



UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS
QUE-CHOISIR DE COULOMMIERS ET SA RÉGION
22, rue du Palais de Justice
77120 COULOMMIERS
Tél : 01 64 65 88 70

COMPTE RENDU DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 22 MARS 2012

Coulommiers, le 22 mars 2012

CR AG 2012

Les membres de l'association locale UFC Que-choisir de Coulommiers et sa région se sont réunis en Assemblée générale à la salle de l'Orme Chaumont à Coulommiers sur convocation du Conseil d'Administration, effectuée par courrier conformément aux dispositions de l'Article n° 11 des statuts.

Il a été dressé une feuille de présence qui a été émergée par tous les membres présents qui est annexée au procès-verbal de l'assemblée.

Membres du CA présents :

Mmes : ALLOYAU-RONNÉ, ROCHET

Mrs : TALABOT, GÉRARD, VILCOT

Bénévoles

Mrs. : SUSEK, CHICARD, VILAIN

Mmes : LIEZ, VERGNE

Absents excusés : M. DOUCET (pouvoir à Mme ROCHET), Mme VARGUET.

Adhérents présents :

M. BARRE; Mme CÉCÉ; M. ELVERT; M. GOFFART; M. KAPFER ; M. KOVACIC ;
M. TILLARD ; M. VANCAUWEN

Adhérents représentés : 62 pouvoirs valides nous sont parvenus.

18 adhérents sont présents dans la salle (dont 5 membres du C.A.), ce qui correspond à un total de 80 adhérents présents ou représentés sur 417 adhérents.

Le président met à disposition des membres :

- les feuilles de présence ;
- un exemplaire des statuts de l'association ;
- le tableau récapitulatif des pouvoirs reçus ;
- les pouvoirs des membres représentés.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE 2012

ORDRE DU JOUR

- 1 ° - VOTE SUR LE RAPPORT MORAL DE L'ANNÉE 2011 ;**
- 2 ° - EXAMEN ET APPROBATION DES COMPTES DE L'EXERCICE 2011 APRÈS RAPPORT DE LA TRÉSORIÈRE ;**
- 3 ° - PRÉSENTATION ET APPROBATION DU BUDGET PRÉVISIONNEL 2012 ;**
- 4 ° - MODIFICATION DU MONTANT DES ADHÉSIONS ;**
- 5 ° - ORIENTATIONS POUR L'ANNÉE 2012 ;**
- 6 ° - CANDIDATURES ET ÉLECTION DES MEMBRES AU CONSEIL D'ADMINISTRATION ;**
- 7 ° - RECRUTEMENT DE BÉNÉVOLES ;**
- 8 ° - QUESTIONS DIVERSES.**

Hugues GÉRARD, président sortant déclare l'AG annuelle ouverte à 20 h 45.

Le président remercie les personnes présentes à l'assemblée générale qui est pour les bénévoles une marque de soutien et une forme de reconnaissance du travail accompli au cours de l'année écoulée. Il tient tout particulièrement à leur exprimer des remerciements, car, sans eux, rien ne serait possible.

1 - VOTE SUR LE RAPPORT MORAL DE L'ANNÉE 2011

Le rapport moral a été joint à la convocation à l'A.G. envoyée à tous les membres adhérents à l'A.L de Coulommiers, à jour de leur cotisation.

Le président rappelle que l'année 2011 a été marquée par le décès de notre doyenne, Madame Jacqueline MORLET, bénévole depuis la création de notre association en 1980. Madame MORLET en était un des piliers, très investie, elle avait largement œuvré pour la pérennité de notre association.

Le président commente le rapport.

L'année 2011 a été marquée par la création de notre site Internet et de notre lettre d'information diffusée à tous nos adhérents qui nous ont communiqué leur adresse courriel, sur lesquels chacun peut trouver les renseignements relatifs à la consommation ainsi que des informations propres à éviter les pièges de la consommation.

Au cours de l'année, nous avons traité 108 dossiers et répondu à 219 litiges exposés lors des permanences téléphoniques. Nous avons effectué 1209,50 heures de permanences physiques

et téléphoniques réparties sur les trois villes de COULOMMIERS, LA FERTE-SOUS-JOUARRE et FONTENAY-TRESIGNY.

Notre position au sein de l'ensemble des Associations locales d'une part et de la Seine-et-Marne, d'autre part, est plutôt bonne, car, si nous faisons le ratio des adhérents par rapport au nombre d'habitants de notre secteur géographique, nous nous situons dans une bonne moyenne : environ 15/10000. Ce résultat est donc encourageant et nous espérons faire mieux à l'avenir.

