



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

**Le 08/04/2017 à la Maison des Associations Allée Tarento
77120 COULOMMIERS**

Membres du CA présents : 10

Bénévoles présents : 2

Adhérents présents : 7

Adhérents représentés : 59 pouvoirs valides nous sont parvenus.

19 membres de notre A. L. sont présents dans la salle (dont 10 membres du C.A.) et nous avons reçu 59 pouvoirs, ce qui correspond à un total de 78 adhérents présents ou représentés sur 504 adhérents à jour de leur cotisation

DESIGNATION DU PRESIDENT ET SECRETAIRE DE SEANCE

Président de séance : M. Gilbert VILAIN

Secrétaire de séance : Mme Isabelle FOURNIER

APPROBATION DU CR DE L'AG PRECEDENTE

Approuvé à l'unanimité.

PRESENTATION/DEBAT DU RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

1. Fonctionnement de l'AL

Au cours de l'année, nous avons effectué 850 heures de permanences physiques auxquelles il faut ajouter 564 heures de permanences téléphoniques réparties sur les 5 villes de COULOMMIERS, La FERTÉ-SOUS-JOUARRE, FONTENAY-TRESIGNY, NANGIS et MONTEREAU-FAULT-YONNE

L'ouverture d'une permanence supplémentaire au PAD (Point d'Accès aux Droits) de Coulommiers le mercredi matin (depuis le 28 janvier 2015) ainsi que la création des permanences de Nangis et de Montereau-Fault-Yonne deux fois par mois, ont trouvé leur rythme de croisière.

- ◆ **À COULOMMIERS**, nous avons tenu 188 permanences physiques pour 564 heures de présence (le mardi matin, mercredi matin, jeudi matin et vendredi après-midi) dans nos locaux du PAD au cours desquelles nous avons reçu 465 personnes.
Il faut aussi ajouter 846 heures de permanences téléphoniques pour 467 litiges exposés ;
- ◆ **À FONTENAY-TRESIGNY** : 22 permanences physiques, le deuxième et le quatrième samedi du mois de 9h00 à 12h00, représentant 66 heures de présence, au cours desquelles nous avons reçu 17 personnes.
- ◆ **À La FERTÉ-SOUS-JOUARRE** : 22 permanences physiques, le deuxième et le quatrième vendredi du mois de 9h00 à 12h00 sur rendez-vous, représentant 66 heures de présence, au cours desquelles nous avons reçu 11 personnes.
- ◆ **À NANGIS** : 16 permanences physiques, le premier et le troisième vendredi du mois de 14h00 à 17h00 sur rendez-vous, représentant 48 heures de présence, au cours desquelles nous avons reçu 13 personnes.
- ◆ **À MONTEREAU-FAULT-YONNE** : 16 permanences physiques, le premier lundi et le troisième vendredi du mois de 10h00 à 14h00 sur rendez-vous, représentant 64 heures de présence, au cours desquelles nous avons reçu 15 personnes.

Pendant l'année 2016, nous avons enregistré et répondu à 992 litiges exposés par les consommateurs
467 exposés lors des permanences téléphoniques ;
163 exposés par courrier électronique ;
347 exposés lors de nos permanences physiques ;
15 reçus par courriers.
Création d'une page Facebook (623 visites)

Pour la plupart de ces litiges, des renseignements ont pu être donnés sur-le-champ, mais **130 litiges ont nécessité l'ouverture de dossiers, plus compliqués à traiter.**

2. Les ressources humaines de l'AL

L'objectif de 500 adhérents que nous avons annoncé lors de l'AG d'avril 2016 a été dépassé. Nous étions 526 au 31 décembre 2016 contre 489 fin 2015 et 469 fin 2014, soit une progression de 12 % en 3 ans, suite aux diverses actions mises en place. A noter que ces 526 adhésions ont été atteintes avec un taux de renouvellement de 66 %.

Parallèlement, le nombre de litiges dits complexes à régler et nécessitant une prise en charge de nos bénévoles a de nouveau augmenté passant de 122 à 130.

Nos comptes ont été équilibrés avec un léger excédent.

L'année 2016, suite à l'ouverture de nouvelles permanences, a été une année de consolidation.

Le taux de fréquentation des permanences est en progression ainsi que l'augmentation des jours de présence, avec une première année pleine des permanences de Nangis et Montereau.

En 2016, de nouveaux bénévoles nous ont rejoints, d'autres nous ont quittés, mais heureusement, le « solde » est positif, et nous étions 21 au 31 décembre 2016. Ce nombre peut paraître important, mais il nous faut continuer à étoffer notre équipe, pour augmenter encore le nombre de jours d'ouverture des permanences, donner plus d'informations et mener des actions pédagogiques auprès des consommateurs.

