



## PROCÈS VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE AL n°775 de COULOMMIERS ET SA REGION

**DATE.7 AVRIL 2016 et LIEU P.A.D 22 RUE DU PALAIS DE JUSTICE-  
77120 COULOMMIERS.**

***PRÉSENCE/ABSENCE/QUORUM***

**Membres du CA présents : 8**

**Bénévoles présents : 5**

**Adhérents présents : 8**

**Adhérents représentés : 73 pouvoirs valides nous sont parvenus.**

**21 membres de notre A. L. sont présents dans la salle (dont 8 membres du C.A.) et nous avons reçu 73 pouvoirs, ce qui correspond à un total de 94 adhérents présents ou représentés sur 474 adhérents à jour de leur cotisation.**

***DÉSIGNATION DU PRÉSIDENT ET SECRÉTAIRE DE SÉANCE***

**Président de séance : M. Gilbert VILAIN**

**Secrétaire de séance : Mme Isabelle FOURNIER**

***APPROBATION DU CR DE L'AG PRÉCÉDENTE***

**Approuvé à l'unanimité.**

***PRÉSENTATION/DÉBAT DU RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITÉ***

### ***1. Fonctionnement de l'AL***

Au cours de l'année, nous avons effectué 1356 heures de permanences physiques et téléphoniques réparties sur les cinq villes de COULOMMIERS, LA FERTÉ SOUS FOUARRE, FONTENAY-TRESIGNY, NANGIS et MONTEREAU-FAULT-YONNE.

- À Coulommiers, nous avons tenu 188 permanences physiques (le mardi matin, mercredi matin, jeudi matin et vendredi après-midi) dans nos locaux du PAD au cours desquelles nous avons reçu 404 personnes, ainsi que 188 permanences téléphoniques, représentant 564 heures au cours desquelles nous avons répondu à 420 litiges exposés ;
- À Fontenay-Trésigny : 22 permanences physiques, le deuxième et quatrième samedi du mois de 9 h à 12 h, représentant 66 heures de présence, au cours desquelles nous avons reçu 8 personnes pour 6 litiges exposés ;
- À La Ferté-Sous-Jouarre : 22 permanences physiques, le deuxième et quatrième vendredi du mois de 9 h à 12 h sur rendez-vous, représentant 66 heures de présence, au cours desquelles nous avons reçu 10 personnes pour 10 litiges exposés ;
- À Nangis : 16 permanences physiques, le premier et troisième vendredi du mois de 14 h à 17 h sur rendez-vous, représentant 48 heures de présence, au cours desquelles nous avons reçu 11 personnes pour 11 litiges exposés ;
- À Montereau –Fault-Yonne : 16 permanences physiques, le premier lundi et troisième vendredi du mois de 10 h à 14 h sur rendez-vous, représentant 64 heures de présence, au cours desquelles nous avons reçu 9 personnes pour 9 litiges exposés ;

## **2. Les ressources humaines de l'AL**

L'année 2015 a été marquée par une augmentation de l'activité, nous avons enregistré 483 adhésions, soit une hausse de 3 %, ouvert deux nouvelles permanences à NANGIS et MONTEREAU-FAULT-YONNE, ouvert une demie journée supplémentaire par semaine à COULOMMIERS, et une demie journée supplémentaire par mois à FONTENAY-TRESIGNY et LA FERTÉ-SOUS-JOUARRE. Nous avons également pris en charge 122 dossiers toujours, plus complexes à traiter.

Le président félicite les nouveaux bénévoles qui se sont joints à nous au cours de l'année, mais rappelle que nous sommes toujours à la recherche de nouveaux membres.

## **3. Activité liée au traitement des litiges**

Nous avons enregistré et répondu à 861 litiges (706 exposés lors des permanences téléphoniques et physiques, 122 exposés par courrier électronique et 33 par courriers).

La nature et le nombre de litiges 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 25 % du total, suivis de ceux relatifs aux assurances et banques 23 % en hausse par rapport à l'année 2014 puis ceux relatifs au logement/copropriété/immobilier avec 17 %. Par ailleurs, nous constatons que les litiges liés aux opérateurs de télécommunication sont en baisse (cf Tableau récapitulatif des litiges 2015).

Il est à noter une forte augmentation des litiges "ALED ". Ce sont des dossiers reçus par courriel et traités via la plateforme du logiciel GESTAL, ce qui demande également beaucoup de temps.

