



Association locale d'ARGENTEUIL - CERGY

BULLETIN TRIMESTRIEL MARS 2025

SPECIAL ASSEMBLEE GENERALE

L'Assemblée Générale annuelle est l'occasion de se rencontrer pour évoquer notre activité de l'année passée, mais aussi échanger sur vos aspirations et les besoins nouveaux des consommateurs.

Concernant la santé, nous « glissons » doucement du statut d'usager (d'un service public) vers celui de client (de la médecine privée) et la sélection par l'argent est à notre porte.

L'UFC-QueChoisir agit au niveau national pour :

- * Réduire la fracture sanitaire, accès pour tous aux mêmes services et soins.
- * Favoriser l'accès à tous à une assurance complémentaire santé de qualité.
- * Assurer une distribution sûre et efficace des médicaments.
- * Garantir à toutes les personnes dépendantes une prise en soins humaine et de qualité.
- * Faciliter l'accès aux soins optiques et auditifs à un coût accessible.

L' UFC-QueChoisir Argenteuil-Cergy agit au niveau local :

Des bénévoles de votre association locale assurent des permanences dans les maisons des usagers de certains hôpitaux et cliniques. Ils suivent la prise en compte des réclamations. Ils participent aux travaux des commissions des usagers et de divers comités portant sur l'éthique ou la répartition des services de santé sur le territoire.

Notre Assemblée Générale sera l'occasion pour vous de rencontrer les bénévoles qui représentent les usagers des hôpitaux d'Argenteuil, Eaubonne, Pontoise et autres établissements de santé.



ASSEMBLEE GENERALE

CONFERENCE

« **Devant les inégalités d'accès aux soins essentiels,**
l'UFC-QueChoisir défend les usagers »
Avec la participation de **Daniel BIDEAU**
vice président UFC chargé du secteur santé.

COCKTAIL

Nous vous attendons nombreux à l'Espace Nelson Mandela
le VENDREDI 28 MARS 2025

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'ACTIVITE DE L'EXERCICE 2024

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.

10 bénévoles assurent à tour de rôle une permanence téléphonique du lundi au vendredi.

6 conseillers litiges reçoivent à Argenteuil : 284 consommateurs ont été reçus en 2024.

3 conseillers litiges reçoivent à Cergy St Christophe : 129 consommateurs ont été reçus en 2024.

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

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

3 bénévoles représentent les usagers auprès des établissements de santé.

2 bénévoles participent aux CCSPL (Comité Consultatif des Services Publics Locaux) de Cergy.

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

Les adhérents

755 adhésions ont été enregistrées en 2024 dont 205 en ligne via notre site ou le site Fédéral.

L'activité litiges

1950 appels téléphoniques de consommateurs ont été comptabilisés.

413 rendez-vous ont été assurés par les conseillers litiges dont 129 à Cergy.

639 litiges ont été ouverts en 2024 dont près de la moitié directement en ligne.

THEMES DES LITIGES PRIS EN CHARGE	NOMBRE
Logement, Copropriété, Immobilier	118
Assurances	62
Banques, Organismes de crédit	61
Automobile, Garagistes	81
Services marchands, Magasins	204
Electricité, Gaz, Eau	27
Opérateurs téléphoniques	49
Autres, divers (santé, Administrations, etc...)	37

Répartition des dossiers par catégories principales

Toujours des fraudes bancaires : virements frauduleux et achats en ligne avec carte bancaire.

Votre banque ne vous demandera jamais de lui communiquer vos codes secrets.

De nombreux litiges liés à la transition énergétique : Pompes à chaleur et panneaux photovoltaïques 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.

De nombreux litiges lors de l'achat de voitures d'occasion auprès de revendeurs non concessionnaires.

STELLANTIS avec l'Adblue, les moteurs Puretech et les Airbags Takata génèrent de nombreuses réclamations.

Les enquêtes

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

Nous avons participé à 5 enquêtes nationales :

En janvier : Accès piétons au commerce d'alimentation le plus proche du domicile.

En mars : relevé des prix en boulangerie et grandes surfaces (évolution des prix)

En avril : Fruits et légumes encore sous emballages plastique.

En juin : Présence de bonbons à destination des enfants en grandes surfaces.

En novembre : Conseils donnés en boutiques de téléphonie mobile lors d'un achat destiné à un enfant.

Le bulletin

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

Vous pouvez également retrouver tous nos bulletins 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. En 2024: 2637 affichages, 175 visites et 98 contacts réels.

Relations extérieures et communication

Notre journée « Portes ouvertes » le 21 septembre, à l'occasion du 50ème anniversaire de notre association a connu un succès mitigé avec 51 visiteurs, mais a prouvé que nos bénévoles savaient se mobiliser.

