



UFC-QUE CHOISIR
DE COULOMMIERS ET SA RÉGION
ASSOCIATION LOCALE

COMPTE RENDU DE
L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 26 MARS 2015

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

Coulommiers, le 26 mars 2015

CR AG 2015

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 émargée par tous les membres présents, qui est annexée au procès-verbal de l'assemblée.

Membres du CA présents : 10

Mmes : ALLOYAU, FOURNIER, LIEZ, VARGUET, VERGNE.
Mrs : GÉRARD, VILAIN, VILCOT, MAUDHUY, TALABOT.

Bénévoles présents : 4

Mme : PAYEN

Mrs. : YANA, DESAULNOIX, SEPIERRE.

Adhérents présents : 9

Mme BASIN ; M. FASSIER ; M. GROS ; M.KOVACIC ; M.LORIN ; Mme MAZZOLENI ; M. MOREAU ; Melle ROCHET-FOURNIER ; M. VAN-WYMEERSCH

Adhérents représentés : 91 pouvoirs valides nous sont parvenus.

23 membres de notre A. L. sont présents dans la salle (dont 10 membres du C.A.), ce qui correspond à un total de 114 adhérents présents ou représentés sur 467 adhérents.

La secrétaire met à disposition des membres :

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

ORDRE DU JOUR DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE :

- 1- **Approbation du rapport moral de l'année 2014 ;**
- 2 – **Approbation du rapport financier de l'année 2014 ;**
- 3 - **Présentation et vote du budget prévisionnel 2015 ;**
- 4 - **Orientations pour l'année 2015 ;**
- 5 - **Vote du montant des adhésions 2015 ;**
- 6 - **Candidatures au Conseil d'Administration ;**
- 7 - **Questions diverses.**

§ § § § § § § § § §

M. Gilbert VILAIN, président déclare l'AG annuelle ouverte à 20 h 40.

Le président remercie les personnes présentes à l'assemblée générale ce qui constitue 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 ses remerciements, car, sans eux, rien ne serait possible.

Il remercie également la Mairie de Coulommiers qui a mis à notre disposition la salle de l'Orme Chaumont pour la tenue de notre Assemblée.

Le Président passe ensuite à l'ordre du jour.

1 – APPROBATION DU RAPPORT MORAL DE L'ANNÉE 2014.

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 commente le rapport, donne des détails chiffrés pour 2014 et présente les orientations pour 2015 à l'aide de diapositives.

Actions réalisées en 2014.

L'année 2014 a été marquée par une forte augmentation de l'activité, nous avons enregistré 467 adhésions, soit une augmentation de 9,62 % et 14,5 % de litiges en plus.

Les bénévoles ont été mis à contribution par l'accroissement de dossiers toujours plus complexes à traiter, auxquels, il faut ajouter l'arrivée d'un nouveau logiciel de gestion appelé Gestal, mis en place par la fédération au cours du premier semestre 2014.

En conséquence, nous avons dû rechercher et recruter de nouveaux bénévoles.

1.1 - Permanences et traitement des litiges

Au cours de l'année, nous avons effectué 1200 heures de permanences physiques et téléphoniques réparties sur les trois villes de COULOMMIERS, LA FERTÉ SOUS FOUARRE et FONTENAY-TRESIGNY.

- À Coulommiers, nous avons tenu 140 permanences physiques (le mardi matin, jeudi matin et vendredi après midi) dans nos locaux du PAD pour 305 litiges exposés, ainsi que 230 permanences téléphoniques, représentant 690 heures au cours desquelles nous avons reçu 557 appels pour **303** litiges exposés ;
- À Fontenay-Trésigny : 6 permanences physiques, le troisième samedi du mois de 9 h à 12 h, représentant 18 heures de présence, au cours desquelles nous avons reçu 9 personnes pour 7 litiges exposés ;
- À La Ferté-Sous-Jouarre : 5 permanences physiques, le troisième vendredi du mois de 9 h à 12 h sur rendez-vous, représentant 15 heures de présence, au cours desquelles nous avons reçu 3 personnes pour 3 litiges exposés ;

À la lecture des chiffres ci-dessus, il est évident que si la permanence de Coulommiers fonctionne bien, nous n'arrivons pas à avoir les mêmes résultats à La Ferté-sous-Jouarre et Fontenay Trésigny.

Nous reviendrons sur ce sujet qui nous préoccupe, dans les objectifs 2015.

Nous avons enregistré et répondu à 756 litiges exposés par nos adhérents (618 exposés lors des permanences téléphoniques et physiques, 138 exposés par courrier électronique).

