



# UFC QUE CHOISIR LE HAVRE

## LA VIGIE DU CONSOmmATEUR



### Sommaire :

- Le mot du président
- En bref et en chiffres
- Ce qu'il faut savoir
- Vie Quotidienne
- Echo des permanences
- Vie de l'antenne du Havre
- Les publications de l'UFC
- Nos coordonnées

### Dans ce numéro :

Les labels bio	2
Les fuites d'eau et leur facturation	3
Les avis douteux de consommateurs sur Internet	3
Les achats par Internet	4
<b>Les arnaques par téléphone</b>	4
Un exemple vécu de démarchage par téléphone	4
Le Crédit du Nord « être à vos côtés » vous n'imaginez pas ce que Citroën peut faire pour vous » Le vrai coût de pompe	6
Présentation des bénévoles de notre antenne	7

### LE MOT DE LA REDACTION

La création d'un bulletin d'information au sein d'une association est toujours une aventure. Les intentions d'une publication trimestrielle énoncées dans le premier numéro ont été confrontées aux aléas du bénévolat sans lequel peu d'associations pourraient exister.

L'UFC que Choisir du Havre n'échappe pas à cette règle. Aussi, nous vous présentons ce nouvel opus avec retard et nous vous prions de nous en excuser.

Comme pour le bulletin précédent, nous vous proposons un article d'information générale, ici les labels bio extrait d'un excellent site d'information écologique—Reporterre—que nous vous invitons à visiter. Un article sur vos droits en cas de fuites d'eau sur votre canalisation et un autre sur ce qu'il faut penser

des avis consommateurs sur certains sites de vente par Internet.

Internet devenant de plus en plus un élément incontournable de notre environnement, nous vous avons axé notre rubrique *Vie quotidienne* sur ce sujet. Vous y trouverez quelques pistes pour éviter les arnaques dont Internet foisonne avec un témoignage d'un bénévole de notre antenne qui, bien qu'informé sur ces dangers, a été victime de ce type de démarche.

Enfin quelques informations sur la vie de notre antenne du Havre y compris sur des actions que nous avons menées pour défendre les intérêts de nos adhérents.

Bonne lecture

La Rédaction

## RUBRIQUE EN BREF ET CHIFFRES

CREDITS		TAUX MOYEN	TAUX D'USURE
IMMOBILIER A TAUX FIXE		3.37%	4.49%
IMMOBILIER A TAUX VARIABLE		3.07%	4.09%
<b>AUTRES PRETS</b>			
< 3.000€		15.17%	20.23%
3.000€ à 6.000€		10.61%	14.15%
>6.000€		6.78%	9.04%
Indice revalorisation des loyers 1° trimestre 2015	0.15%	Prix à la consommation INSEE sur 12 mois 04/2014—04/2015	+0.1%
S.M.I.C. mensuel au 1/01/15	1.457,52€	Taux intérêt légal (JO 29/12/2014)	4.06%

## CE QU'IL FAUT SAVOIR

### 1 - LES LABELS BIO

**Comment s'y retrouver dans les différents labels présents sur les produits réputés bio ?**

Le quotidien de l'écologie sur Internet **REPORTERRE** a récemment publié un article sur les labels bio.

#### 1—Quels sont-ils ?

En France, ils sont au nombre de trois :

**A — AB** qui est le plus répandu et le seul reconnu par l'Europe donnant ainsi accès aux aides de la Politique Agricole Commune aux producteurs. Ce sigle n'est d'ailleurs plus obligatoire et sera de plus en plus remplacé par la feuille étoilée symbole de la certification européenne.

**B — NATURE ET PROGRES** qui est le plus ancien label bio (1972). C'est un label qui milite pour « *un modèle alternatif à l'agro-industrie, à même de préserver la fertilité naturelle des sols, d'assurer l'autonomie des paysans et une alimentation saine à portée de tous* ».

**C — BIO COHERENCE** le plus récent (2009). Il a été créé en réaction à la nouvelle réglementation du label européen plus permissif notamment quant au taux d'OGM (organisme génétiquement modifié) admis dans les produits bio (0.9% au lieu de 0.1% précédemment).

A ces trois principaux labels s'ajoutent un label un peu à part **DEMETER** (la Terre-mère nourricière et féconde de la mythologie grecque). Il certifie les productions agricoles conformes aux règles de la biodynamie. Ce mouvement né en 1924 à partir des travaux de Rudolf Steiner

qui conçoit la Terre comme un être vivant dont il faut préserver la santé.

