



UFC-QUE CHOISIR
DE COULOMMIERS ET SA RÉGION
ASSOCIATION LOCALE

COMPTE RENDU DE
L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 28 MARS 2013

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 28 mars 2013

CR AG 2013

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 : 7

Mmes : ALLOYAU, FOURNIER, LIEZ, VARGUET
Mrs : GÉRARD, TALABOT, VILCOT

Bénévoles présents : 5

Mrs. : MAUDHUY, VILAIN, ROCHE
Mmes : VERGNE, LENGLET

Absents excusés : 2

M. DOUCET (pouvoir à Mme FOURNIER), M. SUSEK

Adhérents présents : 5

M. BAILLY; M. BARRE; M. ESCHRICH; M. LORIN; M. VANWYMEERSCH.

Invités : Mme BARRE; Mme BAILLY; M. LENGLET.

Adhérents représentés : 82 pouvoirs valides nous sont parvenus.

17 membres de notre A. L. sont présents dans la salle (dont 7 membres du C.A.), ce qui correspond à un total de 99 adhérents présents ou représentés sur 429 adhérents.

La secrétaire 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.

ORDRE DU JOUR de l'A. G. 2013

- 1 - VOTE SUR LE RAPPORT MORAL DE L'ANNÉE 2012 ;**
- 2 - EXAMEN ET APPROBATION DES COMPTES DE L'EXERCICE 2012 APRÈS RAPPORT DE LA TRÉSORIÈRE ;**
- 3 - PRÉSENTATION ET APPROBATION DU BUDGET PRÉVISIONNEL 2013 ;**
- 4 - ORIENTATIONS POUR L'ANNÉE 2013 ;**
- 5 - CANDIDATURES ET ÉLECTION DES MEMBRES AU CONSEIL D'ADMINISTRATION ;**
- 6 - RECRUTEMENT DE BÉNÉVOLES ;**
- 7 - QUESTIONS DIVERSES.**

§ § § § § § § § § §

Hugues GÉRARD, président sortant déclare l'AG annuelle ouverte à 20 h50.

Le président remercie les personnes présentes à l'assemblée générale 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 et plus particulièrement Monsieur le Député Maire, Franck RIESTER, ainsi que Madame DELOISY, qui ont mis à notre disposition les deux salles.

Le Président passe ensuite à l'ordre du jour.

1 - VOTE SUR LE RAPPORT MORAL DE L'ANNÉE 2012

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 2012 et présente les orientations pour 2013.

Actions réalisées en 2012

1 – Permanences et traitement des litiges

Au cours de l'année, nous avons effectué 1207 heures de permanences physiques et téléphoniques réparties sur les trois villes de COULOMMIERS, LA FERTÉ SOUS FOUARRE et FONTENAY-TRESIGNY. 1163 personnes nous ont contactés.

Nous avons enregistré et répondu à 738 litiges exposés par nos adhérents (570 exposés lors des permanences téléphoniques et physiques, 168 exposés par courrier électronique).

Des renseignements ont pu être donnés sur-le-champ, **mais 125 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.**

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. 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.**

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 107/10000. 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 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. Aussi, si vous disposez d'un peu de temps, n'hésitez pas à nous rejoindre. Quelques connaissances juridiques seraient un plus.

La nature et le nombre de dossiers se répartissent comme indiqué au tableau de bord joint au rapport moral. À noter que les litiges relatifs aux services et équipements de la maison restent en tête (comme en 2011) avec 31 % du total, suivis de ceux relatifs au logement/copropriété/immobilier avec 17 %, puis ceux relatifs aux assurances avec 11 % (cf Tableau récapitulatif des litiges 2012).

62 % 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, depuis le décret du 1^{er} juillet 2011, applicable à compter du 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.

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

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.
- **Alimenté notre site Internet, diffusé notre lettre d'information** à tous les adhérents qui nous ont communiqué leur adresse de courrier électronique.

