



Association locale d'ARGENTEUIL - CERGY

BULLETIN TRIMESTRIEL MARS 2021

70 ans
le pouvoir d'agir!
UFC Que Choisir

70 ANS ET PAS UNE RIDE !

Dans les décennies 50 et 60 et plus encore dans les années 70, on assiste à une explosion de la consommation et apparaît alors la notion de « CONSOMMATEUR ».

Mais ce consommateur est bien démuné en termes de droit face aux professionnels et il existe un réel déséquilibre dans les rapports entre ces deux parties car le consommateur se trouve en infériorité économique, technique et juridique.

Face à cette situation, et pour y remédier, on voit alors apparaître des initiatives et c'est ainsi que dès 1951 se crée l'Union fédérale de la Consommation sous la forme d'un bureau d'études des produits.

Puis, en 1961 paraît le magazine « QUE CHOISIR » qui publie des tests comparatifs et en même temps, des associations locales militantes se fédèrent au sein du mouvement UFC QUE CHOISIR qui ne cessera alors de se développer avec le soutien de ses adhérents et engagera de multiples combats.

Sous la pression, le législateur a mis en place des outils juridiques adaptés pour rééquilibrer les rapports de force, notamment le Code de la Consommation, les lois Scrivener, Chatel, Lagarde, Hamon et diverses dispositions qui assurent une meilleure protection du consommateur.

Aujourd'hui, et plus que jamais, l'UFC QUE CHOISIR, première association de défense des consommateurs poursuit ses actions avec une structure et des moyens solides et adaptés :

C'est d'abord vous, les adhérents et les abonnés. C'est aussi : 4.000 bénévoles, 146 associations locales, 130 spécialistes salariés permanents.

Enfin, la force de l'UFC QUE CHOISIR, est toujours son indépendance financière, son indépendance vis-à-vis des fabricants, commerçants, partis politiques, syndicats, groupes financiers, ce qui lui permet de s'exprimer, d'agir et de proposer sans contraintes ni complaisance.

70 ans, c'est jeune ! L'UFC QUE CHOISIR continue à déployer ses moyens et sa détermination pour le futur.

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 2020

L'organisation

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

Durant les périodes de confinement du 17 mars au 30 mai et du 1^{er} novembre à la fin de l'année, les communications ont été transférées sur un Smartphone et traitées en télétravail.

Lors de ces périodes les dossiers étaient reçus et traités uniquement en ligne et en télétravail.

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 les mardis, mercredis et jeudis

Les adhérents

785 adhésions ont été enregistrées en 2020 soit 125 de plus qu'en 2019.

258 adhésions en ligne, à partir de notre site, du site fédéral ou suite à la déclaration d'un litige en ligne, les fameux dossiers ALED pourvoyeurs de 114 adhésions.

Cette augmentation très importante des adhésions souscrites en ligne résulte de l'appropriation des outils numériques par nos adhérents mais aussi par nos bénévoles, forces de proposition.

Ce canal d'adhésion est également favorisé par les périodes de confinements.

L'activité litiges

1 614 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	112
Achats sur internet	78
Voyages et Transport	88
Assurances	64
Immobilier, artisans, copropriété	89
Opérateurs téléphoniques	80
Automobile, garagistes	48
Banques, Organismes de crédit	41
Electricité, Gaz, Eau	48
Autres, divers (santé, Administrations, etc...)	13

SFR se distingue encore, 29 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.

Le télétravail et l'école en ligne ont surchargé le réseau. La fibre, lorsque l'installation a été confiée à SFR pose problèmes en particulier sur Argenteuil, Cormeilles et Herblay.

De nombreux litiges sont nés de l'annulation des forfaits touristiques et des vols suite aux mesures de confinement.

88 dossiers ont été instruits à ce sujet, la plupart non encore résolus.

Explosion également des litiges avec les banques : BNP et BANQUE POSTALE en tête.

Les utilisations frauduleuses des cartes bancaires et surtout les virements frauduleux mettent en évidence la légèreté des moyens de protection des données et des transactions mis en place.

Le bulletin

Notre bulletin a été adressé par La Poste à tous nos adhérents en Mars, Juin et Décembre.

Vous pouvez le retrouver également en ligne sur le site de notre association.

Une lettre hebdomadaire a été envoyée par mail à chaque adhérent durant le premier confinement (mars et avril).

Le site : www.argenteuil.ufcquechoisir.fr

Vecteur de communication primordial, il est mis à jour régulièrement. Nos adhérents y trouvent toutes les actualités concernant la consommation, ils peuvent renouveler leur adhésion et déposer un dossier de litige en ligne.

Les enquêtes

Nous avons participé à seulement 2 enquêtes nationales en raison du confinement :

- L'origine et les méthodes de pêche du poisson, espèces en danger.
- Mise en place par les grandes surfaces des mesures de confinement.

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

Relations extérieures et communication

Cette activité a été fortement réduite à cause du confinement, nombre de manifestations ont dû être annulées : Soupe en Seine et nos conférences prévues sur le thème des achats internet.