D'autres labels régionaux sont également présents sur le marché du bio.

#### 2—Peut-on s'y fier ?

Le cahier des charges et les critères de l'agriculture bio sont édictés par l'Europe. Pour l'essentiel l'utilisation des intrants chimiques de synthèse sont proscrits. Mais pour les autres labels, cette limitation au domaine technique est insuffisante car elle ignore ainsi les problèmes de l'industrialisation de la bio et les domaines social et écologique de cette activité.

Tous les critères du label AB figurent dans les cahiers des charges des deux autres labels, mais ils vont aussi plus loin :

- ils limitent le taux d'OGM à 0.1%
- Ils interdisent la mixité des exploitations bio et non bio.
- Nature & Progrès interdit également la présence d'huile de palme (même bio).

#### 3—Qui attribue les labels ?

En France, il existe huit organismes certificateurs : *Ecocert, Qualité France, Agrocet, Certifipaq Bio, Certisud, Certis, Qualisud et Bureau Alpes Contrôle*. Ils contrôlent que la production, la transformation et/ou la commercialisation répondent bien au cahier des charges de la Bio. Ils sont rémunérés par le demandeur du label. Le contrôle est essentiellement administra-

tif. S'il y a un doute, ils peuvent procéder à un contrôle inopiné, mais vu le coût, ils sont rares.

Seul Nature & progrès procède à un contrôle participatif qui implique producteurs et consommateurs.

#### 4—Qui contrôle les certificateurs ?

Les huit certificateurs sont accrédités par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC) et agréé par l'institut national de l'origine et de la qualité (INAO). S'il se déclare indépendant le COFRAC est pourtant sujet à des conflits d'intérêts puisque le Président d'Ecocert — qui détient 70% du marché de la certification bio — siège au Conseil d'Administration du COFRAC.

#### 5—Combien ça coûte ?

Si l'usage des produits chimiques n'est pas taxé, la labellisation est payante.

- entre 350 et 850€ selon la surface et le type de produit à certifier. Certaines régions remboursent ce coût.
- Pour adhérer à Bio Coherence, il faut ajouter 120€ et 0.1% du chiffre d'affaires à partir de la 2<sup>e</sup> année.
- Nature & Progrès basé sur le volontariat est moins cher (environ 285€). Les labellisés s'engagent par ailleurs à verser 0.03% de leur chiffre d'affaires annuel.

[www.reporterre.net](http://www.reporterre.net)

*Dans l'agriculture Bio comme dans toutes activités humaines, il y a « à boire et à manger » mais pas toujours les yeux fermés. Attention donc aux opportunistes qui surfent sur la mode du Bio.*



**NATURE & PROGRES**

## 2 - LES FUITES D'EAU ET LEUR FACTURATION

Depuis le décret du 24 septembre 2012 transcrit dans l'article R. 2224-20-1 du code des collectivités territoriales, les usagers sont protégés en cas de fuite d'eau sur une canalisation d'eau potable située après compteur.

Les services de l'eau sont tenus d'informer l'utilisateur dans les plus brefs délais en cas d'augmentation anormale de la consommation d'eau.

Dès lors, **il dispose d'un mois pour faire intervenir un plombier et présenter l'attestation de réparation.** Quel que soit le montant de la consommation d'eau due à la fuite, la facture

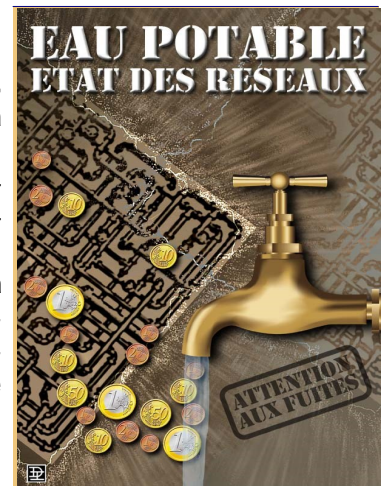
est alors plafonnée au double de la consommation habituelle. Par ailleurs, si le contrat de distribution de l'eau est à la charge du locataire, la réparation est à celle du propriétaire qui devra être prévenu immédiatement par lettre Recommandée avec Accusé de Réception. Il sera responsable des conséquences du non-respect du délai de réparation.

