommes assez nombreux (car les forums se déroulent partout à la même date) dans d'autres communes.

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

A bientôt sur nos stands !

RAPPORT FINANCIER DE L'EXERCICE 2019

COMPTE D'EXPLOITATION EXERCICE 2019

CHARGES			PRODUITS		
N° Cte	Comptes	Montant	N° cte	Comptes	Montant
606300	Fournitures d'entretien, petit équipement	1 194,96 €			
606400	Fournitures de bureau	3 827,92 €	741100	Subvention Fédération/stagiaire	- €
606800	Autres fournitures (gros équipement)	3 243,04 €	741200	Subvention DGCCRF	1 807,20 €
616000	Assurances	656,44 €	743300	Subvention municipale	300,00 €
618100	Documentation	256,00 €	756100	Cotisations 2019	17 571,00 €
618500	Frais de stage	- €	758100	Renonciation frais déplac associat 2019	5 673,00 €
623000	Publications, communication	3 096,18 €	758200	Remboursement de frais par Fédé	582,82 €
625100	Transports déplacements	671,82 €	768000	Produits financiers intérêts Livret A	177,76 €
625200	Transp. déplacements associatifs 2019	5 673,00 €	771000	Dons	500,00 €
625600	Missions	59,20 €			
625700	Réceptions	1 221,15 €	778200	Divers	- €
626000	Frais d'affranchissement	4 394,37 €			
			771800	Produits exceptionnels	14,31 €
627000	Frais bancaires	- €			
628000	Cotisations	18,00 €			
651000	Quote-part fédération	3 744,90 €			
658000	Divers		781000	Reprise sur provisions	3 243,04 €
	Résultat excédentaire	1 812,15 €			
	TOTAL	29 869,13 €		TOTAL	29 869,13 €

BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2019

ACTIF			PASSIF		
N° Cte	Comptes	Montant	N° Cte	Comptes	Montant
2183	Matériel de bureau	- €	106	Réserve de trésorerie	13 793,00 €
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	9 271,75 €	1560	Provision pour équipements	7 000,00 €
5122	LCL Livret A	23 878,56 €	1580	Provisions pour charges	- €
531	Caisse	229,64 €	4860	Reliquat quote-part Fédé 2019	302,10 €
				Résultat excédentaire 2019 (à affecter)	1 812,15 €
	TOTAL	33 907,95 €		TOTAL	33 907,25 €

Gérard PARAYRE - Président

Anne DETROY - Trésorière



Soyons plus forts ensemble