

## DOCUMENTS POUR L'ASSEMBLEE GENERALE

### RAPPORT D'ACTIVITE DE L'EXERCICE 2021

#### 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. Les consommateurs sont rappelés via un smartphone, ce qui permet de leur transmettre un lien avec notre site internet.

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

Le nombre de bénévoles est resté stable : 19

Anais, étudiante à la faculté de droit de Cergy, nous a rejoints du 21 juin au 5 septembre en qualité de stagiaire, aide précieuse pendant les vacances.

#### Les adhérents

853 adhésions ont été enregistrées en 2021 soit 68 de plus qu'en 2020.

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

2860 appels téléphoniques de consommateurs ont été comptabilisés, chiffre stable.

294 rendez-vous ont été assurés par les conseillers litiges dont 68 à Cergy,

1337 litiges ont été ouverts en 2021.

La répartition des dossiers par catégories principales est la suivante :

THEMES DES LITIGES PRIS EN CHARGE	EN NOMBRE
Services marchands, magasins	111
Achats sur internet	101
Voyages et transport	125
Assurances	82
Immobilier, artisans, copropriété	111
Opérateurs téléphoniques	128
Automobile, garagistes	81
Banques, Organismes de crédit	87
Electricité, Gaz, Eau	57
Autres, divers (santé, Administrations, etc....)	10

Explosion du nombre de litiges concernant le transport aérien à la suite des annulations de vols imposés par la pandémie Covid 19. Les compagnies aériennes et les plateformes de réservation se renvoyant la prise en charge du remboursement.

Champions en la matière : OPODO, GO VOYAGE et EDREAMS.

Explosion également des fraudes bancaires : virements frauduleux et achats en ligne avec carte bleue.

Champions en la matière : LA BANQUE POSTALE, BNP et CREDIT AGRICOLE.

Deux avocats et un expert en travaux du bâtiment peuvent désormais être conseillés.

## Les enquêtes

Nos bénévoles se rendent incognito dans les magasins, observent, questionnent, notent, au besoin prennent en photo, selon un protocole défini par notre Fédération.

Les résultats sont centralisés au niveau national.

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

Nous avons participé à 3 enquêtes nationales :

- Respect de l'obligation d'appellation « Camembert de Normandie »
- Affichage en grandes surfaces des rappels de produits
- Proposition du « zéro reste à charge » chez les opticiens

## Le bulletin

Notre bulletin a été adressé par La Poste à tous nos adhérents en mars, juin et décembre. Le report de notre AG en septembre n'a pas permis de réaliser un bulletin ce trimestre là.

Retrouvez également tous nos bulletins sur le site de l'association.

Le site : [www.argenteuil.ufcquechoisir.fr](http://www.argenteuil.ufcquechoisir.fr)

Mis à jour régulièrement il est de plus en plus visité et utilisé par les adhérents pour les renouvellements d'adhésion et la saisie des litiges en ligne.

## Relations extérieures et communication

À l'occasion des 70 ans de notre Fédération le concours « Photogâchis » relayé par notre association a obtenu un grand succès, les prix ont été remis lors de l'Assemblée Générale.

Un press-book a été réalisé et envoyé à une trentaine de collectivités locales.

### Bilan actions extérieures 2021

Intervention	Lieu	Date	Nombre de participants
Conférence - « Sécurisez les achats sur internet » semaine bleue	Espace Henri Cazalis CORMEILLES-EN-PARISIS	7 octobre 2021 (2 heures)	25 auditeurs.
Stand « Consommation responsable » et exposition « Photogâchis »	Fête du printemps à Beauchamp	5 juin 2021 (journée)	94 visiteurs
Forum des associations Argenteuil	Parc Jean Villar	11 sept 2021 10 h - 18 h	200 visiteurs
Cergy	Parc de la Préfecture	4 sept 2021 (journée)	200 visiteurs

# UFC QUE CHOISIR, Association locale d'ARGENTEUIL-CERGY

## COMPTE D'EXPLOITATION 2021

CHARGES			PRODUITS		
N° Cte	Comptes	Montant	N° cte	Comptes	Montant
606300	Fournitures d'entretien, petit équipement	148,88			
606400	Fournitures de bureau	4 859,72	741100	Subvention Fédération/stagiaire	-
606800	Autre fournitures (gros équipement)	1 858,92	741200	Subvention DGCCRF	2 739,50
616000	Assurances	693,78	743300	Subvention	300,00
618100	Documentation	428,37	754100	Dons	1 669,00
618500	Frais de stage	-	754120	Remb frais de déplacement	519,79
623000	Publications, com-	1 293,64	756100	Cotisations nettes	18 695,35
625100	Transport,	539,49	756200	Parts Fédérales	4 757,15
625200	Transport, déplacements	3 935,00	758100	Renonciation frais de déplacements	3 935,00
625600	Missions	-	758200	Remb frais de déplacements Fédé	-
625700	Réceptions	810,20	768000	Produits financiers (intérêts livret A)	120,02
626000	Frais d'affranchissement	8 994,63			
627000	Frais bancaires	106,47	771800	Produits exceptionnels	-
628000	Cotisations	24,00			
641000	Rémunération	916,50			
651000	Quote part fédération	4 403,25	781100	Reprise sur	-
860 000	Contribution	47 862,00	870000	Bénévolat	47 862,00
862 000	Locaux	10 075,00	872000	Mise à disposition locaux	10 075,00
	<b>Résultat excédentaire</b>	<b>3 722,96</b>			
	<b>TOTAL</b>	<b>90 672,81</b>		<b>TOTAL</b>	<b>90 672,81</b>

## BILAN au 31/12/2021

ACTIF			PASSIF		
N° Cpte	Intitulé	Montant	N°Cpte	Intitulé	Montant
2183	Matériel de bureau	-	1511	Réserve de trésorerie	22 632,79
2184	Mobilier de bureau	-	1518	Provision pour procédures	6 000,00
	Inventaire timbres	1 296,00	1560	Provision pour risques	5 000,00
	Assurance payée d'avance	365,38	1580	Provision pour équipements	5 000,00
5121	LCL Compte courant	16 486,64			
5122	LCL Livret A	24 123,03			
531	Caisse	84,70		Résultat excédentaire	3 722,96
		<b>42 355,75</b>			<b>42 355,75</b>

Gérard PARAYRE,  
Président

Serge VEILLET,  
Trésorier

# RAPPORT D'ORIENTATION POUR L'EXERCICE 2022

## L'organisation

Les périodes de confinement vécues en 2020 et 2021 ont perturbé notre organisation en transférant l'activité présentielle en activité en ligne. Moins de rendez-vous en présentiel, plus de dossiers traités en télétravail.

## Les adhérents

Le taux de renouvellement est trop faible, inférieur à 50 %

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

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

Fidéliser par l'envoi de 4 bulletins et des newsletters plus fréquentes.

## L'activité litiges

Reprise des objectifs 2020 et 2021 non réalisés en raison du confinement

Suivre de plus près les résultats obtenus grâce aux avocats et experts conventionnés.

Recherche d'experts dans le domaine automobile et climatisation.

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

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

## **NOUVEAU** : La représentation des usagers des hôpitaux

Dans le cadre d'un mécénat de compétence dont nous allons bénéficier, nous allons développer cette activité.

## 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.

Nouveau thème « mieux consommer » pour le Printemps des consommateurs et rendez-vous CONSO :

« Les bons réflexes pour mieux manger »

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](mailto:contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr) »**

A bientôt sur nos stands !