

**PRESENTATION
DES CANDIDATS**

**RAPPORT
MORAL**

**RAPPORT
D'ACTIVITE**

**RAPPORT
D'ORIENTATION**

**RAPPORT
FINANCIER**

**MONTANT
ADHESION**

CONCLUSION



**BIENVENUE à L' ASSEMBLEE GENERALE UFC Que Choisir ARTOIS
4 AVRIL 2018
DAINVILLE – Salle « MONTESQUIEU »**



« Que l'esprit des lois n'oublie pas les consommateurs »



Sous la présidence de René DUPRE
Liste des candidats

Administrateurs sortants	Les candidats
Francis CARON	Francis CARON
Denis CORDONNIER	Denis CORDONNIER
Nadine DASSONVILLE	Nadine DASSONVILLE
Alain DUMONT	Alain DUMONT
René DUPRE	René DUPRE
Jean-Claude MERLIN	Jean-Claude MERLIN
Tony MORALES	Tony MORALES



Rapport moral

Notre A.L est l'une des 142 A.L de l'UFC Que Choisir

- Elle partage les valeurs du mouvement
- Elle y est particulièrement active.

Elle entend également augmenter sa présence sur tout son territoire au service des Consommateurs artésiens

- Pour les conseiller,
- Pour les aider,
- Pour les défendre,
- Pour les informer,
- Pour les représenter,

Elle a fait le pari du bénévolat qu'elle entend développer



Rapport moral

1/ Les valeurs de l'UFC Que choisir

- *Indépendance*
- *Transparence*
- *Solidarité*

Son site internet

<https://artois.ufcquechoisir.fr/>

UFC Que Choisir de l'Artois est l'association locale de la fédération nationale des unions de consommateurs UFC Que Choisir, leader de la défense des consommateurs en France avec 160 000 adhérents, 142 associations locales et près de 400 000 abonnés au magazine mensuel Que Choisir. En Artois, l'UFC Que Choisir compte près de 1530 adhérents, parmi lesquels plus de 60 bénévoles qui s'engagent au quotidien au service des consommateurs.

2/ L'AL UFC Que choisir de l'Artois **active** et **solidaire** du réseau



Ses domaines d'actions stratégiques

Les accueils

- Téléphone
- Permanences
- Internet
- Poste

Les litiges

- Renseignements
- Avis
- Conseils
- Interventions
- Litiges

L'action judiciaire

- Constitution de parties civiles
- Interventions volontaires dans l'intérêt collectif

Les enquêtes

- Fédération
- Union Régionale
- Antenne locale
- Réseaux
(environnement, santé)

Les formations – prévention - sensibilisations

- Bénévoles (*stages découvertes*)
- Adhérents
- Autres publics
- 16 Propositions de formation + à la demande

