

**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  
27 Mars 2019  
DAINVILLE – Salle « MONTESQUIEU »**



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



# BIENVENUE à L' ASSEMBLEE GENERALE UFC Que Choisir ARTOIS

## 27 Mars 2019

### DAINVILLE – Salle « MONTESQUIEU »

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

17h30 – 18h00 : Accueil,

18h00 – 18h15 : Présentation des candidats au Conseil d'Administration et vote,

18h15 – 18h45 : Rapport moral et d'activités de l'Association Locale par G. BARBIER et débat,

18h45 – 19h00 : Présentation du rapport financier par le trésorier Jean Michel PELIKS,

19h00 – 19h45 : Intervention de Pascale BARLET rédactrice en chef de Que Choisir Pratique.

#### « Peut-on consommer mieux tout en dépensant moins »

19h45 – 19h50 : Résultats du vote au Conseil d'Administration,

A partir de 19h50, un « cocktail » prolongera cette rencontre en toute convivialité



*Sous la présidence de René DUPRE*  
*Liste des candidats*

## Les candidats

Gérard BARBIER	Administrateur sortant
Charles CHEMIN	
Claudine JOALLAND	
Jean-Pierre LHERMITE	Administrateur sortant
Jean-Michel PELIKS	Administrateur sortant
Annie POEYDOMENGE	
Didier VANQUELEF	Administrateur sortant



# 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 140 000 adhérents, 142 associations locales et près de 400 000 abonnés au magazine mensuel Que Choisir. En Artois, l'UFC Que Choisir compte près de 1600 adhérents, parmi lesquels plus de 70 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
- Rendez-Vous Conso
- Conférences
- 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

INTERVENTION  
P. BARLET UFC

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 2019*



# 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 : 702 heures**
- **Nombre d'heures d'ouverture tous lieux confondus : 2 262 heures**
- **Nombre d'appels téléphoniques : 2 097**
- **Nombre de personnes reçues : 1 450**
- **Nombre de courriers traités : 2 488**
- **Nombre de mails traités : 5 317**
- **Nombre de visites sur le site internet de l'AL : 5 364**
- **Nombre de vues de TWEET : 53 208**
- **Nombre d'abonnés TWITTER : 72**



## 2/ Les Ressources Humaines de l'AL

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

2015	2016	2017	2018
<b>1 441</b>	<b>1 524</b>	<b>1 525</b>	<b>1 581</b>
	<b>+83 MPAP</b>	<b>+1 MPAP</b>	<b>+56 MPAP</b>

- *Nombre de bénévoles : **70***
- *Nombre d'heures de bénévolat : **14 621 heures***
- *Salariés et stagiaires : **Une salariée à temps plein. Un stagiaire Avocat pour une durée de 6 mois une autre stagiaire en étude de droit pour une durée de 2 mois***
- *Formations (stages locaux et fédéraux) : **34 bénévoles ont suivi des formations en 2018 :***
  - ***10 en stage « ACCUEIL »***
  - ***10 en stage « DECOUVERTE »***
  - ***5 en stage « SANTE »***
  - ***6 en stage « ENQUETE »***
  - ***3 en stage « ASSURANCES »***

### 3/ Traitement des litiges et actions judiciaires

<b>Litiges traités</b> par Secteurs de consommation	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Evolution 2018 /2017</b>
<b>Administration</b>	<b>13</b>	<b>31</b>	<b>+18</b>
<b>Alimentation</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>+1</b>
<b>Assurances</b>	<b>113</b>	<b>186</b>	<b>+73</b>
<b>Auto, Moto, Caravane...</b>	<b>205</b>	<b>222</b>	<b>+17</b>
<b>Autres secteurs</b>	<b>29</b>	<b>48</b>	<b>+19</b>
<b>Banques</b>	<b>74</b>	<b>159</b>	<b>+85</b>
<b>Energie, Eau</b>	<b>90</b>	<b>220</b>	<b>+130</b>
<b>Logement, copropriété</b>	<b>230</b>	<b>336</b>	<b>+106</b>
<b>Opérateurs télécommunications</b>	<b>145</b>	<b>254</b>	<b>+109</b>
<b>Santé, Médecine</b>	<b>19</b>	<b>36</b>	<b>+17</b>
<b>Services Marchands</b>	<b>273</b>	<b>883</b>	<b>+610</b>
<b>Non renseigné</b>	<b>25</b>		<b>- 25</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 236</b>	<b>2380</b>	<b>+1 144</b>