Des renseignements ont pu être donnés sur-le-champ, **mais 142 litiges ont nécessité l'ouverture de dossiers plus compliqués à traiter. Ceci représente beaucoup d'heures de travail et de plus en plus d'appels à la Permanence juridique téléphonique, pour les bénévoles.**

En moyenne, 68 % des dossiers ouverts dans l'année ont été réglés. Mais on déplore toujours un manque de participation de certains adhérents qui ne répondent pas à nos demandes de renseignements complémentaires et/ou pièces justificatives ou tout simplement ne nous informent pas des suites données.

La nature et le nombre de dossiers se répartissent comme indiqué au tableau de bord joint au rapport moral en page 5. À noter que les litiges relatifs aux services marchands restent en tête avec 26,19 % du total, suivis de ceux relatifs au logement/copropriété/immobilier avec 21,30 %, puis ceux relatifs aux assurances 12,04 % en hausse par rapport à l'année 2014. Par ailleurs, nous constatons que les litiges liés aux banques et organismes de crédit ainsi que ceux liés aux opérateurs de télécommunication sont en baisses (cf Tableau récapitulatif des litiges 2014).

Il est à noter une nouveauté dans le tableau de bord avec l'arrivée des litiges "ALED". Ce sont des dossiers reçus et traités via la plateforme du logiciel GESTAL, cité plus haut.

Une grande partie de ces litiges ont été résolus 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.

Parfois, certains dossiers nécessitent d'aller en justice, or, souvent les adhérents se rétractent et refusent de porter leurs litiges devant les juridictions compétentes, malgré l'aide que nous pourrions leur apporter.

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

1.2 – Information et enquêtes

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

- **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 afin de mieux vous informer, mais nous consacrons en priorité notre temps au traitement des litiges.
- **Pris part aux enquêtes nationales suivantes :**
 - Février : Établissements EHPAD.
 - Mai : Questionnaire santé par analyse des ordonnances des personnes âgées.
 - Juin : Magasins funéraires.
 - Septembre : Relevé de prix dans les grandes surfaces alimentaires.
 - Novembre : Enquête sur les ventes de téléviseurs.
- **Pris part à la campagne Gaz Moins Cher Ensemble initiée par la Fédération :**
Avec plus de 174 000 inscrits et une offre lauréate attractive, la campagne gaz moins cher ensemble est un succès et vient prolonger celle initiée en 2013.
- **Pris part à une enquête locale dans les pharmacies de Coulommiers en novembre 2014.**
- **Pris part à l'action FLASH** organisée par la Fédération sur l'évolution du prix des jouets pendant la période de Noël et sur le contenu des ordonnances des personnes de plus de 65 ans.
- **Rédigé** des articles en lien avec l'actualité et diffusé 5 lettres d'information sur notre site informatique.
- **Participé** au forum des Anciens à Coulommiers.

Par ailleurs, 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 des Centres hospitaliers de Coulommiers et Jouarre ;
- Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge des patients des Centres Hospitaliers de Coulommiers et de l'hôpital intercommunal de Jouarre (CRUQPC) ;
- 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 de l'UFC-Que Choisir.

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

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.

Le président demande à l'Assemblée si le rapport moral appelle des questions. Aucune remarque n'étant formulée, il est procédé au vote.

Vote : contre 0, abstention 0.

Le rapport moral est adopté à l'unanimité des personnes présentes et représentées.

Le président cède ensuite la parole à Mme ALLOYAU, trésorière.

2 – APPROBATION DU RAPPORT FINANCIER DE L'ANNÉE 2014

Le rapport financier a été distribué aux personnes présentes. Une copie de ce rapport sera annexée à ce compte-rendu.

La trésorière présente le rapport financier 2014 et commente, poste par poste, les recettes et les dépenses. (cf « RÉPARTITION ANALYTIQUE DU COMPTE DE RÉSULTAT » et « RAPPORT FINANCIER 2014 COMMENTAIRES »)

Le résultat de l'exercice 2014 fait apparaître **un solde positif de 511,39 €**.

2.1 - Les recettes

Poste adhésions : total 12 656 €

- L'association a enregistré **467 adhésions (426 en 2013), pour un montant total de 12 656 €**.

Poste fonctionnement : total 2 015,47 €

a) dont subventions 1 657,62 € qui se décomposent ainsi :

- La Fédération UFC-QC nous a reversé une subvention de la DGCCRF d'un montant de : 1 407 € au titre de l'exercice 2014 pour nos actions collectives.

- Le C.C.A.S. de la mairie de la Ferté Sous Jouarre nous a octroyé une subvention de : 250 € pour les frais de tenues de permanences dans cette collectivité.

b) Autres recettes : total 357 €

- L'UFC QC UR IDF a remboursé à notre A.L. des frais de formations de bénévoles pour un montant de : 261€.

- Recettes diverses : 96 €

Poste enquêtes : total 577,01 €

- La Fédération UFC-QC a versé 577 € pour des remboursements divers concernant les participations aux enquêtes.