Les représentations

- Fédérales
- Régionales
- Départementales
- Locales

PRESENTATION
DES CANDIDATS

RAPPORT
MORAL

RAPPORT
D'ACTIVITE

RAPPORT
D'ORIENTATION

RAPPORT
FINANCIER

MONTANT
ADHESION

CONCLUSION



RAPPORT D'ACTIVITE

Fonctionnement de l'AL

Les Ressources Humaines de L'AL

Les litiges

Les instances

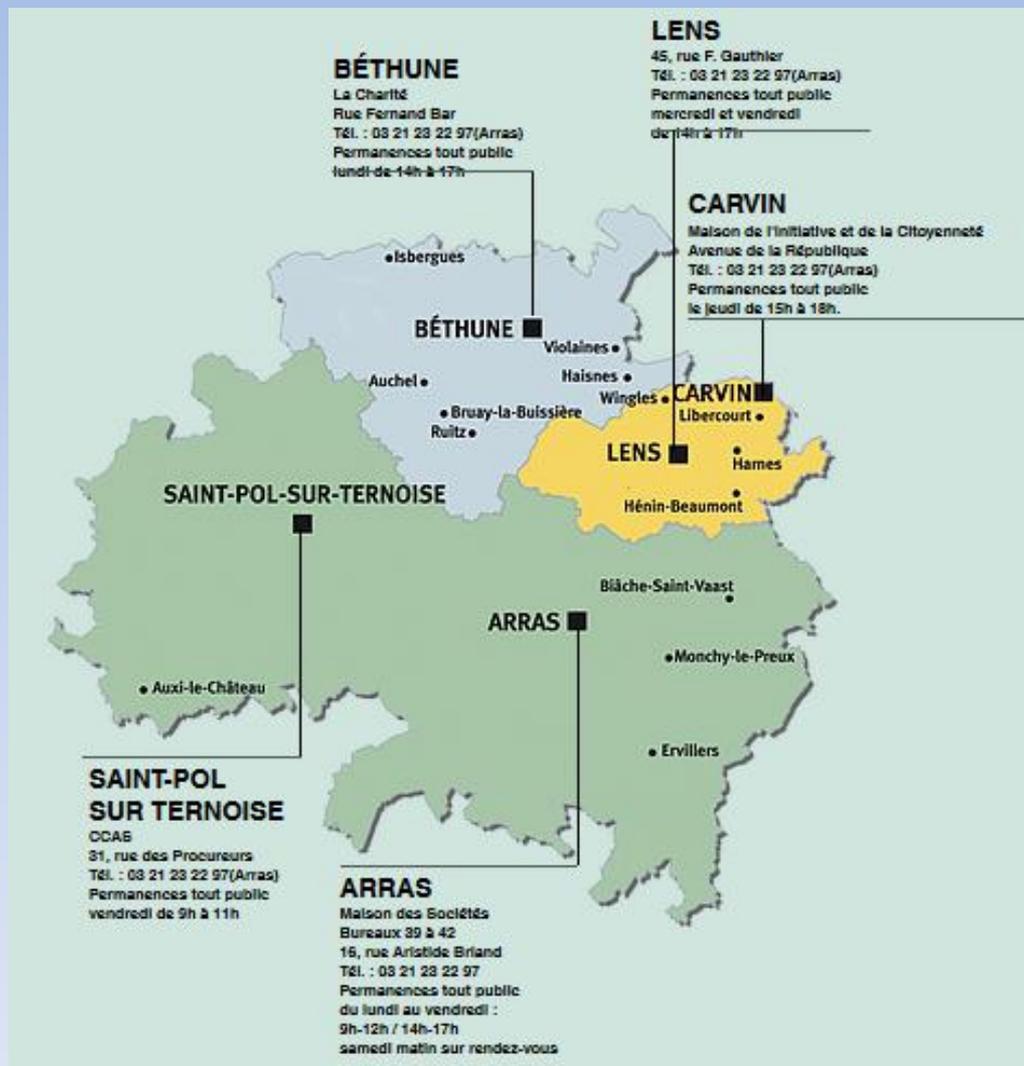
*La communication et les
représentations*

Les perspectives pour 2018



1/ Fonctionnement de l'AL

Notre présence sur le Territoire





1/ Fonctionnement de l'AL

- **Ouverture de l'AL : 1 560 heures**
- **Ouverture des permanences décentralisées : 728 heures**
- **Nombre d'heures d'ouverture tous lieux confondus : 2 288 heures**
- **Nombre d'appels téléphoniques : 1 295**
- **Nombre de personnes reçues : 1 445**
- **Nombre de courriers traités : 2 440**
- **Nombre de mails traités : 4 224**
- **Nombre de visites sur le site internet de l'AL : 1 197**
- **Nombre de vues de TWEET : 23 697**
- **Nombre d'abonnés TWITTER : 56**