En résumé de nombreux renseignements ont pu être donnés sur le champ, **mais comme rappelé plus haut, 122 litiges ont nécessité l'ouverture de dossiers. Ceci représente beaucoup d'heures de travail pour les bénévoles.**

**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 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.

## **4. Activité liée aux instances**

- Nombre de CA par an 4
- 
- Composition du CA

### **Rappel de la composition du CA au 7 avril 2016.**

**8 membres** : Mme ALLOYAU Chantal, Mme FOURNIER Isabelle, M. GÉRARD Hugues, M. Hervé MAUDHUY, Mme LIEZ Paule, Mme Joëlle VERGNE, M. Gilbert VILAIN, M. Norbert YANA. M. Robert VILCOT a démissionné en cours d'année.

### **- *Présentation des membres du CA en renouvellement***

Suivant l'article 7-4 des statuts 3 bénévoles remplissant les qualités requises pour postuler au conseil d'administration présentent leur candidature :

- Mme Annick PAYEN
- Mme Edwige MASURE
- M. Denis DESAULNOIX

De plus, et suivant les statuts, quatre membres du conseil d'administration sont sortants à savoir :

- Mme Chantal ALLOYAU
- Mme Isabelle FOURNIER
- Mme Joëlle VERGNE

- M. Gilbert VILAIN

Mesdames ALLOYAU, FOURNIER, VERGNE et Monsieur VILAIN renouvellent leur candidature.

#### **5. Activité de communication et représentation**

- **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 :**
  - Janvier : Enquête locale relative à l'application de l'article L-111/3 du code de la consommation (obligation pour les vendeurs d'indiquer sur les étiquettes la période pendant laquelle le fabricant s'engage à fournir les pièces détachées).  
Et une enquête sur la pertinence des conseils prodigués par les agences de voyages
  - Février : Enquête prix dans les grandes surfaces
  - Juin : enquête sur les ordonnances de médicaments.
  - Septembre : Enquête EHPAD
  - Octobre : Enquête Colissimo sur la réception d'un paquet (expédier le colis en demandant au postier le tarif le moins élevé pour comparaison à l'arrivée du délai d'acheminement, du conditionnement conseillé par le postier et du tarif pratiqué).
  - Novembre : Enquête sur les agences immobilières (étude des propositions de location)
- **Rédigé 3 lettres** d'information sur notre site informatique et alimenté régulièrement ce dernier par des articles.
- **Nommé** un groupe de travail chargé de la communication et création d'une nouvelle affiche et d'un flyer.
- **Lancé** une campagne d'information dans les mairies afin de nous faire connaître.
- **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 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 ;
  - 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.

*Vote du rapport moral et d'activité :*

*Contre 0*

*Abstention 0*

*Pour 94*

#### **PRÉSENTATION/DÉBAT DU RAPPORT D'ORIENTATION**

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.
- Améliorer notre visibilité autour des permanences autres que Coulommiers et modifier le nom de notre AL.
- Être présent dans certaines communes qui le souhaiteront pour faciliter l'accès aux personnes ayant des difficultés à se déplacer.
- Organiser des ateliers pédagogiques sur la santé et la nutrition.
- Modifier notre site internet pour nous rapprocher de la proposition de la fédération.
- Lancer de nouvelles campagnes d'information.
- Créer une page sur les réseaux sociaux.
- Ouvrir une ½ journée supplémentaire à Coulommiers.
- Augmenter notre traitement des litiges par internet.
- Améliorer notre présence dans les médias.
- Participer à la campagne nationale lancée par la fédération « fioul moins cher ensemble ».

Vote du rapport d'orientation :

Pour 94

Contre 0

Abstention 0

## PRÉSENTATION/DÉBAT DU RAPPORT FINANCIER ET BUDGET PRÉVISIONNEL

### 1. Présentation du rapport financier

#### En Recettes :

En 2015, l'Association enregistre 483 adhésions (en 2014 : 467 adhérents) pour un montant total de 12 742 € qui se décompose ainsi : part A.L. de 9 673 euros, part fédérale UFC QC de 2 753 euros et dons à l'union locale pour 316 €.

- La Fédération UFC QC nous a reversé une subvention de la DGCCRF d'un montant de 1 362 € au titre de l'exercice 2015 pour nos actions collectives.

Elle nous a versé 629 € pour des remboursements divers concernant les participations aux enquêtes et 478 € en remboursement de frais de déplacement fédéré.

