



UFC-QUE CHOISIR
DE COULOMMIERS ET SA RÉGION
ASSOCIATION LOCALE

COMPTE RENDU DE
L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 3 AVRIL 2014

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 3 avril 2014

CR AG 2014

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 : (8) Mmes : ALLOYAU, FOURNIER, LIEZ, VARGUET, VERGNE.

Mrs : GÉRARD, VILAIN, VILCOT.

Bénévoles présents : (3) Mrs. : MAUDHUY, SUSEK, YANA.

Absents excusés : (2) M. DOUCET (pouvoir à Mme FOURNIER), M. TALABOT.

Adhérents présents : (6) M. BARRE; M. FASSIER; M. LATTUGA; M. LORIN ; M. MOREAU ; M. VANWYMEERSCH.

Invitées : Mme BARRE; Mme FASSIER.

Adhérents représentés : 67 pouvoirs valides nous sont parvenus.

17 membres de notre A. L. sont présents dans la salle (dont 8 membres du C.A.), ce qui correspond à un total de 84 adhérents présents ou représentés sur 426 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'A. G. 2014

- 1 - VOTE SUR LE RAPPORT MORAL DE L'ANNÉE 2013 ;
- 2 - EXAMEN ET APPROBATION DES COMPTES DE L'EXERCICE 2013 APRÈS RAPPORT DE LA TRÉSORIÈRE ;
- 3 - PRÉSENTATION ET APPROBATION DU BUDGET PRÉVISIONNEL 2014 ;
- 4 - ORIENTATIONS POUR L'ANNÉE 2014 ;
- 5 - CANDIDATURES ET ÉLECTION DES MEMBRES AU CONSEIL D'ADMINISTRATION ;
- 6 – ÉLECTION DES MEMBRES DU BUREAU ;
- 7 - RECRUTEMENT DE BÉNÉVOLES ;
- 8 - QUESTIONS DIVERSES.

§ § § § § § § § § §

Hugues GÉRARD, président déclare l'AG annuelle ouverte à 20 h45.

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. Leur implication est totale, leur satisfaction est la résolution des problèmes et des litiges de nos adhérents.

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 2013

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 2013 et présente les orientations pour 2014.

Actions réalisées en 2013

- Site internet et lettre d'informations

Le nombre de visites de notre site internet créé au cours de l'année 2012 est en augmentation avec 2649 visites sur 2013, soit en moyenne 220 visites par mois. Des améliorations ont été apportées comme le bulletin trimestriel diffusé sur notre site et ouvert à tous les consommateurs.

De plus, création par M. SUSEK, de notre lettre d'information diffusée plusieurs fois dans l'année à tous les adhérents qui nous ont communiqué leur adresse courriel. Au total, à ce jour 260 comptes ont été ouverts. 33 articles ont été mis en circulation ainsi que des informations préventives propres à éviter les pièges de la consommation.

- A la question de M. MOREAU concernant l'accès au site, M. SUSEK répond que le site est ouvert à tous les consommateurs, mais que certaines informations comme les comptes-rendus des A.G sont consultables uniquement par les adhérents.

- Permanences et traitement des litiges

Au cours de l'année, nous avons effectué 1162 h 30 de permanences physiques et téléphoniques réparties sur les trois villes de COULOMMIERS, LA FERTÉ SOUS JOUARRE et FONTENAY-TRESIGNY.

Nous avons enregistré et répondu à 662 litiges exposés par nos adhérents (576 exposés lors des permanences téléphoniques et physiques, 86 exposés par courrier électronique).

Des renseignements ont pu être donnés sur-le-champ, **mais 124 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, 66 % des dossiers ouverts dans l'année sont 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. 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.**

Il est à noter une très légère baisse des adhésions en 2013 par rapport à 2012 soit 426 adhésions pour 429 en 2012, mais comme le souligne le président par rapport au niveau national, nous nous maintenons et conservons notre position au sein de l'ensemble des Associations locales d'une part et de la Seine-et-Marne, d'autre part, qui 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 107/100 000. 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 avec 26,32 % du total, suivis de ceux relatifs au logement/copropriété/immobilier avec 20,40 %, puis ceux relatifs aux banques et organismes de crédit avec 13,40 % en hausse par rapport à l'année 2013, par ailleurs, nous constatons que les litiges liés aux opérateurs de télécommunication sont en baisse (cf Tableau récapitulatif des litiges 2013).

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 (7 %) 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...

-À la question de M. LATTUGA concernant le devenir de l'action de groupe, il lui est répondu que concernant les actions collectives en dédommagement, nous attendons le décret d'application avec une nouvelle version prévue au 1^{er} juillet 2014, modifiant la partie réglementaire et précisant les modalités d'actions des associations de consommateurs.

– 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.

• Pris part aux enquêtes nationales suivantes :

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

- En janvier : « Enquête sur les produits sans OGM » ;
- En février : « Enquête sur les centres de bronzage » ;
- En mars/avril : « Enquête sur les conseils en bricolage » ;
- En mai : « Enquête sur les cabinets médicaux » ;
- En juin : « Enquêtes sur les boulangeries » ;
- En septembre : « Enquêtes prix » ;
- En novembre : « Enquête sur les opticiens ».