2/ Les Ressources Humaines de l'AL

- *Point sur les adhérents de l'année et évolution sur plusieurs années*

2014	2015	2016	2017
1 511	1 441	1 524	1 525
	-70 MPAP	+83 MPAP	+1 MPAP

- **Nombre de bénévoles : 64**
- **Nombre d'heures de bénévolat : 13 530 heures**
- **Salariés et stagiaires : Une salariée à temps plein. Une stagiaire Avocat du 1^{er} Juillet au 31 Décembre 2017 et une autre stagiaire du 29 Mai au 30 Juin (stage découverte)**
- **Formations (stages locaux et fédéraux) : 17 bénévoles ont suivi des formations en 2017 :**
 - **4 en stage « IMMO »**
 - **3 en stage « DECOUVERTE »**
 - **5 en stage « BANQUE »**
 - **5 en stage « VENTE »**

3/ Traitement des litiges et actions judiciaires

Litiges traités par Secteurs de consommation	2016	2017	Evolution 2017 /2016
Administration	22	18	-4
Alimentation	1	4	+3
Assurances	114	113	-1
Auto, Moto, Caravane...	121	205	+84
Autres secteurs	23	29	+6
Banques	128	85	-43
Energie, Eau	85	90	+5
Logement, copropriété	246	230	-16
Opérateurs télécommunications	124	145	+21
Santé, Médecine	13	19	+6
Services Marchands	228	273	+45
Non renseigné	9	25	+16
TOTAL	1 114	1 236	+122

- **Nombre d'actions judiciaires : 3**



4/ Les instances

- **Nombre de Conseils d'Administration : 4**
- **Nombre de Réunions de Bureau : 44**
- **Composition du Conseil d'Administration : 21 membres**

➤ **Serge AVEILLAN**

➤ **Gérard BARBIER**

➤ **Francis CARON**

➤ **Denis CORDONNIER**

➤ **Nadine DASSONVILLE**

➤ **Edouard DERUELLE**

➤ **Françoise DUHEN**

➤ **Lionel DUFLOS**

➤ **Alain DUMONT**

➤ **René DUPRE**

➤ **Paul HURTAUX**

➤ **Nadine LANIEZ**

➤ **Jean-Pierre LHERMITE**

➤ **Alain LUCAS**

➤ **Jean-Claude MERLIN**

➤ **Tony MORALES**

➤ **Jean-Michel PELIKS**

➤ **Dany PRUVOST**

➤ **Jean QUEVA**

➤ **Daniel SALMON**

➤ **Didier VANQUELEF**



5/ la communication et les représentations

- Interventions médias (PQR, radios....) : **180 chroniques radio diffusées** sur des radios locales en 2017 (PFM Arras, RBM Radio du Bassin Minier, Planète FM Arras, **soit 43 chroniques de plus qu'en 2016**.
- Intervention, débats, conférences : **53 interventions** « Rendez-vous Conso » réunissant **1431 participants**. Les thèmes les plus demandés : Banque Crédit Surendettement (destinés aux 18 – 30 ans) ; « Mieux acheter pour mieux consommer » ; « Le gaspillage alimentaire », « Les assurances » et « Les relations bailleur locataire ».
- Partenariats réalisés en 2017 : **3 partenariats** réalisés avec **3 communes** de notre territoire : Croisilles (Energie moins chère ensemble et Salon du bien-être) ; Bully les Mines (Comment choisir son artisan, le compteur LINKY) ; Ecurie (participation aux T. A. P. S avec comme thème l'importance du petit déjeuner, le gaspillage alimentaire).



5/ la communication et les représentations

- **Nombre de représentations (collectivités, services publics, privés...) : L'AL est représentée au sein de 40 instances** : Commission de surendettement, la Commission Départementale d'Aménagement Commercial, 7 établissements de santé, le Centre d'Information des Droits de la Femme, la Commission d'Orientation de l'Agriculture, la Commission Départementale de l'Economie Sociale et Solidaire, la Commission Départementale de Sécurité Routière, la Commission Départementale du logement Insalubre, la Caisse Autonome Nationale de Sécurité Sociale Minière, etc.
- **Nombre d'enquêtes fédérales réalisées par l'AL : 2**
- **Nombre de campagnes décentralisées réalisées par l'AL : 1**
- **Activité des commissions thématiques (environnement, santé...)** : l'AL de l'Artois est présente dans **le Réseau Santé, le Réseau Environnement et le bailleur social Pas-de-Calais Habitat.**
- **Le site de l'AL est en place depuis le 1^{er} octobre 2017 et respecte la charte graphique de la Fédération**