Pour la fuite entre le relevé d'index par les services des eaux jusqu'à la réparation (temps de réaction), il est recommandé de faire porter sur l'attestation du plombier l'index après réparation. Les services des eaux ont une tendance na-

turelle à oublier l'effet de la fuite après son relevé. De plus, Le volume d'eau imputable à la fuite n'entre pas dans le calcul de la redevance d'assainissement. Il est évalué par différence entre le volume d'eau dont l'augmentation anormale a justifié l'écêtement de la facture et la moyenne d'eau consommée. Il y a donc lieu d'être vigilant sur ce point lors de la réception de la facture.

Nota : en aucun cas les fuites dues à la chasse d'eau, au lave-linge, au chauffe-eau ou à tout autre équipement domestique ne sont concernées par ce texte.

Source : UFC17 PHB&PMP



**Selon une enquête de 60 millions de consommateurs 1.300 milliard de litres d'eau sont perdus dans la nature par an, soit 190m3 toutes les cinq secondes !**

## 3 - LES AVIS DOUTEUX DE CONSOMMATEURS SUR INTERNET

La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) a fait le bilan des infractions constatées en matière d'avis de consommateurs sur Internet. Le taux d'anomalies constaté atteint 28,8 % entre 2010 et 2013 avec une augmentation en 2013 où il a atteint 45 %, tous secteurs confondus.

L'enjeu est de taille car près de 9 français sur 10 consultent les avis de consommateurs sur Internet.

Les principales infractions sont :

- 1—Suppression de tout ou partie des avis négatifs au profit des avis positifs
- 2—publication rapide des avis positifs ; publication différée des avis négatifs
- 3—non-publication des avis négatifs ayant donné lieu à litige puis transaction ;
- 4— rédaction de faux avis, parfois de manière artisanale, parfois par recours à un prestataire de services.

Suite à l'enquête de la DGCCRF, le TGI de Paris a condamné le 20/09/14 à 7.000 € d'amende, un site se présentant comme un « guide des bonnes adresses ». Son gérant a été condamné à 3.000 € d'amende ainsi qu'à la publication d'un communiqué sur son site Internet qui rédigeait de faux avis par une Société située à Madagascar et par des personnes de son entourage.

Méfiance donc quant aux avis trouvés sur certains sites plus ou moins connus.



**Aie confiance cher enfant !**

## QUI SOMMES NOUS ?

Une association loi 1901, avec conseil d'administration, bureau, et une vingtaine de bénévoles, indépendante de tout groupe de pression qui compte près de 600 adhérents. Notre objectif est de défendre les intérêts des consommateurs en :

informant par la *vigie du consommateur* et notre site Internet [ufc-quechoisir-lehavre.fr](http://ufc-quechoisir-lehavre.fr)

apportant une assistance en cas de litige,

Les représentant dans des commissions départementales, régionales et de la CODAH sur l'environnement, la santé et le surendettement

Conduire les enquêtes demandées par la Fédération.

## VIE QUOTIDIENNE DU CONSOMMATEUR

### ACHATS PAR INTERNET

Attention à l'arnaque de plus en plus courante du *Typosquatting*.

Cette manœuvre consiste à créer un site avec un nom aussi proche que possible d'un site réputé exemple : primeminister pour de priceminister

afin de récupérer les commandes grâce à l'approximation des algorithmes des moteurs de recherche ou de comparateur de prix, une fois payée la com-

mande n'arrive jamais. Par la même occasion, le site récupère des données bancaires confidentielles et/ou des adresses mails.

Si vous êtes victimes de ce type de fraudes, contactez la Direction Départementale de la Protection de la Population au 02.32.81.82.32.



### ARNAQUES PAR TELEPHONE

Qui d'entre nous n'a jamais été sollicité par téléphone, soit directement soit par message ou sonnerie interposé ?

Afin de ne plus se faire prendre en voici les principales :

- **au téléphone portable :**  
le *call back* (rappel). La sonnerie de votre portable sonne, vous décrochez et la communication est coupée, vous êtes curieux, vous rappelez et vous êtes en communication avec un numéro surtaxé à 1 voire 2 €. Facile à reconnaître les n° commencent

généralement par 0897, 0899 ou encore 1020.

Les *SMS* étranges qui vous signalent que vous avez gagné un lot mirobolant, que votre ligne téléphonique présente des problèmes ou que votre compte bancaire a été siphonné, et qui vous invitent à rappeler un numéro tout aussi surtaxé.