Malgré tout, nous sommes limités dans nos tâches par manque de moyens humains et, nous sommes toujours à la recherche de bénévoles afin d'étoffer notre équipe, notamment pour effectuer des enquêtes, pour traiter les litiges ou tenir des permanences. Nous profitons de cette Assemblée générale pour susciter des candidatures, comme nous le faisons régulièrement dans la presse.

Nous espérons qu'à la lecture de ce rapport, certains et certaines d'entre vous entendront et nous rejoindront afin de renforcer notre équipe et notre action. Nous rappelons que chaque bénévole peut bénéficier d'une formation gratuite, ce qui est très enrichissant. Aussi, si vous disposez d'un peu de temps, n'hésitez pas à nous rejoindre. Quelques connaissances juridiques seraient un plus.

Présentation et commentaires, sur vidéo projecteur, du tableau de bord.

Par ailleurs, nous avons reçu 274 **contacts par Internet, pour 188 litiges exposés.** Soit au total pour l'année 2011, nous avons été contactés par 1015 personnes pour 677 litiges exposés. Ces interventions ont été effectuées soit au cours des permanences physiques et/ou téléphoniques, soit reçues par courriers ou par courriels. Pour la plupart, des renseignements ont pu être donnés sur-le-champ, mais **108 d'entre elles ont nécessité l'ouverture de dossiers plus compliqués à traiter, ce qui représente beaucoup d'heures de travail et de plus en plus d'appels à la Permanence Juridique Téléphonique, pour les bénévoles.**

Leur nature et leurs nombres se répartissent comme indiqué au tableau de bord.

Une grande partie de ces litiges a été réglée à la satisfaction de nos adhérents. C'est la récompense de notre travail. D'autres sont encore en cours de traitement ; il faut quelquefois de longs mois pour aboutir et on peut supposer que les adhérents qui ne nous ont pas tenus informés de la suite réservée à leur litige - **ce qui est regrettable** - ont vu leur dossier aboutir en leur faveur grâce à notre action.

En conclusion, dans l'ensemble 62 % des litiges soumis et 57% des dossiers ouverts sont réglés à ce jour. Mais parfois certains dossiers nécessitent d'aller en justice, or, depuis le décret du 1^{er} juillet 2011 et applicable au 1^{er} octobre 2011, il faut régler 35 € pour ester en justice et souvent les adhérents se rétractent et refusent de porter leurs litiges devant les juridictions compétentes, malgré l'aide que nous pourrions leur apporter.

Nous regrettons toujours que certains Adhérents auxquels nous avons demandé des documents supplémentaires, des justificatifs qui nous auraient permis de mieux étudier et défendre leur dossier, n'aient pas donné suite. Aussi, convient-il à nouveau de rappeler un vieux proverbe : « **Aide-toi, le Ciel t'aidera** ». **La persévérance est une qualité qui « paie », mais qui fait défaut chez certains de nos Adhérents.**

En conclusion, il est à rappeler que toutes ces actions n'ont été possibles que grâce au dévouement des bénévoles....

Outre les permanences et le traitement des litiges qui constituent le plus gros de notre travail, nous avons :

- **Réalisé une campagne d'information dans les 214 Mairies de notre secteur géographique.**
- **Édité 4 bulletins** dans lesquels vous avez pu trouver des informations ainsi que des conseils pour éviter certains pièges de la consommation. Nous souhaiterions en faire davantage, car le rôle premier de ces bulletins est d'informer, mais aussi de prévenir. Bien entendu, toutes ces informations sont relayées sur notre site internet, mais nous consacrons en priorité notre temps au traitement des litiges.
- **Pris part à la journée nationale de la consommation le 15 mars 2011.**
- **Pris part aux enquêtes nationales suivantes :**

Depuis le début de l'année, nous avons participé aux enquêtes nationales suivantes :

- En janvier/février : « Enquête sur les sites touristiques » ;
- En mars : « Enquête sur les Agences Immobilières » ;
- En juin : « Enquête sur les frais funéraires » ;
- En septembre : « Enquête prix » ;

- **Pris part à la campagne nationale logement :**

- En mai : « Campagne louer un logement ».