6/ les perspectives pour 2018

- **Projets** :

- ***Développer les Rendez-vous Conso*** (24 Rendez-vous Conso ont eu lieu depuis le début 2018 et ont réuni 1350 participants).
- ***Expérimentation avec le Conseil Départemental sur le territoire de l'Artois*** (Bethune, Auchel, Lillers, Beuvry) pour intervenir auprès de nouveaux partenaires : C. C. A. S., Secours Populaire, C. I. D. F. F.
- ***Un nouveau « Rendez-vous Conso » Jardiner au naturel*** est déployé et a été proposé le 22 mars 2018 lors d'une journée de rencontres dans la Cité Nature à Arras.
- ***Participation à la journée Forum de l'engagement*** organisé par le point info jeunesse et la mission en pays d'Artois au sein du lycée Guy Mollet d'Arras le vendredi 30 Mars 2018
- ***Un autre « Rendez-vous Conso » Téléphonie et internet*** va être déployé le jeudi 29 Mars à BETHUNE, puis à BRUAYLABUISSIERE le 12 Avril et à VERTON le 16 Avril. etc.....



RAPPORT D'ORIENTATION DE LA FEDERATION : 2017 / 2022

- **I Des services individuels et collectifs réellement au service des consommateurs**
 - A . *Renforcer le conseil en amont de l'acte d'achat*
 - B . *Orienter l'offre en créant un pouvoir de marché des consommateurs*
 - C . *Choisir des combats ayant des retombées concrètes pour les consommateurs*
- **II Une relation aux consommateurs simplifiée et optimisée**
 - A . *Mieux connaître nos publics, leurs attentes, leurs besoins*
 - B . *Développer l'interaction avec les consommateurs*
 - C . *Accroître notre visibilité sur un spectre plus large de la population*
- **III. Un mouvement en mouvement**
 - A . *Clarifier les rôles et missions des différents acteurs*
 - B . *Renforcer les échanges*
 - C . *Dynamiser notre attractivité*



RAPPORT FINANCIER

2010



+238€

2011



+3 840€

2012



-11 437€

2013



-1 674€

2014



-2 703€

2015



+10 097€

2016



+8878€

2017





CHARGES

PRESENTATION
DES CANDIDATS

RAPPORT
MORAL

RAPPORT
D'ACTIVITE

RAPPORT
D'ORIENTATION

RAPPORT
FINANCIER

MONTANT
ADHESION

CONCLUSION



Compte 60
Achats
7 042,40 €



Compte 60 Achats

**Achats de mobilier et
d'équipements matériels** **3 055,64 €**

Fournitures de bureau **3 505,30 €**

Autres fournitures **481,33 €**

PRESENTATION
DES CANDIDATS

RAPPORT
MORAL

RAPPORT
D'ACTIVITE

RAPPORT
D'ORIENTATION

RAPPORT
FINANCIER

MONTANT
ADHESION

CONCLUSION



Compte 61 Services externes 4 001,90 €



Compte 61 Services externes

Sous-traitance générale	783,70 €
Entretien-réparations- maintenance	781,14 €
Assurances	565,06 €
Documentation	1 452,00 €
Formation des bénévoles	420,00 €

PRESENTATION
DES CANDIDATS

RAPPORT
MORAL

RAPPORT
D'ACTIVITE

RAPPORT
D'ORIENTATION

RAPPORT
FINANCIER

MONTANT
ADHESION

CONCLUSION



**Compte 62 Autres
services externes
27 081,38 €**



Compte 62 Autres services externes

**Publicité - publications -
relations publiques**

612,00 €

Frais de déplacements

5 839,85 €

Frais de réception

7 641,81 €

Frais de mission

3 425,70 €

.... /....