- **Réalisé une campagne d'information sur l'eau** dans les Mairies de notre secteur géographique.
- **Participé aux enquêtes nationales suivantes :**
 - En janvier/février : « Enquête sur le crédit revolving » ;
 - En mars : « Enquête sur l'assurance vie » ;
 - En juin : « Enquête sur les garages » ;
 - En septembre : « Enquête sur les prix » ;
 - En novembre : « Enquête sur La Poste ».
- **Participé à la campagne nationale logement :**
 - En avril : « Campagne « crédit et discrédits » » ;
 - En octobre : « Campagne déserts médicaux ».
- **Participé à l'action flash :**
 - En mars : « Action flash sur l'eau » ;

3 – Participation de notre AL comme représentant des usagers dans les services publics

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 (CRUQPC), 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 du Centre Hospitalier de Jouarre ;
- Représentation au Conseil de vie sociale (CVS) du Centre Hospitalier de Jouarre et à sa CRUQPC.
- Participation au Réseau Santé et Environnement.

Nos prévisions d'actions pour 2013 :

- 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 ou aux actions FLASH organisées par la Fédération ;
- Toutes propositions d'intérêt général relatives à la consommation, qui nous seraient soumises par nos Adhérents.

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

Aucune remarque n'étant formulée, il est procédé au vote. M. GÉRARD rappelle les modalités de vote par l'assemblée : 17 présents et 82 pouvoirs, soit 99 personnes.

Votes : 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-RONNE, trésorière.

2 - EXAMEN ET APPROBATION DES COMPTES DE L'EXERCICE 2012 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.

La trésorière présente le rapport financier 2012 et commente, poste par poste, les recettes et les dépenses. (cf « RÉPARTITION ANALYTIQUE DU COMPTE DE RÉSULTAT » et « RAPPORT FINANCIER 2012 COMMENTAIRES »)

Le résultat de l'exercice 2012 fait apparaître **un solde positif de 830.10 €**.

En effet, les recettes réalisées sont supérieures de 2475.60 € par rapport à celles prévues alors que les dépenses n'ont progressé que de 1437.15 €.

Les recettes

- L'association a enregistré **429 adhésions** et reçu, de 4 adhérents, 145 euros de dons, **soit un montant total de 11 081 €**, dont **2445.30 € ont été reversés à la Fédération UFC QC** (contre 407 adhésions en 2011 pour 10 021 €).
- La Fédération UFC QC nous a reversé une subvention de la DGCCRF d'un montant de 1 592.66 € au titre de l'exercice 2012 pour nos actions collectives.
- Elle nous a également versé 320,64 € pour des remboursements divers concernant les participations aux enquêtes et 222.50 € de remboursement de frais de participation à l'AG nationale.
- L'UFC QC UR IDF a remboursé à notre A.L. des frais de formations de bénévoles pour un montant de 277.10 €.

Les dépenses

- Adhésions :
 - nous avons reversé 2445,30 € de parts fédérales à la Fédération UFC QC.
- Fonctionnement :
 - le poste Divers (pour 1 064,70 €) comprend entre autres des achats de maintenance informatique, assurances, remboursement de frais de participation à l'A.G de la fédération, du bénévole de notre A.L., frais de repas collectif de fin d'année aux bénévoles actifs,
 - les fournitures de bureau ont augmenté de 49 % (nous avons dû acheter 4 cartouches laser pour notre imprimante multifonction),
 - les frais de formations ont doublé : nous nous attachons à former et à perfectionner nos bénévoles afin de mieux répondre aux besoins de nos adhérents,
 - certains postes sont en diminution : photocopies (- 55 %), frais postaux globalement en diminution (-52 %), à l'exception de ceux des litiges qui augmentent proportionnellement à leur nombre et à leur complexité.
- Investissement :
 - nous avons dû racheter un ordinateur portable pour 549 € provisionné pour 500 €, cette année nous provisionnons 800 € d'investissement (achat ordinateur bureau).