- **au téléphone fixe :**  
Le principe réside à obtenir des données confidentielles en se faisant passer pour un service d'assistance technique soit

d'une banque soit d'un fournisseur d'accès Internet et vise essentiellement des possesseurs d'ordinateur. On vous demande alors de télécharger un logiciel, à partir d'un site Web, qui permettra de corriger le soi-disant dysfonctionnement.

En fait, cette escroquerie a pour but d'installer un logiciel espion pour siphonner vos données personnelles (y compris bancaires) et/ou vous diriger à votre insu vers des sites frauduleux ayant la même fonction.



### EXEMPLE VECU DE DEMARCHAGE PAR TELEPHONE

Un de nos bénévoles du Havre a été récemment démarché par la société Bouygues Télécom pour une offre d'abonnement Internet à tarif exceptionnel en remerciement de sa fidélité. Ce dernier, en tant que membre de l'UFC est bien au courant de ce type de démarche, il demande donc si la conversation téléphonique est enregistrée, ce qui lui est confirmé, il demande alors que l'on lui fasse parvenir cette offre par courrier électronique et courrier normal afin de l'étudier. Dès lors, Bouygues interprète cette demande comme un accord et envoie uniquement un SMS avec un lien vers son site. Ce lien n'a pas de correspondance. Puis, reçoit un courrier postal 4 jours après. Il a la sur-

prise d'y lire que, conformément à sa demande, l'abonnement est effectif et que le matériel de connexion est disponible chez un déposant de la région Havraise. De plus, il note avec étonnement qu'il a donné mandat à Bouygues Télécom pour intervenir auprès de son fournisseur d'accès afin d'interrompre son contrat.

Etant dans le délai de rétractation de 14 jours, notre bénévole, par précaution, se dit qu'il ira le lendemain à l'agence Bouygues pour actionner son pouvoir de rétractation. Mais le soir même, il découvre que Bouygues a fait couper sa ligne avec son ancien opérateur à son profit.

Résultat plus d'accès Internet pendant 17 jours avant que

l'ancien opérateur ne remette sa ligne en service.

Bien évidemment notre bénévole ne va pas manquer d'interpeller Bouygues Télécom sur ses agissements abusifs.

**Conclusion :** refuser tout démarchage par téléphone qui risque d'engager des changements majeurs dans votre mode de vie. Au cas où néanmoins la même mésaventure arriverait avec la Société Bouygues. Il faut téléphoner immédiatement au numéro suivant : **09-81-66-26-66**, qui est celui du service de rétractation des offres (ils s'y attendent donc !), ne le faites pas de chez vous mais d'une agence Bouygues car le délai de réponse est toujours très long et la communication surtaxée.

## ECHO DES PERMANENCES - ILS ONT GAGNE !

### CREDIT DU NORD « ÊTRE À VOS CÔTES »

C'est le slogan de cette banque, Madame R a, hélas, une toute autre vision de cette banque. Il y a quelques années, notre adhérente a bénéficié d'un plan de surendettement qu'elle a scrupuleusement observé. A l'issue de ce plan, plusieurs dettes étaient effacées conformément à la proposition faite

par la Commission du Surendettement de la Banque de France aux créanciers et acceptée par ces derniers, dont le Crédit du Nord. Mais celle-ci ne doit pas connaître les mécanismes du surendettement car elle avait glissé la dette effacée dans un nouveau plan d'amortissement du crédit concerné. Cette manœuvre visait à récupérer la somme effacée et cela, bien sûr au

mépris des textes de loi en vigueur.

L'intervention de l'UFC Que Choisir du Havre a permis de rétablir Mme R dans ses droits, la somme en cause a été restituée séance tenante. Mais l'aventure ne s'arrête pas là, car maintenant cette banque semble ignorer l'existence du plafonnement des frais bancaires pour les personnes en fragilité bancaire. Affaire à suivre donc.

Groupe Crédit du Nord  
ÊTRE À VOS CÔTÉS



### « VOUS N'IMAGINEZ PAS CE QUE CITROËN PEUT FAIRE POUR VOUS »

En effet, Monsieur Y ne l'imaginait pas !

Notre adhérent, achète une C4 HDI 115 Airdream neuve incluant une option pour des sièges en cuir *Mistral*. Après sept mois d'utilisation et 11.000kms, le cuir du siège du conducteur présente une usure anormale et finit par se désagréger.

Mr Y se retourne vers Citroën afin qu'il lui change le revêtement mais il essuie un refus au prétexte que l'usure vient de la façon d'utiliser le véhicule; mais comment faire pour conduire son véhicule sans s'asseoir!?