Compte 62 Autres services externes

Frais postaux-téléphone	5 282,65 €
Services bancaires	169,37 €
Cotisation Union Régionale	110,00 €
Honoraires	4 000,00 €

PRESENTATION
DES CANDIDATS

RAPPORT
MORAL

RAPPORT
D'ACTIVITE

RAPPORT
D'ORIENTATION

RAPPORT
FINANCIER

MONTANT
ADHESION

CONCLUSION



Compte 64

Frais de personnel

37 853,56 €



Compte 64 Frais de personnel

Rémunération du personnel	25 828,00 €
Sécurité sociale et prévoyance	8 786,51 €
Autres charges sociales	253,60 €
Autres charges de personnel (stagiaires)	2 985,45 €

PRESENTATION
DES CANDIDATS

RAPPORT
MORAL

RAPPORT
D'ACTIVITE

RAPPORT
D'ORIENTATION

RAPPORT
FINANCIER

MONTANT
ADHESION

CONCLUSION



Compte 65

Autres charges de gestion courante

8 692,50 €

PRESENTATION
DES CANDIDATS

RAPPORT
MORAL

RAPPORT
D'ACTIVITE

RAPPORT
D'ORIENTATION

RAPPORT
FINANCIER

MONTANT
ADHESION

CONCLUSION



Compte 65 Autres charges de gestion courante

Parts fédérales sur cotisations 8 692,50 €

PRESENTATION
DES CANDIDATS

RAPPORT
MORAL

RAPPORT
D'ACTIVITE

RAPPORT
D'ORIENTATION

RAPPORT
FINANCIER

MONTANT
ADHESION

CONCLUSION



Compte 67

Charges exceptionnelles

5 300,00 €

PRESENTATION
DES CANDIDATS

RAPPORT
MORAL

RAPPORT
D'ACTIVITE

RAPPORT
D'ORIENTATION

RAPPORT
FINANCIER

MONTANT
ADHESION

CONCLUSION



Compte 67 Charges exceptionnelles

**Manifestations liées aux
40 ans de l'A.L** **5 300,00 €**



**TOTAL DES
CHARGES
89 971,74 €**



PRODUITS

*PRESENTATION
DES CANDIDATS*

*RAPPORT
MORAL*

*RAPPORT
D'ACTIVITE*

*RAPPORT
D'ORIENTATION*

*RAPPORT
FINANCIER*

*MONTANT
ADHESION*

CONCLUSION



Compte 70 Ventes
539,95 €



Compte 70 Ventes

**Publications Que-Choisir-
guides et supports 39,95 €**

**Prestations « Rendez-vous
conso » 500,00 €**

*PRESENTATION
DES CANDIDATS*

*RAPPORT
MORAL*

*RAPPORT
D'ACTIVITE*

*RAPPORT
D'ORIENTATION*

*RAPPORT
FINANCIER*

*MONTANT
ADHESION*

CONCLUSION



Compte 74 Subventions

7 719,10 €



Compte 74 Subventions

D.G.C.C.R.F. 2 573,00 €

Fédération UFC Que Choisir 1 146,10 €

**Région Hauts-de-France
« Rendez-vous conso » 4 000,00 €**

PRESENTATION
DES CANDIDATS

RAPPORT
MORAL

RAPPORT
D'ACTIVITE

RAPPORT
D'ORIENTATION

RAPPORT
FINANCIER

MONTANT
ADHESION

CONCLUSION



Compte 75

Autres produits de gestion courante

51 948,00 €



Compte 75

Autres produits de gestion courante

