Bienvenue à l'Assemblée Générale de l'UFC Que Choisir Artois

Le 25 mars 2022

Le Pré Fleuri

Ste Catherine les Arras

BIENVENUE à L' ASSEMBLEE GENERALE UFC Que Choisir ARTOIS

25 Mars 2022

Le Pré Fleuri

Rue Nationale

STE CATHERINE LES ARRAS

« 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 – 18h30 : Rapport moral et d'activités de l'Association Locale par Jean-Pierre LHERMITE et les référents dans chaque domaine,

18h30 – 18h45 : Présentation du rapport financier par les trésoriers René DUPRE et Jean-Michel PELIKS,

18h45 – 19h15 : Intervention du défenseur des droits,

19h15 – 19h20 : Résultats du vote au Conseil d'Administration,

A partir de 19h20, un cocktail prolongera cette rencontre en toute convivialité, sous réserve du respect des règles sanitaires en vigueur à cette date.

Sous la présidence de Jean Pierre LHERMITE
Liste des candidats

Les candidats		
CHEMIN Charles	Administrateur sortant	
LHERMITE Jean-Pierre	Administrateur sortant	
PELIKS Jean-Michel	Administrateur sortant	
POEYDOMENGE Annie	Administrateur sortant	
PRUVOST Pierre	Bénévole	
THEROUANNE Max	Bénévole	
VANQUELEF Didier	Administrateur sortant	

Sous la présidence de Jean Pierre LHERMITE
Liste des candidats

LES CANDIDATS ABSENTS ET REPRESENTES	
Jean-Michel PELIKS	Administrateur sortant

LES CANDIDATS ABSENTS ET REPRESENTES	
Max THEROUANNE	Bénévole

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/

L'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 1800 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
- Rendez-Vous Conso
- Conférences
- 16 Propositions de formation + à la demande

Les représentations

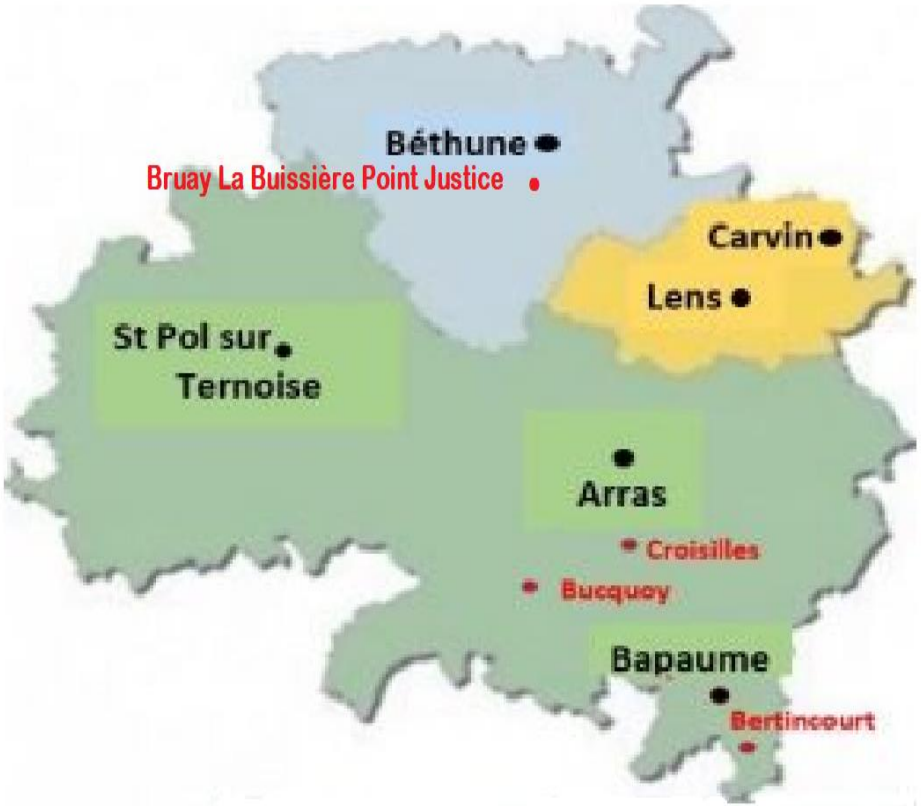
- Fédérales
- Régionales
- Départementales
- Locales