## 4/ Les instances

- **Nombre de Conseils d'Administration : 4**
- **Nombre de Réunions de Bureau : 36**
- **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 2018
- Publicité Voix du Nord : dans le cadre des élections de bailleurs sociaux fin 2018
- Intervention, débats, conférences : **72 interventions** « Rendez-vous Conso » réunissant **1 400 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 » ; « Acheter son premier véhicule – les crédits – les assurances ».
- Partenariats réalisés en 2018 : **5 partenariats** réalisés avec **6 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). Communauté d'agglomérations de BETHUNE, BRUAY, LYS ROMANE. Partenariat La Vie Active.



## 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 : 4** (Enquête prix Super et Hypermarchés Janvier – Enquête prix sur les marchés Mars – Enquête vétérinaires Juin – Enquête fenêtres Octobre)
- **Activité des commissions thématiques (environnement, santé...)** : l'AL de l'Artois est présente dans **le Réseau Santé, le Réseau Environnement, Commission Habitat, 4 bailleurs sociaux Pas-de-Calais Habitat – S.I.A – S.I.G.H – Maisons et cités (dont 3 nouveaux bailleurs suite aux élections de Novembre – Décembre 2018).**
- **Le site de l'AL est en place depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2017 et respecte la charte graphique de la Fédération :**
  - plus de **5300 visites** sur notre **site internet** : <https://artois.ufcquechoisir.fr/>
  - Plus de **50 000 vues** sur notre compte **TWITTER** avec **72 abonnés**



## 5/ la communication et les représentations

### Activité des commissions thématiques : bailleurs sociaux

- L'année 2018 a été une année d'élections de représentants de locataires HLM, comme tous les 4 ans.
- Si nous étions déjà, depuis 12 ans, élu au Conseil d'Administration de PDCH, en 2018 nous avons décidé de déposer une liste auprès de 3 autres organismes ayant des logements HLM sur l'Artois : SIA, SIGH et Maisons et Cités.
- Le résultat est à la hauteur de notre investissement puisque nous avons été élus partout :
  - à PDCH où nous avons encore augmenté notre score pour arriver à 47 % et 2 élus,
  - à la SIA où nous sommes arrivés 1er avec 29.3 % des voix
  - à la SIGH où nous sommes arrivés 2ème avec 26 % des voix
  - à Maisons et Cités où nous sommes arrivés 2ème avec 18 % des voix



## 5/ la communication et les représentations

- Activité des commissions thématiques : bailleurs sociaux
- Cependant, pour PDCH, c'est aussi le résultat de l'action au quotidien menée :  
d'une part pour siéger dans les instances de PDCH (37 réunions depuis septembre 2018)  
d'autre part pour défendre les locataires, aller à leur rencontre, soutenir leurs réclamations...
- Par ailleurs nous saisissons toutes les occasions d'aller rencontrer les locataires : ainsi depuis septembre 2018 :
  - 30 rencontres ont eu lieu sur le département, soit organisées par PDCH, soit à notre initiative, permettant de rencontrer entre 1 et 35 personnes,
  - 1 c'est lors de visite à domicile,
  - 35 c'est lors des cafés-conversation de PDCH.





## 6/ les perspectives pour 2019

### • Projets :

- **Développer les Rendez-vous Conso** (14 Rendez-vous Conso ont eu lieu depuis le début 2019 et ont réuni 220 participants).
- **Expérimentation avec le Conseil Départemental sur le territoire de l'Artois** (Béthune, Auchel, Lillers, Beuvry) pour intervenir auprès de nouveaux partenaires : C. C. A. S., Secours Populaire, C. I. D. F. F.
- **Participation au « Scanathon »** qui sera déployé en Mars – Avril dans 5 communes : PERNES EN ARTOIS – BULLY LES MINES – AUXI LE CHÂTEAU - ST POL SUR TERNOISE – CROISILLES.
- **Participation à des forums dans la perspective des Elections Européennes** qui seront déployés dans 3 communes : ARRAS – BULLY LES MINES - CROISILLES