- **Notre Association Locale est représentée au sein de différents organismes locaux, départementaux et régionaux :**

- Commission Départementale de Conciliation des Rapports Locatifs (CDCRL) ;
- Conseil en Architecture, Urbanisme et Environnement (CAUE) de Seine-et-Marne ;
- Conseil de Surveillance du Centre hospitalier de Coulommiers ;
- Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge des Patients du Centre hospitalier de Coulommiers ;
- Réunions du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) du Centre hospitalier de Coulommiers ;
- Réunions du CLIN de Paris-Nord ;
- Réunions du Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) du Centre hospitalier de Coulommiers ;
- Réunions du Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) du Centre hospitalier de Coulommiers ;
- Conseil Syndical de la Géothermie à Coulommiers ;
- Commission Consultative des Services Publics Locaux de la ville de Coulommiers ;
- Syndicat Intercommunal des Énergies de Seine-et-Marne (SIESM) ;
- Représentation au Conseil de Surveillance de l'Hôpital Intercommunal de JOUARRE ;
- Représentation au Conseil de Vie Sociale (CVS) de l'Hôpital Intercommunal de JOUARRE.
- Participation au Réseau Santé et Environnement.

Le président cède ensuite, la parole à Monsieur SUSEK administrateur de notre site internet,

Depuis le lancement du site en novembre 2011, nous comptabilisons 235 comptes actifs, 330 personnes ont déjà visité le site et les adhérents inscrits ont déjà, reçu 3 lettres d'informations mensuelles.

De plus, plusieurs améliorations ont été apportées depuis son ouverture à savoir :

- Création d'une newsletter ;
- Ajout d'un module supplémentaire pour les avis et les commentaires ;
- Mise en place d'un système pour les statistiques ;
- Ajout d'un plan du site ;
- Ajout d'un calendrier des réunions, visible uniquement par les bénévoles ;
- Protection renforcée du site.

En conclusion, nous ne le dirons jamais assez, tout ceci n'est possible que grâce au **bénévolat** et à votre **adhésion**.

Alors, si vous disposez d'un peu de temps et si vous avez envie d'aider les consommateurs face aux pièges qu'ils peuvent rencontrer dans leurs démarches quotidiennes, n'hésitez pas à nous rejoindre.

D'avance, nous vous en remercions.

Il demande à l'Assemblée si le rapport moral appelle des questions.

Aucune remarque n'étant formulée, le rapport moral est adopté à l'unanimité des personnes présentes et représentées.

2 - EXAMEN ET APPROBATION DES COMPTES DE L'EXERCICE 2011 APRÈS RAPPORT DE LA TRÉSORIÈRE ;

Le rapport financier a été joint à la convocation à l'AG envoyée à tous les membres adhérents à l'AL de Coulommiers, à jour de leur cotisation.

Le président passe la parole à la Trésorière qui commente le rapport financier.

- En 2011, l'Association enregistre 407 adhésions pour un montant de 9 861 euros, 4 adhérents nous ont fait des dons pour 160 € soit un total de 10 021 €.

- La Fédération UFC QC nous a reversé une subvention de la DGCCRF d'un montant de 1 138,23 € au titre de l'exercice 2011 pour nos actions collectives.

Elle nous a également versé 147,22 € pour des remboursements divers concernant les participations aux enquêtes.

- L'UFC QC UR IDF a remboursé à notre A.L. des frais de formations de bénévoles pour un montant de 96,59 €.

Nous avons reversé 2 288 € de parts fédérales.

Poste Fonctionnement :

Le poste divers pour 2 709,63 € comprend entre autres des achats de matériels et de mobiliers, de maintenance informatique, les formations des bénévoles, l'impression des plaquettes informatives.

On peut noter aussi, que les frais de photocopies et tirage bulletins ont augmenté de 22,03 % (nous avons fait 4 bulletins au lieu de 3 en 2010) ainsi que les frais de formations qui ont

doublé : nous nous attachons à former et à perfectionner nos bénévoles afin de mieux répondre aux besoins de nos adhérents.

Quant aux contributions en nature (non valorisées), la ville de Coulommiers nous met à disposition des locaux pour 50 m² au PAD de Coulommiers ainsi que les fluides (eau, électricité, chauffage) et les frais de télécommunications.

En conclusion, l'année 2011 se termine par un déficit de 736,35 €.

Malgré le nombre toujours croissant des adhérents et donc toujours plus de litiges à traiter, litiges de plus en plus compliqués à résoudre, nous devons faire face à l'augmentation des frais postaux, du temps des bénévoles, et toujours plus de frais de traitement et de fonctionnement (exemple 16 courriers pour un dossier de téléphonie mobile), ce qui explique l'explosion des frais. Notre bonne gestion au plus juste de notre trésorerie nous permet d'éponger notre déficit. Notre actif s'élève à 20 767,88 € (21 141,68 € en 2010) dont 5 416,63 € sur le compte banque, caisse et livret ouvert en juillet 2011 et 15 351,25 € de sicav de trésorerie valeur 31/12/2011. Cette réserve nécessaire nous permet de faire face à l'avenir à des imprévus tels que procès pour nous défendre.