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 2022

1/ Fonctionnement de l'AL

Notre présence sur le Territoire



. Dernières permanences ouvertes en Artois

1/ Fonctionnement de l'AL

- *Ouverture de l'AL : 1560 heures*
- *Ouverture des permanences décentralisées : 312 heures*
- *Nombre d'heures d'ouverture tous lieux confondus : 1872 heures*
- *Nombre d'appels téléphoniques : 2686*
- *Nombre de personnes reçues : 120*
- *Nombre de courriers traités : 2228*
- *Nombre de mails traités : 1731*
- *Nombre de visites sur le site internet de l'AL : 5 678*
- *Nombre de vues de TWEET : 14 913 (+1 305 / 2020)*
- *Nombre d'abonnés TWITTER : 100 (+9 / 2020)*
- *Nombre d'heures consacrées aux 7 enquêtes Fédération : 203 heures*

2/ Les Ressources Humaines de l'AL

- ***Point sur les adhérents de l'année et évolution sur plusieurs années***
  ****MPAP (Même Période Année Précédente)***

2016	2017	2018	2019	2020	2021
1 524	**1 526**	**1 581**	**1 695**	**1 762**	**1 735**
+ 83 MPAP	*+ 2 MPAP*	*+ 55 MPAP*	*+ 114 MPAP*	*+ 67 MPAP*	*- 27 MPAP*

- ***Nombre de bénévoles : 58***
- ***Nombre d'heures de bénévolat : 14 356 heures***
- ***Salariés et stagiaires : Une salariée à temps plein***
- ***Formations (stages locaux et fédéraux) : 14***

3/ Traitement des litiges et actions judiciaires

Litiges traités par Secteurs de consommation	2020	2021	Evolution 2021 / 2020
Administration	19	13	-6
Alimentation	2	0	-2
Assurances	169	134	-35
Auto, Moto, Caravane…	263	230	-33
Autres secteurs	24	9	-15
Banques	202	325	+123
Energie, Eau	316	236	-80
Logement, copropriété	550	435	-115
Opérateurs télécommunications	273	226	-47
Santé, Médecine	31	19	-12
Services Marchands	1 673	851	-822
Non renseigné	11	22	+11
TOTAL	3 500	2 533	-967

4/ Les instances

- ***Composition du Conseil d'Administration :***
- ***19 membres élus pour trois ans***
- ***7 postes à pourvoir pour 2022***

- ***Nombre de Conseils d'Administration en 2020 : 4***

- ***Composition du bureau en 2021***:
- ***10 membres***
- ***1 président, 4 vice-présidents, 1 secrétaire et 2 secrétaires adjoints, 1 trésorier et 1 trésorier adjoint***

- ***Nombre de Réunions de Bureau en 2020: 48***

5/ la communication et les représentations

- ***Intervention, médias (PQR, radios)*** ***: 20 chroniques radio en partenariat avec Planète FM 105.8***

- ***Rendez-vous Conso*** : ***42***

- ***Partenariats réalisés en 2021*** ***: 3 nouveaux partenariats***

- ***Nombre de Newsletters diffusées en 2021*** ***: 11 et 1 807 adhérents contactés à chaque envoi (36 Newsletters diffusées depuis leur création en Janvier 2019)***

5/ la communication et les représentations

- ***Nombre de représentations*** ***(collectivités, services publics, privés…) : L'AL est représentée au sein de 40 instances.***

- ***Activité des commissions thématiques*** ***(environnement, santé…) :*** l'AL de l'Artois est présente dans différents réseaux

5/ la communication et les représentations

- ***Composition des commissions***

Commission Agriculture – Alimentation – Environnement - Santé :
Animateurs : Paul HURTAUX- Didier VANQUELEF
Membres : Claudine JOALLAND – Annie POEYDOMENGE – Max THEROUANNE – Marie-Thérèse RATON – Alain LUCAS – Thérèse SKALECKI – Valérie TRIQUET – Bernard DUBUIS – Jean-Michel MARTIN

Commission Litiges :
Animateur : Tony MORALES
Membres : Francis CARON – Charles CHEMIN – Gaëtan LECHANTOUX – Alain DUMONT - André ZAEPFFEL – Claude BERTEE – Muriel LAVARDE – Vincent CATANIA – Christian ORBAN – Jean-Michel MARTIN – Patrick WASTIAUX – Francine BOYAVAL – Rose Marie RAMU – Odile HALLIEZ – Jean QUEVA – Daniel SALMON – Guy CHARLET – Edouard DERUELLE – Jean-Marie MENU – Ayoko AFAGBEGEE – Henri MONCOMBLE – Danièle DIGNOIRE – Richard STRAGIER - Marie-José SAMIER