Poste épargne : total 225 €

- Le livret d'épargne a généré 225 € d'intérêt.

2.2 Les dépenses

Poste adhésions : 2661,90 €

- nous avons reversé 2661 € de parts fédérales à la Fédération UFC QC.

Poste fonctionnement : total 7 834,78 €

a) dont fonctionnement général : 5 696 €

Ce poste comprend les frais postaux de fonctionnement (dont A.G.), fournitures de bureau, remboursement de frais de formations, assurances, remboursement de frais déplacement réunions,

b) investissements en matériels : 2 138 €

En investissement nous avons acheté deux ordinateurs de bureau, un ordinateur portable, et deux sièges de bureau.

Nous avons provisionné 2 200 €.

Poste permanences : total 2 484,70 €

Il s'agit du remboursement des frais de déplacements des bénévoles qui tiennent des permanences.

Poste litiges : total 373,86 €

Il s'agit des frais postaux.

Poste bulletins : total 1 460,11 €

Il s'agit des frais postaux, copies.

Poste enquêtes : 564,87 €

Il s'agit du remboursement des frais de déplacements des bénévoles qui font les enquêtes et dans une moindre mesure des frais postaux.

2.3 Les 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 2014 se termine par un résultat positif de 511,39 €.

Notre actif net s'élève à 25 904 € dont 4 155 € sur le compte bancaire, 95 € en caisse, et 21 428 sur le livret. Toutes les sicav de trésorerie ont été remboursées (arrivées à échéance) et placées sur le livret épargne. Cette réserve nécessaire nous permet de faire face à l'avenir à des imprévus tels que procès pour nous défendre et développement de notre association locale

M. VILAIN rappelle que notre but n'est pas de faire des bénéfices, mais d'équilibrer le budget tout en faisant face aux imprévus.

Le président demande à l'Assemblée si le rapport financier appelle des questions.

Aucune remarque n'étant formulée, il est procédé au vote

Vote : contre 0, abstention 0.

Le rapport financier est adopté à l'unanimité des personnes présentes et représentées.

3 - PRÉSENTATION ET VOTE DU BUDGET PRÉVISIONNEL 2015

La Trésorière présente le projet de budget 2015. Ce projet est établi sur la base de 450 adhésions à 27 €.

3.1 Les recettes

Poste adhésions : total 12 150 €

- Il s'élève à 12 150 € qui se décompose en 9585 € de part A.L et 2 565 € de part fédérale à reverser.

Poste fonctionnement : total 4 090 €

a) dont subventions 1 650 € qui se décomposent ainsi :

- Nous espérons recevoir de la Fédération UFC-QC le reversement d'une subvention de la DGCCRF d'un montant de :

1 400 € au titre de l'exercice 2015 pour nos actions collectives.

- Le C.C.A.S. de la mairie de la Ferté Sous Jouarre nous a octroyé une subvention de : 250 € pour les frais de tenues de permanences dans cette collectivité.

b) Autres recettes : total 240 €

- Recettes diverses : 240 € remboursement de frais AG de la fédération sur justificatifs dépenses.

Poste enquêtes : total 300 €

-Versement par La Fédération UFC-QC pour des remboursements divers concernant les participations aux enquêtes.

Poste épargne : total 100 €

- Il s'agit du versement estimé pour l'année 2015.

3.2 Les dépenses

Poste adhésions : 2 565 €

- parts fédérales à reverser à la Fédération UFC QC.

Poste fonctionnement : total 7 985 €

a) dont fonctionnement général : 5 696 €

Ce poste comprend les frais postaux de fonctionnement (dont A.G.), fournitures de bureau, remboursement de frais formation, assurances, remboursement de frais déplacement réunions,

b) provisions pour investissements: 2 200 €

Nous reconduisons le même montant en provisions pour les investissements nécessaires au développement de notre AL.

Poste permanences : total 4 030 €

Poste litiges : total 430 €

Poste bulletins : total 900 €

. Il est prévu en 2015 d'éditer quatre bulletins.

Poste enquêtes : 650 €

Il s'agit du remboursement des frais de déplacements des bénévoles qui font les enquêtes et dans une moindre mesure les frais postaux.

Le président demande à l'Assemblée si le budget prévisionnel 2015 appelle des questions.

Aucune remarque n'étant formulée, il est procédé au vote.

Vote : contre 0, abstention 0.

Le budget prévisionnel est adopté à l'unanimité des personnes présentes et représentées.