**Cotisations nettes des
adhérents**

43 255,50 €

**Parts fédérales sur
cotisations**

8 692,50 €

PRESENTATION
DES CANDIDATS

RAPPORT
MORAL

RAPPORT
D'ACTIVITE

RAPPORT
D'ORIENTATION

RAPPORT
FINANCIER

MONTANT
ADHESION

CONCLUSION



Compte 76 Produits financiers 352,09 €

PRESENTATION
DES CANDIDATS

RAPPORT
MORAL

RAPPORT
D'ACTIVITE

RAPPORT
D'ORIENTATION

RAPPORT
FINANCIER

MONTANT
ADHESION

CONCLUSION



Compte 76 Produits financiers

Livret d'épargne

352,09 €

PRESENTATION
DES CANDIDATS

RAPPORT
MORAL

RAPPORT
D'ACTIVITE

RAPPORT
D'ORIENTATION

RAPPORT
FINANCIER

MONTANT
ADHESION

CONCLUSION



Compte 77 Produits exceptionnels 13 690,00 €

PRESENTATION
DES CANDIDATS

RAPPORT
MORAL

RAPPORT
D'ACTIVITE

RAPPORT
D'ORIENTATION

RAPPORT
FINANCIER

MONTANT
ADHESION

CONCLUSION



Compte 77 Produits exceptionnels

Dons des adhérents **12 690,00 €**

Action en justice **1000,00 €**

PRESENTATION
DES CANDIDATS

RAPPORT
MORAL

RAPPORT
D'ACTIVITE

RAPPORT
D'ORIENTATION

RAPPORT
FINANCIER

MONTANT
ADHESION

CONCLUSION



Compte 79

Transfert de charges

15 569,72 €



Compte 79 Transfert de charges

Remboursement de frais:

Fédération, UR et AL, 4 250,40 €

Rendez-vous conso

Remboursement de frais:

Pas-de-Calais Habitat 11 319,32 €

PRESENTATION
DES CANDIDATS

RAPPORT
MORAL

RAPPORT
D'ACTIVITE

RAPPORT
D'ORIENTATION

RAPPORT
FINANCIER

MONTANT
ADHESION

CONCLUSION



**TOTAL DES
PRODUITS
89 818,86 €**

PRESENTATION
DES CANDIDATS

RAPPORT
MORAL

RAPPORT
D'ACTIVITE

RAPPORT
D'ORIENTATION

RAPPORT
FINANCIER

MONTANT
ADHESION

CONCLUSION



**TOTAL DES
CHARGES
89 971,74 €**

PRESENTATION
DES CANDIDATS

RAPPORT
MORAL

RAPPORT
D'ACTIVITE

RAPPORT
D'ORIENTATION

RAPPORT
FINANCIER

MONTANT
ADHESION

CONCLUSION



RESULTAT DE L'EXERCICE
PRODUITS : 89 818,86 €
CHARGES : 89 971,74 €
= - 152,88 €



RAPPORT FINANCIER

2010



+238€

2011



+3 840€

2012



-11 437€

2013



-1 674€

2014



-2 703€

2015



+10 097€

2016



+8878€

2017



-153€

**PRESENTATION
DES CANDIDATS**

**RAPPORT
MORAL**

**RAPPORT
D'ACTIVITE**

**RAPPORT
D'ORIENTATION**

**RAPPORT
FINANCIER**

**MONTANT
ADHESION**

CONCLUSION



SITUATION D'EPARGNE ET DE TRESORERIE



Epargne et trésorerie

Livret d'épargne	50 547,01 €
Compte bancaire	4 975,92 €
Total de l'épargne et de la trésorerie	55 522,93 €