5/ la communication et les représentations

- ***Composition des commissions***

Commission Logements – Construction - Bailleurs sociaux :
Animateur : Dany PRUVOST
Membres : Jacques DUPUIS - Françoise DUHEN – Bernard DUBUIS - Pierre PRUVOST – Annie LALY – Cathy BRAS – Gérard BARBIER
Autres personnes : les bénévoles intéressés par les sujets débattus

Commission Animation - Vie de l'AL :
Animateur : Lionel DUFLOS
Membres : René DUPRE – Jean-Claude MERLIN – Jean-Michel PELIKS – Jean-Pierre LHERMITE - Corinne DESCOTTES – Annie LALY – Françoise DOUAY- Erwin HELBLING – Christiane BEYAN – Andrée DELATTRE – Michèle JOLY – Claudine et Christian SANTERNE – Nicole DESTANDAU DUFLOS – Martine LHERMITE

5/ la communication et les représentations

- ***Activité des commissions thématiques : Commission Habitat et bailleurs sociaux***

Dany PRUVOST fait le point sur l'activité de cette commission.

L'UFC Que-Choisir est représentée chez 4 bailleurs sociaux : Maisons et Cités, Pas-de-Calais Habitat, SIA, SIGH,

- Actions réalisées en 2021
- Perspectives 2022 : élection chez les bailleurs sociaux

- ***Activité des commissions thématiques : Commission Habitat***

Composée de 13 membres

Les Bailleurs sociaux

2022

Année de l'élection
des représentants de locataires

Quelle population ?

- 5 millions de logements sociaux (18 % du parc national)
- 12 millions d'habitants … 12 millions de consommateurs
- Le loyer + les charges = 25 à 30 % du budget des ménages

Pourquoi l'UFC et les bailleurs sociaux ?

- Image de l'UFC au service des locataires, connue, reconnue, indépendante...
- Agir sur les loyers, les charges, les travaux….
- Suivre les réclamations des locataires auprès du Bailleurs Sociaux

Les élus 2018/2022
UFC Que Choisir de l'Artois

Pas de calais habitat: **Françoise DUHEN et Cathy BRAS**

Maisons et Cités: **Jacques DUPUIS**

SIGH: **Pierre PRUVOST**

SIA: **Francis KACZMAREK**

Faites savoir notre Savoir-Faire

Chez les bailleurs sociaux, aussi !

Vous êtes locataire…

Contactez-nous.. aidez-nous pour ces élections !

Vous êtes propriétaire et adhérent à l'UFC…

Faites connaitre nos actions
chez les Bailleurs Sociaux autour de vous !

5/ la communication et les représentations

- ***Activité des commissions thématiques : Commission Animation – vie de l'AL***

Lionel DUFLOS fait le point sur l'activité de cette commission.

- Enquêtes
  - Enquêtes fédérales réalisées par l'AL de l'Artois : 7
  - Enquêtes de l'Union Régionale Hauts de France réalisées par l'AL de l'Artois : 1

- Communication
  - Site internet et compte TWITTER

- Représentations : CDAC

5/ la communication et les représentations

- ***Activité des commissions thématiques : Commission Environnement***

Paul HURTAUX fait le point sur l'activité de cette commission.

5/ la communication et les représentations

- ***Activité des commissions thématiques : Commission Santé***

Didier VANQUELEF fait le point sur l'activité de cette commission.

5/ la communication et les représentations

- ***Activité des commissions thématiques : Commission Litiges***

Tony MORALES fait le point sur l'activité de cette commission

6/ Le bilan 2021 et les perspectives pour 2022

- ***Projets*** :
  - ***Renforcer et développer nos partenariats***

Vote du rapport moral

- *Pour/Contre/Absentions*
- Vote Pour : 145
- Vote Contre : 0
- Abstention : 0

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

Vote du rapport d'orientation

- *Vote du rapport d'orientation* :
- Vote Pour : 145
- Vote Contre : 0
- Abstention : 0

BILAN FINANCIER 2021

Au 31 décembre 2021, nos produits et les charges s'équilibrent à 177 165,88 € avec un excédent d'exploitation de 47 508,13 €.