Nous avons envoyé 10 bénévoles en formation UR et Fédérale et organisé 4 journées découverte Gestal et ITL en interne.

3. Activité liée au traitement des litiges

Pendant l'année 2016, nous avons enregistré et répondu à 992 litiges exposés par les consommateurs
467 exposés lors des permanences téléphoniques ;
163 exposés par courrier électronique ;
347 exposés lors de nos permanences physiques ;
15 reçus par courriers.

Pour la plupart de ces litiges, des renseignements ont pu être donnés sur-le-champ, mais **130 litiges ont nécessité l'ouverture de dossiers, plus compliqués à traiter.**

À noter que les litiges relatifs aux services marchands arrivent en tête avec 28 % du total, suivis des litiges liés aux assurances et banques, en légère baisse avec 19 %. Les litiges relatifs au logement/copropriété/ immobilier complètent le podium avec près 14%.

4. Activité liée aux instances

- Nombre de CA par an 4
- Nombre de Bureau par an 8
- Composition du CA

Rappel de la composition du CA au 8 avril 2017.

11 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.DESAULNOIX Denis, Mme MASURE, Edwige, Mme PAYEN Annick.

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

Suivant les statuts, un membre du conseil d'administration est sortant à savoir :

- M. Hervé MAUDHUY qui renouvelle sa candidature.

5. Activité de communication et représentation

Au cours de l'année, nous avons :

- **Édité 4 bulletins** dans lesquels vous avez pu trouver des informations ainsi que des conseils pour éviter certains pièges de la consommation.
- **Changé** notre site internet pour nous rapprocher de celui de la fédération.
- **Rédigé** des lettres d'information sur notre site, et alimenté ce dernier par des articles.
- **Créé** une page Facebook (623 visites à ce jour)
- **Pris part aux enquêtes nationales suivantes** :
 - Février : Enquête sur les prix en grande surface.
 - Avril : Enquête sur les produits sanitaires.
 - Octobre : Enquête sur les produits en parapharmacie.
 - Novembre : Enquête sur les délais de disponibilité des pièces détachées et sur les garanties.
- **Amélioré** notre communication en faisant paraître plusieurs articles dans la presse locale Le pays Briard et La république de Seine et Marne.
- **Averti** nos adhérents des campagnes sur les énergies moins chères.
- **Continué** la campagne d'information, dans les mairies entourant nos permanences.
- **Animé** 2 ateliers « santé et Nutrition » dans le cadre des forums des aînés à Coulommiers et des associations à Montereau.

Notre Association Locale est également représentée au sein des différents organismes locaux, départementaux et régionaux suivants :

- 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 du Centre Hospitalier de Coulommiers et 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) à l'hôpital de Coulommiers ;
- Réunions du Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) ;
- Conseil Syndical de la Géothermie à Coulommiers ;
- Commission Consultative des Services Publics Locaux de la ville de Coulommiers ;
- Conseil de la vie sociale (CVS) de JOUARRE.

Vote du rapport moral et d'activité :

Contre 0

Abstention 0

Pour 78

Celui-ci est adopté à l'unanimité des présents et représentés

6 .Perspectives pour l'année à venir

- Rédaction de 4 bulletins d'information avec une nouvelle rubrique : « santé » ;
- 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 ;
- Toutes propositions d'intérêt général relatives à la consommation, qui nous seraient soumises par nos Adhérents ;
- Participation à la journée mondiale des consommateurs.
- Changer de nom et de statuts pour mieux coller à la réalité de notre déploiement territorial;
- Être présent dans certaines communes qui le souhaiteront et ainsi faciliter l'accès aux personnes ayant des difficultés à se déplacer ;
- Recherche ciblée de bénévoles autour des permanences « décentralisées » ;
- Continuer d'organiser des ateliers pédagogiques sur la santé et la nutrition ;
- Lancer de nouvelles campagnes locales d'information ;
- Continuer d'améliorer notre présence dans les médias (radio Oxygène....) ;
- Ouvrir ½ journée supplémentaire par semaine à Coulommiers, et 1 journée par mois à Montereau
- Augmenter le nombre de litiges traités par internet ;
- Améliorer la formation de nos bénévoles grâce à la formation interne ;
- Augmenter notre présence sur les forums ;

- Reprendre les enquêtes locales.

Vote du rapport d'orientation :

Pour 77

Contre 0

Abstention 0

Celui-ci est adopté à l'unanimité des présents et représentés

PRESENTATION/DEBAT DU RAPPORT FINANCIER ET BUDGET PREVISIONNEL :

1. Présentation du rapport financier

RECETTES

- En 2016, l'Association enregistre 526 adhésions pour un montant total de 14 121 € qui se décompose ainsi : part A.L. de 10 775 €, part fédérale UFC QC de 2 998 € et dons à l'union locale pour 348 €.