Nous avons participé à 3 forums des associations : Argenteuil, Cergy et Corneilles.

A l'issue de notre Assemblée Générale, le 25 septembre, nous avons présenté un exposé sur le thème : « Démarchages et sollicitations commerciales : repérer les arnaques ».

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 2021

L'organisation

Les périodes de confinement vécues en 2020 ont perturbé notre organisation en transférant l'activité présentielle en activité en ligne. Il faudra en tirer des enseignements afin d'adapter notre organisation et notre façon de faire à ces nouvelles pratiques.

Les adhérents

Développement des adhésions en ligne en liaison avec le traitement des dossiers ALED.

Promouvoir le renouvellement des adhésions via notre site et par virement.

L'activité litiges

Reprise des objectifs 2020 non réalisés en raison du confinement.

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.

Reprise dès que possible des permanences téléphoniques et incitation des consommateurs à utiliser notre site afin de déposer leurs litiges en ligne (envoi systématique du lien via le Smartphone).

Développement du traitement des litiges en ligne (formations à prévoir).

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.

2021 marque le 70ème anniversaire de l'UFC, des animations seront proposées tout au long de l'année.

Notre association participera aux campagnes proposées par la Fédération :

- Printemps des consommateurs et rendez-vous CONSO :

- Nous continuerons à proposer notre conférence sur le thème des arnaques et les 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.

Nous pouvons intervenir dans votre commune, maison de quartier, association, etc... dans le cadre de nos rendez-vous conso : prendre contact au 01 39 80 78 15, ou par mail « contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr » .

À bientôt sur nos stands !

RAPPORT FINANCIER DE L'EXERCICE 2020

Le résultat fortement excédentaire s'explique par la croissance du nombre des adhérents (+125) et l'augmentation significative de la subvention DGCCRF qui vient récompenser notre implication dans le traitement des litiges en ligne.

Le chiffrage de la contribution des bénévoles (47 862 €) prend en compte les heures de présence dans les locaux pour les tâches administratives, la permanence téléphonique et la réception des consommateurs, mais aussi le temps passé à domicile pour le traitement des dossiers.

Le chiffrage de la mise à disposition des locaux (10 075 €) met en avant l'importance de l'aide que nous recevons des mairies d'Argenteuil et de Cergy.

Si notre association devait financer ces dépenses, le montant de la cotisation devrait être multiplié par trois.

Nous remercions vivement les municipalités d'Argenteuil et Cergy pour leur aide si précieuse ainsi que tous les bénévoles.

COMPTE D'EXPLOITATION EXERCICE 2020

CHARGES			PRODUITS		
N° Cpte	Comptes	Montant	N° cte	Comptes	Montant
606300	Fournitures d'entretien, petit équipement	572,61			
606400	Fournitures de bureau	2 994,61	741100	Subvention Fédération/stagiaire	-
606800	Autres fournitures (gros équipement)	340,94	741200	Subvention DGCCRF	1 811,23
616000	Assurances	1 032,80	743300	Subvention municipale	300,00
618100	Documentation	215,20	754100	Dons	1 579,00
618500	Frais de stage	-	754120	Remb frais de déplacement	-
623000	Publications, communication	3 750,80	756100	Cotisations nettes	17 371,30
625100	Transp.Déplacements	-	756200	Partis Fédérales	4 560,00
625200	Transp déplacements associatifs 2020	3 196,00	758100	Renonciation Frais dplacements	3 196,00
625600	Missions	-	758200	Remb frais de déplacements Fédé	-
625700	Réceptions	805,28	768000	Produits financiers (intérêts livret A)	124,45
626000	Frais d'affranchissement	6 060,58			
			771800	Produits exceptionnels	-
627000	Frais bancaires	-			
628000	Cotisations	21,00			
651000	Quote part fédération	4 474,50	781100	Reprise sur provisions	-
860 000	Contribution bénévoles	47 862,00	870000	Bénévolat	47 862,00
862 000	Locaux	10 075,00	872000	Mise à disposition locaux	10 075,00
	Résultat excédentaire	5 477,66			
	TOTAL	86 878,98		TOTAL	86 878,98

BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2020

ACTIF			PASSIF		
N° Cpte	Intitulé	Montant	N°Cpte	Intitulé	Montant
2183	Matériel de bureau	-	1511	Réserve de trésorerie	15 861,89
2184	Mobilier de bureau	-	1518	Provision pour procédures	6 000,00
	Inventaire timbres	528,00	1560	Provision pour risques	5 000,00
	Assurance payée d'avance	352,20	1580	Provision pour équipements	5 000,00
	Subvention DGCCRF 2020	1 811,23			
5121	LCL Compte courant	10 592,41			
5122	LCL Livret A	24 003,01			
531	Caisse	52,70		Résultat Excédentaire	5 477,66
		37 339,55			37 339,55

Gérard PARAYRE - Président



Serge VEILLET - Trésorier