## 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

2011



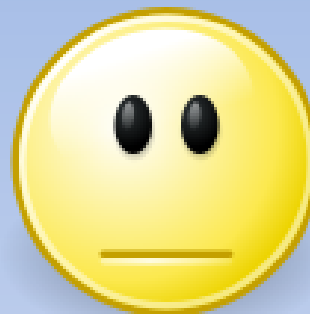
+3 840€

2012



-11 437€

2013



-1 674€

2014



-2 703€

2015



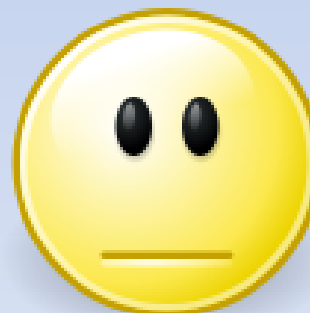
+10 097€

2016



+8878€

2017



-153€

2018



*PRESENTATION  
DES CANDIDATS*

*RAPPORT  
MORAL*

*RAPPORT  
D'ACTIVITE*

*RAPPORT  
D'ORIENTATION*

*RAPPORT  
FINANCIER*

*INTERVENTION  
P. BARLET UFC*

*CONCLUSION*



# CHARGES



## Compte 60 Achats

<b>Achats d'équipement - matériels</b>	<b>1 380,17 €</b>
<b>Fournitures de bureau</b>	<b>1 887,14 €</b>
<b>Autres fournitures</b>	<b>1 327,29 €</b>



# Compte 61 Services externes

**Sous-traitance générale 2 781,49 €**

**Entretien-réparations 860,72 €**

**Assurances 588,21 €**

**Documentation 153,40 €**

**Formation des bénévoles 620,00 €**



# Compte 62 Autres services externes

<b>Publicité - publications - relations publiques</b>	<b>1 452,00 €</b>
<b>Frais de déplacements</b>	<b>3 519,02 €</b>
<b>Frais de réception</b>	<b>6 185,69 €</b>
<b>Frais de mission</b>	<b>1 644,60 €</b>
	<b>.... / ....</b>



# Compte 62 Autres services externes

**Frais postaux-téléphone** **7 307,93 €**

**Services bancaires** **170,20 €**

**Cotisation** **145,00 €**





# Compte 64 Frais de personnel

<b>Rémunération du personnel</b>	<b>25 728,00 €</b>
<b>Charges sociales</b>	<b>8 983,75 €</b>
<b>Gratifications stagiaires</b>	<b>4 917,50 €</b>