L'UFC adresse un premier courrier à la concession CITROËN du Havre qui réfute la notion de vice cachée et demande que l'adhérent fasse, à

sa charge, intervenir un expert. Ce que ce dernier accepte.

Suite au rapport d'expertise et à la relance de l'UFC, CITROËN accepte le remplacement du revêtement des deux sièges avant.

Bravo, à notre adhérent qui, avec notre soutien et grâce à sa ténacité a su obtenir gain de cause.



### LE VRAI COUT DE POMPE

Monsieur X commande une pompe à chaleur à la foire expo du Havre en donnant un acompte de 800€.

Le bon de commande stipule un taux de TVA réduit à 5.5% et l'éventualité d'un crédit d'impôt de 30%.

Lors de la visite du futur chantier, la société demande un surplus financier pour la réalisation d'une dalle de béton pour la pose du compresseur.

Notre adhérent commence à douter du bien fondé du crédit d'impôt. En effet, depuis le 1° janvier de cette année, cette possibilité est impéra-

tivement soumise au recours à des professionnels du bâtiment « RGE—RECONNU GARANT DE L'ENVIRONNEMENT ».

Sur nos conseils, il envoie une lettre recommandée avec accusé réception à l'entreprise lui signifiant que n'étant pas RGE il demande l'annulation de sa commande.

Le vendeur reconnaît le bien fondé des arguments et accepte l'annulation de la commande et la restitution de l'acompte.

#### CE QU'IL FAUT EN RETENIR :

- lors de la signature d'une commande, bien vérifier

que tous les travaux sont bien intégrés au devis,

- Que la signature d'une commande en foire expo vous engage dès la signature,
- Pour savoir si une entreprise bénéficie du label RGE—RECONNU GARANT DE L'ENVIRONNEMENT, aller sur le site [HTTP://renovation-info-service.gouv.fr](http://renovation-info-service.gouv.fr)



## QUAND C'EST BIEN IL FAUT EGALEMENT LE RECONNAITRE

En mars 2014, suite à une intervention d'EDF, l'agent détecte une anomalie sur le capteur de tension du compteur de notre adhérent. Ce problème remonterait à plus de 2 ans. La conséquence de cette anomalie est une sous-évaluation de la consommation d'énergie électrique.

La loi L 137-2 autorise le distributeur d'énergie à revenir sur les deux années antérieures pour recalculer

la consommation. La conséquence de ces calculs ainsi effectués donne une facture rectifiée d'environ 1.500€ que notre adhérent paie.

Mais après les travaux de remise en état du système, une surtension détruit le téléviseur et le dispositif de chauffage de la salle de bain. Notre adhérent adresse un devis pour le remplacement des matériels endommagés.

Les choses ne vont pas sans problème, mais après plusieurs échanges de courrier entre l'UFC et le distributeur d'énergie, ce dernier accepte de ramener le rappel de facturation de deux ans à un an permettant ainsi à notre adhérent un gain financier sensiblement identique au coût des appareils endommagés lors de l'intervention sur le circuit électrique.



## VIE DE L'ANTENNE DU HAVRE

### SYNTHESE DE L'ASSEMBLEE GENERALE DU 15 FEVRIER 2015

L'activité de l'antenne s'est accrue avec à la mise en place d'une permanence téléphonique quotidienne et grâce à la disponibilité de plusieurs bénévoles.

Le nombre d'adhérents est en légère baisse (593 contre 624 en 2013) résultant de l'affaiblissement des ré adhésions.

Le nombre de dossiers traités est stable mais les délais d'instruction s'allongent. 116 litiges traités avec succès ont généré une restitution financière de 165 000 € au bénéfice de nos adhérents.

Un plan de communication à destination des collectivités locales est en cours pour mieux faire connaître notre association.

Les visites de notre site internet progressent (20000 en 2014), signe de l'intérêt que

portent les internautes aux informations mises en ligne régulièrement.

La Haute Normandie est la région la plus touchée en matière de surendettement.

Les membres de la commission santé de l'U.F.C. informent de l'ouverture d'une première année de médecine (195 étudiants) ainsi que la création de consultations de dentisterie et d'ophtalmologie au Havre. Cette dernière disposition améliore la situation médicale sur la CO-DAH, mais le manque de médecins spécialistes en gynécologie, ophtalmologie et dermatologie reste problématique.

Les résultats d'une étude européenne sur la qualité de l'air menée sur 3 ans mettent en évidence la pollution de l'agglomération havraise, résultant de la production de particules fines

par les transports routiers, chauffages urbains, industries, etc...)