- L'UFC QC UR IDF a versé 504 € en remboursement des frais de formations de bénévoles
- Divers : 33 €
- Le livret d'épargne a généré 194 € d'intérêt.

#### En Dépenses :

Nous avons reversé 2 753 € de parts fédérales à la Fédération UFC QC

Ce poste comprend les frais postaux de fonctionnement (dont A.G.) bulletins, litiges, fournitures de bureau, remboursement de frais formation, assurances, remboursement de frais déplacement réunions, permanences et enquêtes, investissements,.....,

En investissement nous avons acheté un ordinateur portable, et deux sièges de bureau, un téléphone pour le local, souris et câble informatique pour un montant total de 853 €.

Notre actif net s'élève à 26 976 €.

**L'année 2015 se termine par un résultat positif de 941,15 €.** Nous vous proposons d'affecter celui-ci en rapport à nouveau.

Vote du rapport financier : Pour unanimité des présents et représentés

Vote d'affectation du résultat en report à nouveau : Pour unanimité des présents et représentés

### 2. Présentation du budget prévisionnel

#### Budget 2016 / comparatif 2015 2016

postes recettes	réalisées 2015	budget 2016	postes dépenses	réalisées 2015	budget 2016
ADHÉSIONS	12 742	13 500	ADHÉSIONS	2 753	2 850
FONCTIONNEMENT	2 377	4 100	FONCTIONNEMENT	6 870	8 800
PERMANENCES			PERMANENCES	2 845	4 220
LITIGES			LITIGES	398	520
BULLETINS			BULLETINS	1 333	1 370
ENQUÊTES	629	890	ENQUÊTES	802	880
PROD. ANNEXES	194	150	DEP. ANNEXES	0	0
<b>Total Recettes</b>	<b>15 942</b>	<b>18 640</b>	<b>Total Dépenses</b>	<b>15 001</b>	<b>18 640</b>
RÉSULTAT EXERCICE 2015 en EUROS				<b><u>941</u></b>	

Le budget a été élaboré en ayant comme objectif en 2016 de 500 adhérents

*Vote du budget prévisionnel :*  
*Contre 0*  
*Abstention 0*  
*Pour 94 à l'unanimité des présents et représentés.*

### **MONTANT DE L'ADHÉSION**

Le Conseil d'Administration propose d'augmenter uniquement le montant de la primo adhésion appelée nouvelle adhésion et de la passer à 28 € contre 27 € les années précédentes. Le montant des autres cotisations reste inchangé. Nous rappelons l'importance de l'adhésion au sein de l'association, garant de notre présence sur le département et de notre développement.

- Adhésion annuelle : 22 €
- Nouvelle adhésion : 28 €
- Adhésion de soutien 30 €
- Adhésion sociale (surendettement) 15 €

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

**Vote** : contre 0, abstention 0, pour 94

**L'augmentation est adoptée à l'unanimité des personnes présentes et représentées et sera effective au 1<sup>er</sup> mai 2016.**

### **RENOUVELLEMENT DES ADMINISTRATEURS DU CA**

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, quatre personnes sortantes : Madame VERGNE, Madame ALLOYAU, Madame FOURNIER et Monsieur VILAIN sont rééligibles et se portent candidats.

Le conseil a reçu 3 nouvelles candidatures : Madame PAYEN, Madame MASURE et Monsieur DESAULNOIX déjà bénévoles de l'association.

Ces personnes devront renouveler leur candidature en 2019.

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 seule personne.

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

Il est procédé au vote :

- Madame Annick PAYEN : contre 0, abstention 0, élue à l'unanimité des personnes présentes et représentées.
- Madame Edwige MASURE : contre 1, abstention 0, pour 93, élue à la majorité des personnes présentes et représentées.
- Monsieur Denis DESAULNOIX : contre 0, abstention 0, élu à l'unanimité des personnes présentes et représentées.
- Monsieur Gilbert VILAIN : contre 0, abstention 0, est réélu à l'unanimité des personnes présentes ou représentées.
- Madame Chantal ALLOYAU : contre 1, abstention 0, pour 93 est réélue à la majorité des personnes présentes ou représentées.
- Madame Joëlle VERGNE : contre 0, abstention 0, est réélue à l'unanimité des personnes présentes ou représentées.
- Madame Isabelle FOURNIER : 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 11 membres suivants :

Mesdames :

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

- PAYEN Annick
- MASURE Edwige

Messieurs :

- GÉRARD Hugues
- MAUDHUY Hervé
- VILAIN Gilbert
- YANA Norbert
- DESAULNOIX Denis

***Représentant légal de l'association agissant en son nom :***

Le président de l'association sera le représentant légal

Il peut déléguer tout ou partie de ses pouvoirs (par exemple, à un vice-président, à un secrétaire ou à un trésorier). Mais il reste co-responsable des actes réalisés au nom de l'association par ceux à qui il a délégué ses pouvoirs.