# Compte 65 Autres charges de gestion

**Parts fédérales sur cotisations 9 000,30 €**

**Autres charges 385,98 €**

PRESENTATION  
DES CANDIDATS

RAPPORT  
MORAL

RAPPORT  
D'ACTIVITE

RAPPORT  
D'ORIENTATION

RAPPORT  
FINANCIER

INTERVENTION  
P. BARLET UFC

CONCLUSION



# Compte 67 Charges exceptionnelles

**Frais de campagne**

**27 306,82 €**

**Élections bailleurs sociaux**

PRESENTATION  
DES CANDIDATS

RAPPORT  
MORAL

RAPPORT  
D'ACTIVITE

RAPPORT  
D'ORIENTATION

RAPPORT  
FINANCIER

INTERVENTION  
P. BARLET UFC

CONCLUSION



# TOTAL DES CHARGES

106 335,21 €

*PRESENTATION  
DES CANDIDATS*

*RAPPORT  
MORAL*

*RAPPORT  
D'ACTIVITE*

*RAPPORT  
D'ORIENTATION*

*RAPPORT  
FINANCIER*

*INTERVENTION  
P. BARLET UFC*

*CONCLUSION*



# PRODUITS



# Compte 70 Ventes

**Publications Que-Choisir 111,20 €**

**Prestations 650,00 €**

**« Rendez-vous conso »**



# Compte 74 Subventions

**D.G.C.C.R.F. 5 710,52 €**

**Fédération UFC Que Choisir 1 213,00 €**

**Département du  
Pas-de-Calais 500,00 €**



## Compte 75 Autres produits

**Cotisations nettes des  
adhérents**

**45 362,70 €**

**Parts fédérales sur  
cotisations**

**9 000,30 €**



PRESENTATION  
DES CANDIDATS

RAPPORT  
MORAL

RAPPORT  
D'ACTIVITE

RAPPORT  
D'ORIENTATION

RAPPORT  
FINANCIER

INTERVENTION  
P. BARLET UFC

CONCLUSION



# Compte 76 Produits financiers

**Livret d'épargne**

**337,85 €**



# Compte 77 Produits exceptionnels

**Dons des adhérents** **11 231,00 €**

**Action en justice** **2 250,00 €**



## Compte 79 Transfert de charges

**Remboursement de frais :**

**Fédération, UR et AL, 2 829,25 €**

**Rendez-vous conso**

**Remboursement de frais : 10 480,28 €**

**Pas-de-Calais Habitat**

**Remboursement de frais : 6 170,73 €**

**Campagne électorale**

PRESENTATION  
DES CANDIDATS

RAPPORT  
MORAL

RAPPORT  
D'ACTIVITE

RAPPORT  
D'ORIENTATION

RAPPORT  
FINANCIER

INTERVENTION  
P. BARLET UFC

CONCLUSION



**TOTAL DES  
PRODUITS  
95 846,83 €**



# RESULTAT DE L'EXERCICE

**PRODUITS : 95 846,83 €**

**- CHARGES : 106 335,21 €**

**= - 10 488,38 €**

**PRESENTATION  
DES CANDIDATS**

**RAPPORT  
MORAL**

**RAPPORT  
D'ACTIVITE**

**RAPPORT  
D'ORIENTATION**

**RAPPORT  
FINANCIER**

**INTERVENTION  
P. BARLET UFC**

**CONCLUSION**



# **SITUATION D'EPARGNE ET DE TRESORERIE**



# Epargne et trésorerie

<b>Livret d'épargne</b>	<b>30 884,86 €</b>
<b>Compte bancaire</b>	<b>14 149,69 €</b>
<b>Total de l'épargne et de la trésorerie</b>	<b>45 034,55 €</b>

**PRESENTATION  
DES CANDIDATS**

**RAPPORT  
MORAL**

**RAPPORT  
D'ACTIVITE**

**RAPPORT  
D'ORIENTATION**

**RAPPORT  
FINANCIER**

**INTERVENTION  
P. BARLET UFC**

**CONCLUSION**



# **VALORISATION COMPTABLE DU BENEVOLAT**





# Compte 86 Contributions volontaires

**Mise à disposition de  
locaux**

**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

INTERVENTION  
P. BARLET UFC

CONCLUSION



# BUDGET PREVISIONNEL 2019



# Charges prévisionnelles 2019

<b>Achats</b>	<b>9 000,00 €</b>
<b>Services externes</b>	<b>32 000,00 €</b>
<b>Frais de personnel</b>	<b>72 500,00 €</b>
<b>Autres charges de gestion</b>	<b>26 500,00 €</b>
<b>Total des charges</b>	<b>140 000,00 €</b>



# Produits prévisionnels 2019

**Subventions** 6 100,00 €

**Produits de gestion** 54 900,00 €

**Produits exceptionnels** 31 000,00 €

**Transfert de charges** 48 000,00 €

**Total des produits** 140 000,00 €

PRESENTATION  
DES CANDIDATS

RAPPORT  
MORAL

RAPPORT  
D'ACTIVITE

RAPPORT  
D'ORIENTATION

RAPPORT  
FINANCIER

INTERVENTION  
P. BARLET UFC

CONCLUSION



## ADHESION

➤ **33 €uros**

➤ **43 €uros pour une 1<sup>ère</sup> adhésion avec prise en charge d'un dossier de « litige »**



## ***INTERVENTION de Pascale BARLET Rédactrice en chef Que-Choisir Pratique et Que-Choisir Argent***





## REMERCIEMENTS

➤ *aux municipalités de :*

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

✓ *ARRAS*

✓ *BETHUNE*

✓ *CARVIN*

✓ *LENS*

✓ *ST POL SUR TERNOISE*

✓ *BAPAUME*

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



**Questionnaire-de-satisfaction¶**  
**Assemblée-générale-UFC-Que-Choisir-Artois-¶**  
**27-Mars-2019¶**

*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-dé-livrés-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-utiles.....-Utiles.....-Peu-utiles.....-Pas-du-tout-utiles¶

¶

¶

¶

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-?-¶

¶

¶-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?***

