



**SPECIAL ASSEMBLEE
GENERALE**

Association locale d'ARGENTEUIL - CERGY

BULLETIN TRIMESTRIEL MARS 2026

« UFC- Que Choisir » devient « Que Choisir Ensemble »

Face aux profondes mutations du paysage de la consommation, l'UFC-Que Choisir a engagé une réflexion stratégique sur l'évolution de sa mission et de son image. Cette démarche a conduit à l'adoption d'un nouveau nom :

QUE CHOISIR ENSEMBLE

Ceci, afin de moderniser la marque, mieux refléter ses engagements et renforcer la dimension collective de son action.

Ensemble, avec qui ?

Les consommateurs, les Associations locales, les experts, les professionnels, les décideurs publics, les partenaires européens.

Ensemble, pourquoi ?

Pour défendre une consommation responsable accessible à toutes et tous.

Ensemble, comment ?

En réunissant expertise, proximité, indépendance et action collective autour de nos 3 missions essentielles : informer, accompagner, mobiliser.

Ensemble, où ?

Partout où les consommateurs doivent être protégés :

Sur tout le territoire, grâce à notre réseau d'Associations locales, dans le débat public, devant les tribunaux, dans les médias, au niveau européen, dans l'univers numérique.

Ensemble, quand ?

Avant d'acheter, pour choisir en confiance, lorsqu'un problème survient, lorsque des injustices apparaissent.

Ces évolutions devront être entérinées par la modification de nos statuts lors d'une Assemblée Générale Extraordinaire. Notre nouveau logo vous sera dévoilé à cette occasion.

L'Assemblée Générale annuelle sera l'occasion de nous rencontrer pour évoquer notre activité de l'année passée, mais aussi échanger sur vos aspirations et vos attentes.



Nous vous attendons nombreux à l'Espace Nelson Mandela :

Le vendredi 20 MARS 2026

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

RAPPORT D'ACTIVITE DE L'EXERCICE 2025

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.

Les bénévoles

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

6 conseillers litiges reçoivent à Argenteuil.

4 conseillers litiges reçoivent à Cergy St Christophe.

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

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

1 bénévole participe aux CCSPL (Comité Consultatif des Services Publics Locaux) de Cergy.

1 bénévole est membre du CDAC (Commission Départementale d'Aménagement Commercial).

1 bénévole participe au CDIF (Conseil d'Inclusion Financière) Banque de France.

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

Les adhérents

736 adhésions ont été enregistrées en 2025 dont 258 en ligne via notre site ou le site Fédéral.

L'activité litiges

1690 appels téléphoniques de consommateurs ont été comptabilisés, soit 9 par jour.

395 rendez-vous ont été assurés par les conseillers litiges dont 135 à Cergy.

625 litiges ont été ouverts en 2025 dont 323 directement en ligne.

THEMES DES LITIGES PRIS EN CHARGE	NOMBRE
Logement, Copropriété, Immobilier	98
Assurances	51
Banques, Organismes de crédit	53
Automobile, Garagistes	87
Services marchands, Magasins	242
Electricité, Gaz, Eau	42
Opérateurs téléphoniques	36
Autres, divers (santé, Administrations, etc...)	16

Répartition des dossiers par catégories principales

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

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

Explosion des litiges liés à des achats en ligne : Faux sites, sites clonés, etc...

Des offres alléchantes, un paiement par carte, le produit n'est jamais reçu, le site a disparu.

Si vous ne trouvez pas sur le site les Conditions Générales de Vente et une adresse en France : FUYEZ !

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 février : Relevé des prix en boulangerie et grandes surfaces (évolution des prix)

En mars : Bonus réparation textile et coordonnerie

En juin : Les dermatologues

En septembre : Le prix des cinémas

En novembre : Les prix dans les magasins bio

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 2025 : 2536 affichages, 187 visites et 92 contacts réels.

Relations extérieures et communication

L'année 2025 a été une nouvelle fois l'occasion de rencontrer plus de 200 consommateurs sur l'ensemble de nos manifestations.

Le 8 avril 2025 : Première participation au forum des associations du Centre Hospitalier d'Argenteuil.

A cette occasion, nous avons rencontré les représentants de la Maison des Usagers, le directeur de l'Hôpital, les personnels soignants ainsi que de nombreux usagers.

Cette démarche devrait permettre à l'UFC Que Choisir d'intégrer prochainement la Maison des Usagers et d'avoir un représentant au sein des instances de l'Hôpital d'Argenteuil.

Le 24 avril 2025 : Rendez-vous Conso à Jouy le Moutier de 14h à 17h : 26 participants.

Les thèmes abordés au cours de cet échange :

Les 3 garanties et les bonnes pratiques de l'acheteur, le droit de rétractation.