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 2012 se termine par un résultat positif de 830,10 €.

Le nombre croissant des adhérents, et de litiges à traiter, litiges de plus en plus compliqués à résoudre explique l'explosion de certains frais.

De plus, nous avons revendu nos bons varius (valeurs de placement) venus à échéance et placés sur le livret d'épargne.

Notre actif s'élève à 22 035, 43 € (20 767,88 € en 2011) dont 3327,23 € sur le compte banque, caisse 102,42 €, livret 15 164,70 € et 3 424,80 € de SICAV de trésorerie. Cette réserve nécessaire nous permet de faire face à l'avenir à des imprévus, tel que procès, pour nous défendre.

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

Aucune remarque n'étant formulée, il est procédé au vote. M. GÉRARD rappelle les modalités de vote par l'assemblée : 17 présents et 82 pouvoirs, soit 99 personnes.

Votes : contre 0, abstention 0.

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

3 - PRÉSENTATION ET VOTE DU BUDGET PRÉVISIONNEL 2013

La Trésorière présente le projet de budget 2013. Ce projet est établi sur la base de 400 adhésions à 25 €. Il s'élève à 10 000 €.

Les remboursements des frais kilométriques devraient diminuer puisqu'une de nos bénévoles est désormais domiciliée à Coulommiers.

Il est prévu en 2013 d'éditer quatre bulletins. Nous en avons déjà édité un en février un deuxième devrait suivre.

Le président demande à l'Assemblée si le budget prévisionnel 2013 appelle des questions.

Aucune remarque n'étant formulée, il est procédé au vote. M. GÉRARD rappelle les modalités de vote par l'assemblée : 17 présents et 82 pouvoirs, soit 99 personnes.

Votes : contre 0, abstention 0.

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

4 – ORIENTATIONS POUR L'ANNÉE 2013

Comme indiqué dans le rapport moral 2012, nous allons poursuivre nos actions, à savoir :

- 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 ou aux actions FLASH organisées par la Fédération ;
- Toutes propositions d'intérêt général relatives à la consommation, qui nous seraient soumises par nos Adhérents.

5 - 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, les personnes sortantes sont : Madame Chantal ALLOYAU, Monsieur Hugues GÉRARD, Madame Isabelle FOURNIER, qui sont rééligibles et se portent candidats.

Le conseil a reçu 2 nouvelles candidatures : Madame Joëlle VERGNE, Monsieur Gilbert VILAIN déjà bénévoles de l'association.

Ces personnes devraient renouveler leur candidature en 2016.

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 main levée.

Il est procédé au vote :

- Madame Chantal ALLOYAU : contre 0, abstention 0, réélue à l'unanimité.
- Monsieur Hugues GÉRARD : contre 0, abstention 0, réélu à l'unanimité.
- Madame Isabelle FOURNIER : contre 0, abstention 0, réélue à l'unanimité.
- Madame Joëlle VERGNE : contre 0, abstention 0, élue à l'unanimité.
- Monsieur Gilbert VILAIN : contre 0, abstention 0, élu à l'unanimité.

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

Mesdames :

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

Messieurs :

- GÉRARD Hugues
- TALABOT Michel
- VILAIN Gilbert
- VILCOT Robert

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

6 - 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.

Au cours de l'année 2012, nous avons eu le plaisir d'accueillir un nouveau bénévole, M. ROCHE.

7 - QUESTIONS DIVERSES

- Un adhérent demande s'il y a eu un changement de type de comptabilité.

→ La trésorière répond que non, seulement des modifications au niveau de la présentation des résultats.

- Un bénévole demande s'il serait possible d'imposer le vote à main levée pour plus de transparence dans l'expression des votes ?

→ Le président répond par la négative et précise que « Les élections se déroulent à main levée ou à bulletin secret à la demande d'un des administrateurs » (Article 9-2 des statuts).

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 22 h 30.

Le président,

La secrétaire,

Hugues GÉRARD

Isabelle FOURNIER