• Pris part à la campagne nationale logement :

- En avril : « Campagne « crédit et discrédits » ;
- En octobre : « Campagne déserts médicaux » ;

• Pris part l'action flash :

- En janvier : « Action flash sur l'eau » ;

• 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 (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 de l'Hôpital Intercommunal de JOUARRE ;

- Représentation au Conseil de Vie Sociale (CVS) de l'Hôpital Intercommunal de Jouarre ;
- Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) de l'Hôpital Intercommunal de JOUARRE ;
- Participation au Réseau Santé et Environnement de l'UFC-Que Choisir.

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.

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 67 pouvoirs, soit 84 personnes.

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 - EXAMEN ET APPROBATION DES COMPTES DE L'EXERCICE 2013 APRÈS RAPPORT DE LA TRÉSORIÈRE

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 2013 et commente, poste par poste, les recettes et les dépenses. (cf « RÉPARTITION ANALYTIQUE DU COMPTE DE RÉSULTAT » et « RAPPORT FINANCIER 2013 COMMENTAIRES »)

Le résultat de l'exercice 2013 fait apparaître **un solde positif de 919,34 €**.

Les recettes

- L'association a enregistré **426 adhésions, soit un montant total de 11 206 €**, dont **2428,20 € ont été reversés à la Fédération UFC QC** (contre 429 adhésions en 2013 pour 11 081 €). De plus, nous avons reçu 115 € en dons.
- La Fédération UFC QC nous a reversé une subvention de la DGCCRF d'un montant de 1 781,27 € au titre de l'exercice 2013 pour nos actions collectives.
- Elle nous a également versé 576,90 € 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 220,45 €.

Les dépenses

- Adhésions :
 - nous avons reversé 2428,20 € de parts fédérales à la Fédération UFC QC.
- Fonctionnement :

- le poste divers (pour 1 097,97 €) comprend entre autres des achats de revues et documentation, assurances, frais de stages de nos bénévoles, frais de repas collectif de fin d'année aux bénévoles actifs,
- certains postes sont en diminution : les frais de déplacement (23 %) les frais de stages de formation (50,02 %).
- Les frais postaux sont en augmentation (+24 %), les timbres ont augmenté et les litiges de plus en plus complexes, nécessitent de nombreuses correspondances.

• **Investissement :**

- nous avons dû racheter un ordinateur portable pour 658 € provisionnés et une armoire métallique sécurisée pour 299 €.
- Cette année nous provisionnons 2200,00 € pour investissement (achat ordinateur et chaises de bureau, développement et communication de notre AL pour 1400,00 €)et (800 € pour l'accueil d'un stagiaire juridique, à savoir que 70 % des frais sont pris en charge par la fédération).

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 2013 se termine par un résultat positif de 919,34 €.

Le nombre de litiges de plus en plus compliqués à résoudre explique l'explosion de certains frais. Nous devons faire face à l'augmentation des frais postaux et toujours plus de frais de traitement et de fonctionnement.

Notre actif s'élève à 24 354, 11 € (22 035,43 € en 2012) dont 4 011,40 € sur le compte banque, caisse 312,52 €, livret 17 428,33 € 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 67 pouvoirs, soit 84 personnes.

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 2014

Madame ALLOYAU présente le projet de budget 2014. Ce projet est établi sur la base de 400 adhésions à 25 € soit 10 000 €. Avec les autres ressources attendues (subventions État et collectivités territoriales) le budget prévisionnel s'élève à 14 120 euros.

Le président demande à l'Assemblée si le budget prévisionnel 2014 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 67 pouvoirs, soit 84 personnes.

Vote : contre 0, abstention 0.

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

4 – ORIENTATIONS POUR L'ANNÉE 2014

Comme indiqué dans le rapport moral 2013, nous allons poursuivre nos actions, à savoir :

- Tenue des permanences physiques et téléphoniques ;
- Résolution de litiges ;
- Rédaction de 4 bulletins d'information ;
- Rédaction de lettres d'information en fonction de l'actualité ;
- Mise à jour régulière de notre site Internet ;
- Participation aux enquêtes nationales à la demande de la Fédération ;
- Participation aux campagnes organisées par la Fédération ;
- Participation 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, une personne sortante : Monsieur VILCOT Robert est rééligible et se porte candidat.

Le conseil a reçu 1 nouvelle candidature : Monsieur MAUDHUY Hervé déjà bénévole de l'association.

Ces personnes devraient renouveler leur candidature en 2017.

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 :

- Monsieur Robert VILCOT : contre 0, abstention 0, réélu à l'unanimité des personnes présentes et représentées.
- Monsieur Hervé MAUDHUY : contre 0, abstention 0, élu à l'unanimité des personnes présentes et représentées.

Après cette Assemblée Générale, le nouveau Conseil d'Administration est composé des 10 membres suivants :

Mesdames :

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

Messieurs :

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

6 – ÉLECTION DES MEMBRES DU BUREAU

Le Conseil d'Administration se réunira à la suite de l'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.

Au cours de l'année 2014, nous avons eu le plaisir d'accueillir un nouveau bénévole, M. YANA Norbert.

8 - QUESTIONS DIVERSES

Aucune remarque n'étant formulée, l'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 22 h 00.

Le Président,

Gilbert VILAIN

La secrétaire,

Isabelle FOURNIER