

SPÉCIAL ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Le mot du Président

Depuis plus de 30 ans, le GIEC (Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat) évalue l'état des connaissances sur l'évolution du climat, ses causes, ses conséquences. Il identifie également les possibilités de limiter l'ampleur du réchauffement et la gravité des ses impacts et de s'adapter aux changements attendus. Les rapports du GIEC fournissent un état des lieux régulier des connaissances les plus avancées.

Faites **basculer**
le monde dans
la **transition**.

Découvrez la Fresque du Climat, l'outil clé pour mieux comprendre, et mieux agir.



**LA FRESQUE
DU CLIMAT**

**POUR AGIR FACE AU CHANGEMENT CLIMATIQUE,
IL FAUT D'ABORD LE COMPRENDRE.
C'EST-CE QUE PERMET LA FRESQUE DU CLIMAT.**

À la suite de notre Assemblée Générale du 29 mars, un expert nous présentera cet outil qui permet, de façon ludique, de comprendre les enjeux du dérèglement climatique. Un cocktail clôturera la journée et permettra de poursuivre les échanges de façon conviviale.

PROGRAMME : 16 h Assemblée Générale
18 h Présentation de la Fresque du Climat
Cocktail

Nous vous attendons nombreux à l'Espace Nelson Mandela le mercredi 29 mars



Espace Nelson Mandela - 82, boulevard du Général Leclerc - 95100 ARGENTEUIL - ☎ 01 39 80 78 15

RAPPORT D'ACTIVITE DE L'EXERCICE 2022

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 le lien avec notre site internet.

6 conseillers litiges reçoivent à Argenteuil : 308 consommateurs ont été reçus en 2022.

3 conseillers litiges reçoivent à Cergy St Christophe : 116 consommateurs ont été reçus en 2022.

5 bénévoles s'occupent des relations extérieures et des actions de prévention.

1 bénévole s'occupe du bulletin trimestriel et du site.

NOUVEAU : 1 bénévole représente les usagers auprès des établissements de santé .

5 bénévoles ont suivi des formations en présentiel dispensées par notre Fédération.

Les adhérents

819 adhésions ont été enregistrées en 2022 en légère baisse.

265 adhésions ont été souscrites directement en ligne sur le site Fédéral ou sur le site d'Argenteuil.

L'activité litiges

2158 appels téléphoniques de consommateurs ont été comptabilisés.

424 rendez-vous ont été assurés par les conseillers litiges dont 116 à Cergy.

948 litiges ont été ouverts en 2022 dont plus de la moitié directement en ligne.

| THEMES DES LITIGES PRIS EN CHARGE | NOMBRE |
|---|--------|
| Services marchands, magasins | 114 |
| Achats sur internet | 89 |
| Voyages et Transport | 59 |
| Assurances | 79 |
| Immobilier, artisans, copropriété | 114 |
| Opérateurs téléphoniques | 59 |
| Automobile, garagistes | 77 |
| Banques, organismes de crédit | 87 |
| Electricité, Gaz, Eau | 46 |
| Autres, divers (santé, Administrations, etc...) | 18 |

Répartition des dossiers par catégories principales

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

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

Nombreux litiges avec SFAM ou ALTICE, compagnie d'assurance dont les contrats sont vendus à la caisse de la FNAC ou de DARTY mais aussi via les opérateurs téléphoniques.

De nombreux litiges liés à la transition énergétique : Pompe à chaleur et photovoltaïque vendus par des entreprises peu scrupuleuses qui proposent des travaux hors de prix prétendument financés par des aides. Il ne faut pas s'engager avant d'avoir ouvert un dossier sur le site France Rénov.

Baisse du nombre de litiges avec les opérateurs téléphoniques.

Un avocat, un expert en travaux du bâtiment et un expert automobile 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.

Nous avons participé à 4 enquêtes nationales :

Vente de CBD (Cannabidiol) en magasins et pharmacies), conseils donnésou pas !

Opticiens et « zéro reste à charge »

Concessionnaires automobiles et voitures électriques ou hybrides

Prix en magasins Hard Discount.

Le bulletin

Notre bulletin a été adressé par La Poste à tous nos adhérents en mars, juin, septembre et décembre.

Nos anciens bulletins sont également consultables en ligne sur le site de notre association.

Le site : 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 de litiges en ligne.

Notre site a reçu 3397 visites en 2022 soit près de 10 par jour.

Relations extérieures et communication

L'année 2022 nous a permis de reprendre nos activités en extérieur et de rencontrer 226 consommateurs pour leur apporter conseils et informations.

Comme les années passées nous avons participé à deux événements festifs à Argenteuil et Beauchamp et aux forums des associations à CERGY et à ARGENTEUIL.