***Cette somme représente
8 mois de fonctionnement***

**PRESENTATION
DES CANDIDATS**

**RAPPORT
MORAL**

**RAPPORT
D'ACTIVITE**

**RAPPORT
D'ORIENTATION**

**RAPPORT
FINANCIER**

**MONTANT
ADHESION**

CONCLUSION



VALORISATION COMPTABLE DU BENEVOLAT

PRESENTATION
DES CANDIDATS

RAPPORT
MORAL

RAPPORT
D'ACTIVITE

RAPPORT
D'ORIENTATION

RAPPORT
FINANCIER

MONTANT
ADHESION

CONCLUSION



Compte 86

Contributions volontaires en nature

229 163,00 €

Compte 86 Contributions volontaires

**Mise à disposition de
locaux (*Arras, Béthune,
Carvin, Lens, St-Pol, Dainville*)**

15 000,00 €

Prestations en nature

11 213,00 €

Personnel bénévole

202 950,00 €

*PRESENTATION
DES CANDIDATS*

*RAPPORT
MORAL*

*RAPPORT
D'ACTIVITE*

*RAPPORT
D'ORIENTATION*

*RAPPORT
FINANCIER*

*MONTANT
ADHESION*

CONCLUSION



BUDGET PREVISIONNEL 2018

PRESENTATION
DES CANDIDATS

RAPPORT
MORAL

RAPPORT
D'ACTIVITE

RAPPORT
D'ORIENTATION

RAPPORT
FINANCIER

MONTANT
ADHESION

CONCLUSION



CHARGES PREVISIONNELLES 2018



Charges prévisionnelles 2018

Achats	5 500,00 €
Services externes	24 350,00 €
Frais de personnel	38 100,00 €
Autres charges de gestion	12 050,00 €
Total des charges	80 000,00 €

**PRESENTATION
DES CANDIDATS**

**RAPPORT
MORAL**

**RAPPORT
D'ACTIVITE**

**RAPPORT
D'ORIENTATION**

**RAPPORT
FINANCIER**

**MONTANT
ADHESION**

CONCLUSION



PRODUITS PREVISIONNELS 2018



Produits prévisionnels 2018

Ventes	550,00 €
Subventions	3 600,00 €
Produits de gestion	50 550,00€
Produits financiers	300,00€
Produits exceptionnels	11 000,00€
Transfert de charges	14 000,00€
Total des produits	80 000,00 €

PRESENTATION
DES CANDIDATS

RAPPORT
MORAL

RAPPORT
D'ACTIVITE

RAPPORT
D'ORIENTATION

RAPPORT
FINANCIER

MONTANT
ADHESION

CONCLUSION



ADHESION

➤ **33 €uros**

➤ **43 €uros pour une 1^{ère} adhésion avec prise en charge d'un dossier de « litige »**



REMERCIEMENTS

➤ *aux municipalités de :*

✓ *DAINVILLE pour la mise à disposition de la salle Montesquieu,*

✓ *ARRAS*

✓ *BETHUNE*

✓ *CARVIN*

✓ *LENS*

✓ *ST POL SUR TERNOISE*



**Pour la mise à
disposition de locaux
pour les permanences**



Assemblée générale UFC-Que Choisir Artois ¶

4 Avril 2018 ¶

Nous vous remercions de nous faire part de votre avis sur cette rencontre. ¶

¶
1 → Êtes-vous globalement satisfait(e) de cette rencontre? ¶¶
..... Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant ¶¶
2. Les messages délivrés par les différents intervenants au cours de cette rencontre étaient-ils? ¶¶
..... Très utiles Utiles Peu utiles Pas du tout utiles ¶¶
3. Le format (salle, accueil, durée) de cette rencontre était-il? ¶¶
..... Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant ¶¶
4. Comment avez-vous trouvé le déroulé et les supports de présentation utilisés? ¶¶
..... Très intéressants Intéressants Peu intéressants Pas du tout intéressants ¶¶
5. Comment avez-vous trouvé les séquences sur les témoignages? ¶¶
..... Très intéressantes Intéressantes Peu intéressantes Pas du tout intéressantes ¶¶
6. Recommanderiez-vous notre association autour de vous (famille, amis, collègues...)? ¶¶
..... Oui tout à fait Oui peut-être Non sans doute pas Non pas du tout ¶¶
7. Consentiriez-vous à devenir notre ambassadeur en témoignant de notre action en faveur des consommateurs autour de vous et, le cas échéant, devenir bénévole? ¶¶
si OUI préciser Nom Prénom et N° Téléphone? ¶¶
..... Oui tout à fait Oui peut-être Non sans doute pas Non pas du tout ¶¶
Quels sont vos commentaires ou suggestions d'amélioration suite à cette rencontre? ¶



Les supports de présentation seront mis en ligne sur le site internet de notre AL :

<https://artois.ufcquechoisir.fr/>
(rubrique : « Dossiers / Guides »)

***Merci à tous de votre présence.
Et si l'on prenait le verre de l'amitié?***