- La Fédération UFC QC nous a reversé une subvention de la DGCCRF d'un montant de 1 326 € au titre de l'exercice 2016 pour nos actions collectives.

Elle nous a versé 533 € pour des remboursements divers concernant les participations aux enquêtes et 249 € en remboursement de frais de déplacement fédération.

- L'UFC QC UR IDF a versé 90 € en remboursement des frais de formations de bénévoles
- Divers : 33 €
- Le livret d'épargne a généré 169 € d'intérêt.

DEPENSES

Nous avons reversé 2 998 € de parts fédérales à la Fédération UFC QC.

Poste Fonctionnement :

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

En investissement nous avons acheté une banderole, un destructeur, un ordinateur portable pour la permanence de Montereau, souris et câble informatique pour un montant total de 802 €.

On peut noter que :

- * les frais de déplacements ont progressé car nous avons plus de bénévoles actifs.
- * l'ensemble des postes de dépenses sont maîtrisés.

CONCLUSION

L'année 2016 se termine par un résultat excédentaire de 1 424,68 €.

Nous vous proposons d'affecter celui-ci en rapport à nouveau.

Notre actif net s'élève à 27 494 € dont 3 211 € sur le compte bancaire, 437 € en caisse, et livret 23 017 € + 828 € de timbres postes. Cette réserve nécessaire nous permet de faire face dans l'avenir à des imprévus tel que procès pour nous défendre et développement de notre association locale.

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), les frais de télécommunications et entretiens ménagers des locaux.

Les autres mairies nous mettent à disposition une salle les jours de permanence.

Vote du rapport financier

Pour 74

Contre 4

Abstention 0

Celui-ci est adopté à la majorité des présents et représentés.

2. Présentation du budget prévisionnel 2017 :

Le budget a été élaboré sur la base de 550 adhérents.

Recettes

POSTE	BUDGET 2016	RÉALISÉ 2016	BUDGET 2017
adhésions	13 500	14 121	14 310
Fonctionnement	1 900	1 740	2 000
Enquêtes	890	534	600
Produits annexes	150	170	150
Total	16 440	16 565	17 060

Dépenses

POSTE	BUDGET 2016	RÉALISÉ 2016	BUDGET 2017
Adhésions (part UFC)	2 850	2 998	3 021
Fonctionnement	6 600	5 606	6 559
Permanences	4 220	3 824	4 320
Litiges	520	916	1 000
Bulletin	1 370	1 565	1 610
Enquêtes	880	231	550
Charges exceptionnelles			
Total	16 440	15 140	17 060

Vote du rapport du budget prévisionnel :

Pour 77 (départ d'un adhérent à 11h22)

Contre 0

Abstention 0

Celui-ci est adopté à l'unanimité des présents et représentés

MONTANT DE L'ADHESION :

1. Débat sur le montant des adhésions

Le Conseil d'Administration propose de ne pas augmenter le montant des cotisations. Nous rappelons l'importance de l'adhésion au sein de l'association, garant de notre présence sur le département et de notre développement.

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

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

Vote pour le montant de l'adhésion:

Pour 77

Contre 0

Abstention 0

Celui-ci est adopté à l'unanimité des présents et représentés.

RENOUVELLEMENT DES ADMINISTRATEURS DU CA ET ELECTION DU BUREAU

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 et le conseil est renouvelable par 1/3 tous les ans.

Conformément à cette procédure, comme indiqué dans le point 4, une personne est sortante : Monsieur Hervé Maudhuy qui est rééligible et se porte candidat.

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 :

Pour 77

Contre 0

Abstention 0

Hervé MAUDHUY est réélu à l'unanimité des présents et représentés pour 3 ans au conseil d'administration (sortant en 2020)

Après cette Assemblée Générale, le nouveau Conseil d'Administration est composé des 11 membres suivants :

Mesdames :

- ALLOYAU Chantal
- FOURNIER Isabelle
- LIEZ Paule
- MASURE Edwige
- PAYEN Annick
- VERGNE Joëlle

Messieurs :

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

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

Aucune remarque n'étant formulée, et après épuisement de l'ordre du jour, l'assemblée générale est close à 12h30 et elle aurait dû être suivie d'un conseil d'administration avec comme ordre du jour l'élection du bureau et les délégations, celui-ci est reporté. Elle est suivie d'une assemblée générale extraordinaire.

CLOTURE DE L'ASSEMBLEE GENERALE à 12 h 30

Compte rendu certifié conforme

Signature du président

et de la secrétaire

Gilbert VILAIN

Isabelle FOURNIER