4 – ORIENTATIONS POUR L'ANNÉE 2015

En plus des actions habituelles

- Rédaction de 4 bulletins d'information ;
- Mise à jour régulière de notre site Internet afin de coller à l'actualité ;
- 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 ;

- Toutes propositions d'intérêt général relatives à la consommation, qui nous seraient soumises par nos Adhérents ;
- Participation à la journée mondiale des consommateurs.
- Organisation d'enquêtes locales. Après la reprise des déchets médicaux par les pharmaciens de Coulommiers, nous travaillons en ce moment sur l'engagement des vendeurs d'électroménagers sur la fourniture des pièces détachées ;
- Ouverture de nouvelles permanences : Nangis (à compter d'avril 2015, 2 jours par mois) et Montereau, afin de répondre à la demande de plus en plus importante des consommateurs du sud du département ;
- Réactivation des permanences de Fontenay-Trésigny et La Ferté-sous-Jouarre. Reprise de contacts avec les élus locaux afin de trouver des solutions pour remédier aux faibles taux de présences. De plus nous allons doubler nos jours de tenue de permanences ;
- Développement des permanences sur rendez-vous au PAD à Coulommiers avec ouverture au public le mercredi matin ;
- Amélioration de l'accueil (trop d'attente dans le couloir) ;
- Tenue de forums ;
- Développement des moyens de communication pour nous faire connaître.

Le président demande à l'Assemblée si les orientations pour 2015 appellent des questions

À la question y-a-t-il une permanence à Melun, M. Vilain explique que le département de la Seine et Marne est divisé en deux, dans le sens nord sud. Que l'AL de Coulommiers occupe une partie qui s'étend de La Ferté Sous Jouarre à Montereau Fault-Yonne et que l'Al de Nord Ouest de Seine et Marne occupe l'autre partie et notamment Melun.

À la question pensez-vous vous faire connaître à travers les réseaux sociaux, M. Vilain répond qu'effectivement, à terme nous devons développer ce moyen de communication. Il rappelle que toutes les bonnes volontés sont les bienvenues pour nous aider en communication.

Melle ROCHET-FOURNIER, et Mme PAYEN se proposent pour travailler ensemble sur un projet de représentation de l'AL sur les réseaux sociaux.

Mme Fassier étant domiciliée sur Nangis se propose pour faire du bénévolat.

Aucune autre remarque n'étant formulé il est procédé au vote.

Vote : contre 0, abstention 0.

Le rapport d'orientation est adopté à l'unanimité des personnes présentes et représentées.

5 – VOTE DU MONTANT DES ADHÉSIONS 2015

Le président indique que lors du dernier Conseil d'administration, il a été décidé pour la 3^{ème} année consécutive, de ne pas augmenter le montant des adhésions. Il souligne l'importance de l'adhésion au sein de l'association, garant de notre présence sur le département, de notre développement et de notre indépendance.

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

Aucune remarque n'étant formulé il est procédé au vote.

Vote : contre 0, abstention 0.

La reconduction du montant des adhésions est adoptée à l'unanimité des personnes présentes et représentées.

6 - CANDIDATURES ET ÉLECTIONS 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 par l'Assemblée, le conseil est renouvelable par 1/3 tous les ans.

Conformément à cette procédure, trois personnes sortantes : Madame VARGUET, Madame LIEZ, Monsieur GÉRARD sont rééligibles et se portent candidats.

Le conseil a reçu 1 nouvelle candidature : Monsieur YANA Norbert déjà bénévole de l'association. Ces personnes devraient renouveler leur candidature en 2018.

Monsieur TALABOT fait part de son désir de ne plus faire partie du conseil d'administration mais de rester un bénévole actif.

Le président rappelle les modalités du vote telles que définies par les statuts : à main levée ou à bulletin secret à la demande d'une personne.

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

Il est procédé au vote :

- Monsieur Norbert YANA : contre 0, abstention 0, élu à l'unanimité des personnes présentes et représentées.
- Monsieur Hugues GÉRARD : contre 21, abstention 0, pour 93, réélu à la majorité des personnes présentes et représentées.
- Madame Claudie VARGUET : contre 64, abstention 15, pour 35, n'est pas réélue.
- Madame Paule liez : contre 0, abstention 0, est réélue à l'unanimité des personnes présentes ou représentées.

Après cette Assemblée Générale, le nouveau Conseil d'Administration est composé des 9 membres suivants :

Mesdames :

- ALLOYAU Chantal
- FOURNIER Isabelle
- LIEZ Paule
- VERGNE Joëlle

Messieurs :

- GÉRARD Hugues
- MAUDHUY Hervé
- VILAIN Gilbert
- VILCOT Robert
- YANA Norbert

Le Conseil d'Administration se réunira après ladite Assemblée afin d'élire le bureau.

8 - QUESTIONS DIVERSES

Aucune remarque n'étant formulée, l'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 22 h 20.

Le président,

La secrétaire,

Gilbert VILAIN

Isabelle FOURNIER