INTERVENTION	LIEU	DATE	NOMBRE de PARTICIPANTS
Rendez-vous conso			
Démarchage et sollicitations commerciales - repérer les arnaques à fuir absolument.	Maison de quartier du Val Notre Dame ARGENTEUIL	Mardi 23 avril 2heures	21
Démarchage et sollicitations commerciales - repérer les arnaques à fuir absolument.	Forum Bien vivre sa retraite Agora de VAUREAL	Jeu di 23 mai 1 heure	18
Les bons réflexes pour sécuriser vos achats : les droits des consommateurs.	Semaine bleue Mairie de JOUY LE MOUTIER	Vendredi 4 octobre	20
Printemps des Consommateurs			
Fête du printemps	BEAUCHAMP	Samedi 1er juin	18 visiteurs
Forum des Associations			
	ARGENTEUIL	Samedi 7 septembre	80 visiteurs
	CERGY	Samedi 7 septembre	50 visiteurs

Santé

Nous disposons désormais de 3 bénévoles ayant un mandat de représentants des usagers.

Nous sommes représentés dans deux caisses primaires d'Assurance Maladie, celle du Val d'Oise et celle de Seine Saint Denis, avec participation au Conseil et à la commission sociale qui attribue notamment des aides individuelles pour les personnes en difficultés financières.

Les établissements de santé doivent se doter d'une structure accueillant les usagers, les maisons des usagers se mettent en place progressivement.

Les usagers peuvent venir se renseigner, réclamer et demander de l'aide pour les démarches administratives ou autres.

Nous participons à la Commission des Usagers de trois établissements de santé : La clinique Ramsay santé Claude Bernard à Ermont, le groupe hospitalier Novo à Pontoise et l'Institut de Réadaptation d'Achères qui vient d'ouvrir une Maison des Usagers et a mis en place une Commission sur la nutrition.

Une de nos bénévoles, siège au Conseil et au Bureau de la Communauté Professionnelle de Territoire de Santé du Val d'Oise Centre. Elle a été élue vice-présidente pour porter la voix des patients et usagers, elle anime la Commission des Usagers aux côtés des professionnels de santé et établissements du territoire.

L'année 2025 sera une année importante de renouvellement des mandats de tous les représentants siégeant en Commissions des Usagers dans les établissements de santé.

L'appel à de nouveaux bénévoles est lancé.

RAPPORT D'ORIENTATION POUR L'EXERCICE 2025

Recommander des experts à nos adhérents :

En signant des conventions avec des professionnels experts indépendants.

Domaines concernés : La réparation automobile

La rénovation énergétique

Etc...

Etablissements de santé : Représentants des usagers

Les établissements de santé se dotent de maisons des usagers, points de contact avec les malades et leur famille. Proposer des candidats lors du renouvellement des mandats de RU prévu en avril 2025 et faire connaître nos représentants aux consommateurs.

Représentation des locataires CDC Habitat :

CDC Habitat gère 8 500 logements dans le Val d'Oise, L'UFC-QueChoisir a un représentant des locataires élu au niveau national et souhaite participer aux conseils de concertation des agences et traiter ainsi les réclamations des locataires.

Visibilité de notre AL, relations extérieures et communication :

Investir les réseaux sociaux, acheter des espaces publicitaires dans les journaux locaux ;
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 2024

CHARGES			PRODUITS		
N° Cte	Comptes	Montant	N° cte	Comptes	Montant
6063000	Fournitures d'entretien, petit équipement	2,50			
6064000	Fournitures de bureau	4 711,04			
6068000	Autre fournitures (gros équipement)	221,77	7412000	Subvention DGCCRF	2 641,94
6160000	Assurances	767,58	7433000	Subvention municipale	300,00
6181000	Documentation	404,00	7541000	Dons	1 786,00
6185000	Frais de stage	761,40	7541200	Remb frais de déplacement	69,46
6230000	Bulletin, Publications, communication	3 571,43	7542000	Renonciation frais déplacements	9 991,90
6251000	Transports, Déplacements	1 101,00	7562000	Cotisations nettes	15 926,65
6251200	Transports déplacements associatifs 2024	9 991,90	7562000	Parts fédérales de la cotisation	4 477,35
6256000	Missions	6,28	7582000	Remb frais de déplacements Fédé	-
6257000	Réceptions	3 588,17	7680000	Produits financiers (intérêts livret A)	1 291,52
6260000	Abonnement téléphone	831,58			
6260100	Frais d'affranchissement	6 186,42	7718000	Produits exceptionnels	-
6270000	Frais bancaires	64,00			
6280000	Cotisations	253,00			
6510000	Quote part fédération	3 348,75			-
8620000	Mécénat de compétence	2 056,80	8710000	Mécénat de compétence	2 056,80
8620000	Locaux	14 813,00	8710000	Mise à disposition des locaux	14 813,00
8640000	Contribution bénévoles	51 540,00	8750000	Contribution bénévoles	51 540,00
	Résultat excédentaire	674,00			
	TOTAL	104 894,62		TOTAL	104 894,62

Gérard PARAYRE, Président

Serge VEILLET, Trésorier