Quand une situation polluante se présente, pensons à prendre des photos pour argumenter auprès des autorités.

La situation financière de l'association est saine et équilibrée.

#### Objectifs 2015

Poursuivre l'action de communication.

Ouvrir une permanence hebdomadaire le jeudi en centre-ville.

Assurer l'équilibre financier avec les adhésions (hors subventions).

Un nouveau conseil d'administration est élu. Madame Lebret, présidente honoraire, cesse ses fonctions, à sa demande, en Août 2015.



Accueil des adhérents par nos bénévoles

## PRESENTATION DES BENEVOLES DE NOTRE ANTENNE (suite)



Jocelyne Durand, elle est officiellement trésorière adjointe, mais en réalité sans elle, aucune tâche administrative y compris de trésorerie ne fonctionnerait correctement. Son efficacité est aussi remarquable que sa discrétion à toute épreuve.



Marie-Odile Haessler, bénévole depuis plus d'un an, elle a su s'intégrer très rapidement à l'équipe au point de lui donner avec Christine Devaux la responsabilité conjointe de l'accueil de notre bureau du centre ville le jeudi après-midi.



Christine Devaux, l'alter-ego de Marie Odile pour l'accueil du centre ville, bénévole depuis également plus d'un an, elle a vite pris la mesure des enjeux de l'antenne quant à la défense des intérêts de nos adhérents.



Frédéric Guillemard n'est pas un bénévole proprement dit, mais un avocat stagiaire. L'antenne du Havre est fière d'avoir été choisie pour son stage de fin d'étude. Son savoir et sa disponibilité nous seront précieux pendant ses six mois de présence parmi nous. Bienvenue donc à Frédéric.



Jacqueline Dommanget, est bénévole depuis 2008. Jacqueline est devenue bénévole après que l'UFC ait résolu son litige avec un fournisseur d'accès Internet. Avec Patrick Régent, elle accueille les personnes lors des permanences du mardi dans les locaux de Caucriauville.



Patrick Régent, un de nos fidèles bénévoles. Il assure les accueils du mardi avec Jacqueline. N'hésitez pas à venir les voir en cas de litige, leurs conseils sont toujours judicieux.

# NOS CORDONNEES

## LA VIGIE DU CONSOMMATEUR

12, rue de Saint Wandrille  
76610—Le Havre  
Accueil des permanences  
Mardi 14H00—17H30  
Vendredi 14H00—17H30  
Bureau Centre Ville  
2 Parvis Saint Michel  
Jeudi 14H30-17H30  
Saint Jean de Folleville - Mairie  
le 1° vendredi du mois 16H30-18H30  
Fécamp - Office des sports 21bis rue Jean Louis Leclerc  
le 3° jeudi du mois 14H00-16H30  
Montivilliers - AMISC 1 rue des grainetiers  
le 2° jeudi du mois - 9H00-11H00

Permanence téléphonique les jours ouvrables  
de 9H30 à 12H00 et de 14h à 17h00  
Au 09—62-51-94-37 ou 06-47-12-53-02

Retrouvez nous sur  
[www.ufc-quechoisir-lehavre.fr](http://www.ufc-quechoisir-lehavre.fr)

Vous êtes adhérent mais pas encore abonné aux publications nationales de la fédération UFC Que Choisir, vous pouvez consulter ces magazines à l'antenne du Havre et vous abonner par notre intermédiaire, vous bénéficiez ainsi d'un tarif préférentiel



# AIDER LE MOUVEMENT DE DEFENSE DES CONSOMMATEURS

## ADHESION—READHESION

Prénom	Nom		
Adresse			
Code postal	Ville		
Téléphone :	Mobile :	Courriel :	

Primo adhésion \*: 35 €

Réadhésion : 30 €

Je fais un don : \_\_\_\_\_

\*45€ pour une adhésion avec prise en charge d'un litige

Ces versements sont reconnus comme dons à une association d'utilité publique, un reçu fiscal vous sera remis pour votre déclaration de revenus

### Vos adhésions servent à financer pour ?

- 31% les fournitures administratives (location photocopieur, assurances, fournitures diverses) frais de déplacement et d'enquêtes
- 28% la location des locaux
- 15% les frais postaux et de télécommunication
- 13% les redevances fédérales
- 7% les impôts et taxes
- 6% le renouvellement du matériel informatique et du mobilier