Pour les rendez-vous conso, nous avons été invités à la journée départementale « Bien vivre sa retraite » organisée par les CCAS du Val d'Oise. Au cours de 3 ateliers de 45 mn, le thème sur les arnaques liées aux démarchages a été exposé. Ce fut également l'occasion de prises de contact avec de nouvelles municipalités, Jouy le Moutier et Courdimanche.

| INTERVENTION | LIEU | DATE | NOMBRE de PARTICIPANTS |
|---|-----------------|---------------------|-------------------------------|
| Rendez-vous conso | | | |
| Démarchage et sollicitations commerciales | ERAGNY | 7 avril | 37 |
| Repérer les arnaques à fuir absolument | JOUY LE MOUTIER | 9 juin | 7 |
| | COURDIMANCHE | 6 Octobre | 14 |
| Les achats sur internet | COURDIMANCHE | 17 mars | 14 |
| | ARGENTEUIL | 31 mars | 18 |
| Printemps des Consommateurs | | | |
| Fête des berges de seine | ARGENTEUIL | 1 ^{er} mai | 84 |
| Fête du printemps | BEAUCHAMP | 14 mai | 52 |
| Forums des associations | CERGY | 3 septembre | 100 |
| | ARGENTEUIL | 10 septembre | 120 |

RAPPORT D'ORIENTATION POUR L'EXERCICE 2023

A l'issue d'un travail d'analyse et de concertation, nos associations locales étaient réunies en Assemblée Générale le 19 novembre 2022, pour débattre des orientations à donner à notre mouvement sur la période 2023-2027.

Le rapport d'orientation a recueilli 84,78% des votes.

Notre association locale s'inscrit pleinement dans ces objectifs, reste à les « mettre en musique »

S'ENGAGER DANS UN MOUVEMENT POUR UNE CONSOMMATION RESPONSABLE :

3 campagnes seront proposées en 2023 :

- ▶ La maîtrise de nos données personnelles
- ▶ La fracture sanitaire
- ▶ La qualité et la préservation de l'eau

A nous de relayer ces actions auprès de nos adhérents d'abord et de l'ensemble des consommateurs ensuite.

ETRE REPRESENTATIFS DES CONSOMMATEURS ET DES USAGERS :

La présence de l'UFC-QUECHOISIR est très prisée des organismes consultatifs, nous n'avons que trop rarement des candidats à proposer. Représentant des usagers dans les hôpitaux, représentant des locataires auprès des bailleurs sociaux, représentants des consommateurs dans les CCSP (Comités Consultatifs des Services Publics Locaux, etc.)

Nous devons élargir la recherche de représentant au-delà des bénévoles, il faut solliciter tous nos adhérents.

RELATIONS EXTERIEURES ET COMMUNICATION :

Proposer nos « RENDEZ-VOUS CONSO » aux CCAS, Mairies, Maisons de quartier, etc...

Se constituer un fichier d'interlocuteurs et les solliciter plus souvent (tous les trimestres)

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 »

A bientôt sur nos stands !

**UFC QUE CHOISIR, Association locale d'ARGENTEUIL-CERGY
COMpte D' EXPLOITATION 2022**

| CHARGES | | | PRODUITS | | |
|----------------|---|-------------------|-----------------|---|-------------------|
| Numéro | Comptes | Montant | Numéro | Comptes | Montant |
| 606300 | Fournitures d'entretien, petit équipement | 268,17 | | | |
| 606400 | Fournitures de bureau | 2 579,11 | 741100 | Subvention Fédération/stagiaire | - |
| 606800 | Autre fournitures (gros équipement) | 6 354,72 | 741200 | Subvention DGCCRF | 3 734,43 |
| 615000 | Maintenance, entretien, réparations | 2 099,00 | | | |
| 616000 | Assurances | 719,69 | 743300 | Subvention municipale | 300,00 |
| 618100 | Documentation | 161,56 | 754100 | Dons | 2 151,77 |
| 618500 | Frais de stage | 140,00 | 754120 | Rembt frais de déplacement | 509,63 |
| 623000 | Publications, communication | 1 135,44 | 756100 | Cotisations nettes | 17 898,80 |
| 625100 | Transports, déplacements | 835,35 | 756200 | Parts Fédérales | 4 582,20 |
| 625200 | Transp déplacements associatifs 2022 | 10 398,00 | 758100 | Renonciation frais déplacements | 10 398,00 |
| 625600 | Missions | - | 758200 | | - |
| 625700 | Réceptions | 899,34 | 768000 | Produits financiers (intérêts livret A) | 468,97 |
| 626000 | Frais d'affranchissement | 6 634,27 | | | |
| 627000 | Frais bancaires | 61,00 | 771800 | Produits exceptionnels | - |
| 628000 | Cotisations | 115,50 | | | |
| 651000 | Quote part fédération | 4 617,00 | 781100 | Reprise sur provisions | 2 000,00 |
| 860 000 | Contribution bénévoles | 47 862,00 | 870000 | Bénévolat | 47 862,00 |
| 862 000 | Mécénat de Compétence | 6 170,40 | 871000 | Mécénat de Compétence | 6 170,40 |
| 862 000 | Locaux | 14 701,00 | 872000 | Mise à disposition locaux | 14 701,00 |
| | Résultat excédentaire | 5 025,65 | | | |
| | TOTAL | 110 777,20 | | TOTAL | 110 777,20 |

BILAN au 31 / 12 / 2022

| ACTIF | | | PASSIF | | |
|--------------|--------------------------|------------------|---------------|----------------------------|------------------|
| Numéro | Intitulé | Montant | Numéro | Intitulé | Montant |
| 2183 | Matériel de bureau | - | 1511 | Réserve de trésorerie | 25 893,62 |
| 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 | 378,11 | 1580 | Provision pour équipements | 3 000,00 |
| 5121 | LCL Compte courant | 6 274,89 | | | |
| 5122 | LCL Livret A | 37 592,00 | | | |
| 531 | Caisse | 146,27 | | Résultat excédentaire | 5 025,65 |
| | | 44 919,27 | | | 44 919,27 |

Gérard PARAYRE, Président

Serge VEILLET, Trésorier