LES PRODUITS

Les ventes : 81645,50 € dont 80 266,50 € au titre de la contribution versée par les bailleurs sociaux.

Les subventions reçues : 24 903,53 € dont 17 403,53€ au titre de la DGCCRF (2020 et 2021) et 7 500 € des collectivités

Autres produits de gestion courante : 51017,30 €

Produits financiers: 470,82 €

LES PRODUITS

Les produits exceptionnels : 17250,40 €

Transferts de charges : 1 878,33 €

Les produits se chiffrent à 177 165,88 €.

LES CHARGES

Les Achats : 14 024,69 €

Les services extérieurs : 4 454,46€

Autres services extérieurs : 51 770,83 €

Impôts et taxes : 198,00 €

LES CHARGES

Frais de personnel : 47924,91€

Autres charges de gestion courante : 10456,20 €

Charges exceptionnelles : 826,66 €

Les charges s'élèvent à 129 657,75 €

BUDGET PREVISIONNEL 2022

DETAIL	MONTANT EN €URO	DETAIL	MONTANT EN €URO
60 Achats	20 000,00 €	70 Ventes	99 800,00 €
61 Services extérieurs	8 000,00 €	74 Subvention d'exploitation	14 800,00 €
62 Autres services extérieurs	85 310,00 €	75 Autres produits de gestion courante	51 000,00 €
63 Impôts, taxes et versements assimilés	300,00 €	76 Produits financiers	500,00 €
64 Frais de personnel	50 000,00 €	77 Produits exceptionnels	16 200,00 €
65 Autres charges de gestion courante	9 690,00 €	78 Reprise sur amortissements et provisions	0,00 €
66 Charges Financières	0,00 €	79 Transfert de charges	2 000,00 €
67 Charges exceptionnelles	11 000,00 €		
68 Dotations aux amortissements	0,00 €		
Total des charges	184 300,00 €	Total des produits	184 300,00 €
Résultat de l'exercice (excédent)		Résultat de l'exercice (déficit)	
Total des charges	184 300,00 €	Total des produits	184 300,00 €

Vote du rapport financier et du budget prévisionnel

- Vote Pour : 145
- Vote Contre : 0
- Abstention : 0

ADHESIONS

- 15 €uros « sympathisant » en 2021 => 15 €uros en 2022

- 30 €uros avec prise en charge d'un dossier de « litige »

Vote du montant de l'adhésion

	Adhésion sympathisant à 15 €	Adhésion avec prise en charge d'un dossier de « litige » à 30 €
Vote Pour	145	145
Vote Contre	0	0
Abstention	0	0

Résultats des élections pour le renouvellement du Conseil d'Administration

Sont élus ou réélus

CHEMIN Charles
LHERMITE Jean-Pierre
PELIKS Jean-Michel
POEYDOMENGE Annie
PRUVOST Pierre
THEROUANNE Max
VANQUELEF Didier

Nouveau Conseil d'Administration

- *Francis CARON*
- *Charles CHEMIN*
- *Lionel DUFLOS*
- *Alain DUMONT*
- *Jacques DUPUIS*
- *René DUPRE*
- *Paul HURTAUX*
- *Gaëtan LECHANTOUX*
- *Jean-Pierre LHERMITE*
- *Jean Michel MARTIN*
- *Jean-Claude MERLIN*
- *Tony MORALES*
- *Christian ORBAN*
- *Jean-Michel PELIKS*
- *Annie POEYDOMENGE*
- *Dany PRUVOST*
- *Pierre PRUVOST*
- *Max THEROUANNE*
- *Didier VANQUELEF*

REMERCIEMENTS

➢ ***Aux municipalités de :***

- ✓ ***ARRAS***
- ✓ ***BETHUNE***
- ✓ ***CARVIN***
- ✓ ***LENS***
- ✓ ***ST POL SUR TERNOISE***
- ✓ ***BAPAUME***
- ✓ ***BUCQUOY***
- ✓ ***CROISILLES***
- ✓ ***BERTINCOURT***

Pour la mise à disposition de locaux pour les permanences

✓ ***Au Point Justice de BETHUNE-BRUAY*** **pour son accueil deux matinées par mois**

Questionnaire de satisfaction

Assemblée générale UFC Que Choisir Artois

25 Mars 2022

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

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 …