La résiliation en 3 clics, un rappel au sujet des achats internet et la fraude bancaire.

Le samedi 6 septembre 2025 :

Nous avons été présents aux 2 forums des associations d'Argenteuil et de Cergy. Ces événements traditionnels sont des moments privilégiés pour nous faire connaître et présenter les différentes campagnes de l'UFC : Nutriscore, la consommation responsable, etc...

Santé

L'activité santé continue à bien se développer au sein de notre Association Locale et nous avons recruté de nouveaux représentants des usagers au sein de nos bénévoles.

- Deux de nos bénévoles sont conseillers au sein de caisse primaire d'assurance maladie, dont celle de Cergy
- Quatre ont été désignés comme représentants des usagers dans des établissements sanitaires de notre département, dont l'hôpital Novo à Pontoise, la clinique Claude Bernard à Ermont, l'hôpital d'Argenteuil et deux centres hospitaliers de réadaptation et rééducation fonctionnelle, la Châtaigneraie à Menucourt et à Achères.

Par ailleurs, une de nos élues est également membre du Bureau de France Assos Santé Ile de France et suppléante au Conseil d'administration de France Assos Santé national.

Dans le cadre de leurs mandats, nos représentants interviennent donc pour accompagner les usagers et patients qui auraient besoin de soutien en cas de litiges ou d'insatisfaction dans leur prise en charge au sein de ces établissements.

Ils interviennent également dans de nombreux groupes de travail interassociatifs pour porter la voix et les plaidoyers de l'UFC-Que Choisir dans le domaine de la santé, en défendant par exemple des propositions pour lutter contre les inégalités en matière de santé, améliorer l'accès aux soins, promouvoir le développement durable au sein des établissements de santé ou favoriser les conditions d'accès à une meilleure alimentation.

RAPPORT D'ORIENTATION POUR L'EXERCICE 2026

Fonctionnement :

Développer la prise en compte des litiges soumis en ligne (ALED).

Se familiariser à l'utilisation de l'Intelligence Artificielle.

Investir les réseaux sociaux.

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

Faire connaître nos représentants et leur fonction auprès des usagers.

Informers nos adhérents des actions menées au sein des Etablissements de Santé.

Représentation des locataires des bailleurs sociaux :

En 2026 aura lieu l'élection des représentants des bailleurs sociaux.

Nous mettrons tout en œuvre pour présenter des candidats.

UFC QUE CHOISIR, Association locale d'ARGENTEUIL-CERGY

COMPTE D'EXPLOITATION 2025

CHARGES		PRODUITS	
Comptes	Montant	Comptes	Montant
Fournitures d'entretien, petit équipement	1 101,35		
Fournitures de bureau	5 451,23	Subvention CDC Habitat	1 600,00
Autre fournitures (gros équipement)	-	Subvention DGCCRF	2 451,65
Assurances	800,94	Subvention municipale	300,00
Documentation	206,60	Dons	2 463,10
Frais de stages et formations	475,00	Remb frais de déplacement	90,00
Publications, communication	2 427,78	Cotisations nettes	16 597,10
Transp.Déplacements	731,44	Parts Fédérales	4 140,70
Transp déplacements associatifs 2022	12 429,00	Renonciation Frais dplacements	12 429,00
Missions	64,50	Remb frais de déplacements Fédé	393,86
Réceptions	1 957,67	Remb provisions Fédé	229,00
Frais téléphone	800,07	Remb parts Fédérales	380,00
Frais d'affranchissement	6 859,31	Produits financiers (livret A)	971,96
Frais bancaires	64,00	Produits exceptionnels	-
Cotisations	343,00		
Charges exceptionnelles	29,00		
Quote part fédération sur cotisations	4 514,40	Reprise sur provisions	-
Contribution bénévoles	61 848,00	Bénévolat	61 848,00
Locaux	15 971,00	Mise à disposition locaux	15 971,00
Résultat excédentaire	3 791,08		
TOTAL	119 865,37	TOTAL	119 865,37

BILAN au 31 / 12 / 2025

ACTIF		PASSIF	
Intitulé	Montant	Intitulé	Montant
Matériel de bureau	-	Réserve de trésorerie	35 476,14
Mobilier de bureau	-	Provision pour procédures	6 000,00
Inventaire timbres	1 398,00	Provision pour risques	5 000,00
assurance payée d'avance	-	Provision pour équipements	3 000,00
LCL Compte courant	5 812,65		
LCL Livret A	46 021,66		
Caisse	34,91	Résultat Excédentaire	3 791,08
	53 267,22		53 267,22

Gérard PARAYRE, Président

Serge VEILLET, Trésorier