Après réflexion, l'Assemblée Générale approuve le rapport financier de l'année 2011 à l'unanimité des personnes présentes et représentées.

3 - PRÉSENTATION ET VOTE DU BUDGET PRÉVISIONNEL 2012

La Trésorière présente le projet de budget 2012. Ce projet est établi sur la base de 400 adhésions. Il s'élève à 11 490 €.

Elle fait remarquer que les remboursements des frais kilométriques devraient continuer d'augmenter puisqu'il est prévu de recruter des bénévoles supplémentaires.

De plus, depuis le 1^{er} janvier les parts fédérales ont augmenté de 0,20 €.

Il est prévu en 2011 d'éditer quatre bulletins. Nous en avons déjà édité un en février un deuxième devrait suivre.

Elle explique que les frais postaux devraient diminuer, puisqu'il est prévu d'envoyer moins de courrier en recommandé mais de favoriser l'envoi en courrier simple pour le traitement des litiges ; un décret de mars 2012 allant dans ce sens.

L'Assemblée générale approuve le projet de budget 2011 à l'unanimité des personnes présentes et représentées.

4 - MODIFICATION DU MONTANT DES ADHÉSIONS

Le président donne lecture de la proposition du conseil d'administration concernant la fixation des cotisations à valoir. Il explique les raisons de cette augmentation.

- Adhésion annuelle : 22 €
- Nouvelle adhésion : 27 €
- Adhésion couple : 40 € renouvellement 33 €
- Adhésion de soutien : 30 €
- Adhésion sociale (surendettement) : 15 €

Après délibérations, la modification du montant des adhésions est adoptée à l'unanimité par les personnes présentes ou représentées, à l'exception de l'adhésion de couple qui n'est pas retenue cette année.

5 - : ORIENTATIONS POUR L'ANNÉE 2012 ;

- Tenue des permanences physiques et téléphoniques ;
- Résolution de litiges ;
- Rédaction de 4 bulletins d'information ;
- Participation aux enquêtes nationales à la demande de la Fédération ;
- Participation aux actions nationales organisées par la Fédération ;
- Participation aux actions de groupe organisées par la Fédération ;
- Représentation au Conseil de Surveillance de l'Hôpital Intercommunal de JOUARRE ;
- Représentation au Conseil de Vie Sociale (CVS) de l'Hôpital Intercommunal de JOUARRE ;
- Toutes propositions d'intérêt général relatives à la consommation, qui nous seraient soumises par nos Adhérents.

Le projet est adopté à l'unanimité des personnes présentes ou représentées.

6 - CANDIDATURES ET ÉLECTION DES MEMBRES AU CONSEIL D'ADMINISTRATION ;

Il est rappelé à l'assemblée que selon l'article 7-1 des statuts, les membres du conseil sont élus pour 3 ans et que le conseil est renouvelable par 1/3 tous les ans. Conformément à cette procédure, les personnes sortantes sont : Monsieur Hugues GÉRARD, Monsieur Michel TALABOT et Madame Claudie VARGUET, qui sont rééligibles et se portent candidats.

Le conseil a reçu la candidature de Madame Paule LIEZ déjà bénévole de l'association.

L'assemblée générale après avoir pris connaissance des candidatures présentées décide de voter à main levée.

Monsieur Hugues GÉRARD est réélu avec 79 voix pour, 1 abstention.

Monsieur Michel TALABOT est réélu avec 80 voix pour.

Madame Claudie VARGUET est réélue avec 78 voix pour 2 abstentions.

Madame Paule LIEZ est élue avec 80 voix pour.

Le nouveau Conseil d'Administration est composé des membres suivants :

Mesdames :

- ALLOYAU-RONNE Chantal
- LIEZ Paule
- ROCHET Isabelle
- VARGUET Claudie

Messieurs :

- GÉRARD Hugues
- TALABOT Michel
- VILCOT Robert

Le Conseil d'administration se réunira après ladite Assemblée générale afin d'élire le Bureau.

7 ° — RECRUTEMENT DE BÉNÉVOLES

Comme déjà exposé au point 1, le président rappelle la nécessité de recruter des bénévoles pour participer aux enquêtes et faire face plus rapidement au traitement des litiges.

Nous avons eu le plaisir d'accueillir dernièrement trois bénévoles, à savoir :

Madame VERGNE ;

Monsieur CHICARD

Monsieur VILAIN

8 - QUESTIONS DIVERSES

Aucune question étant posée et l'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 22 h 30.

Le Président

La Secrétaire

Hugues GÉRARD

Isabelle ROCHET