***QUESTIONS DIVERSES***

À la question posée par un adhérent pour savoir comment procédons-nous pour nous faire connaître, M.VILAIN répond que nous avons mis en place un groupe de communication qui se charge de contacter les médias, de disposer dans les mairies des affiches, des flyers et qu'une page de l'AL va voir le jour sur les réseaux sociaux.

Monsieur VILAIN fait part de notre attention de changer le nom de notre AL courant 2017, il précise que pour ce faire nous serons obligés d'organiser deux Assemblées Générales. Que ce changement doit être plus représentatif de notre développement et rayonnement engagé notamment dans le sud du département.

Aucune autre remarque n'étant formulée, l'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 21 h 45.

Après épuisement de l'ordre du jour, l'assemblée générale est close à 21 heures 50 et elle est suivie d'un conseil d'administration dont le seul ordre du jour est l'élection du bureau et des délégations

Compte rendu certifié conforme  
Signature du président et du secrétaire

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

Ouverture séance à 22 h  
Nombres de présents : 10  
Nombre de pouvoirs : 1  
Nombres de voix : 11

### 1) Élection des membres du bureau :

*Les administrateurs décident de faire le vote à main levée à l'unanimité des présents et représentés.*

Président :	VILAIN Gilbert	élu à l'unanimité des présents et représentés
Vice-Président :	GÉRARD Hugues	élu à l'unanimité des présents et représentés
Secrétaire :	FOURNIER Isabelle	élue à l'unanimité des présents et représentés
Secrétaire adjoint :	VERGNE Joëlle	élue à l'unanimité des présents et représentés
Trésorier :	ALLOYAU Chantal	élue à l'unanimité des présents et représentés
Trésorier adjoint :	MAUDHUY Hervé	élu à l'unanimité des présents et représentés

### 2) Délégation de signature bancaire

L'A.L. UFC Coulommiers et sa région ayant des comptes bancaires ouverts dans la banque CRÉDIT AGRICOLE BRIE ET PICARDIE agence de Coulommiers, et ceux-ci fonctionnant avec une signature, le Conseil d'Administration décide à l'unanimité des présents et représentés (11 personnes) de confier la signature des dits comptes ouverts sur les livres de la banque susnommée à la trésorière : ALLOYAU Chantal, à la secrétaire FOURNIER Isabelle et au vice-président GÉRARD Hugues sur proposition de délégation du Président VILAIN Gilbert.

Délégation du président aux dites personnes susnommées suite à l'élection du conseil d'administration lors de l'assemblée générale du 07 avril 2016 et à l'élection du bureau par le présent conseil d'administration du 07 avril 2016. Ceux-ci ont accepté.

La délégation de signature bancaire est valable pour toutes les opérations sans limitation et (dont notamment effectuer des retraits et des dépôts sur le compte bancaire de l'association, endosser et émettre des chèques sur le chéquier de l'association, retirer tous carnets de chèques, demander tous documents bancaires relatifs au fonctionnement du compte de l'association, effectuer tous règlements nécessités par le fonctionnement de l'association, etc.) et toutes opérations s'y rattachant ainsi que tout ce que peut offrir en produits de placements et autres opérations et autorisés par la loi pour les associations et ce qu'elles que soit l'institution bancaire y compris le réseau caisse d'épargne et la banque postale que pourrait choisir à l'avenir le bureau sont les personnes suivantes et ce jusqu'à révocation de leur mandat par le président

VILAIN Gilbert, président, qui donne délégation de pouvoir pour faire fonctionner tous les comptes bancaires ou postaux présents ou à venir à :

ALLOYAU Chantal  
FOURNIER Isabelle  
GÉRARD Hugues

À ce jour les délégations légales énoncées sont les seules.

Par ailleurs il n'existe aucune convention telle que définie par la Loi n° 2001-420 du 15 mai 2001 quelle qu'elle soit entre l'association et les membres administrateurs de l'association.

Après épuisement de l'ordre du jour  
Séance close à 22 h 15

Certifié conforme  
Signature du président et du secrétaire