



# PROCES VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

## AL n° 775 de SEINE ET MARNE EST

DATE 27 AVRIL 2018 A COULOMMIERS

Les membres de l'association locale UFC Que-choisir Seine et Marne Est se sont réunis en Assemblée Générale Ordinaire au Point d'Accès aux Droits 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.

### PRESENCE/ABSENCE/QUORUM

Etaient présents.

Bénévoles : 13

Mmes : Isabelle FOURNIER ; Anny LEVISTE ; Paule LIEZ ; Edwige MASURE ; Annick PAYEN ; Claudie VARGUET ; Joëlle VERGNE.

Mrs : Denis DESAULNOIX ; Pierre DREYFUS ; Philippe ETIENNE ; Robert LEVISTE ; Gilbert VILAIN ; Norbert YANA.

Bénévoles absents excusés : 4

Mme Chantal ALLOYAU et Mrs Christian GARRIVIER ; Hugues GERARD ; Christian SUSEK.

Adhérents présents : 8

Mme Denise BEAUDOIN ; Mr Marcel FOUREY, Mr Daniel GERSZTENKORN, Mr Claude KOVACIC, Mr ; Mme Alain LADADA, Mr Roger MACE. Jean-Jacques MOREAU, Robert VILCOT.

Ont donné pouvoir : 76 valides (54 blancs, 22 nominatifs) et un nul.

En conclusion, 21 membres de notre AI sont présents dans la salle, ajoutés aux 76 pouvoirs ce qui correspond à un total de 97 adhérents présents ou représentés sur 536 à jour de leur cotisation.

### 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.

### DESIGNATION DU PRESIDENT ET SECRETAIRE DE SEANCE

Monsieur Vilain Gilbert est désigné comme président de séance.

Madame Fournier Isabelle est désignée comme secrétaire de séance.

M. Gilbert VILAIN, président déclare l'AG annuelle ouverte à 18 h 10.

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 qui a mis à notre disposition la salle, pour la tenue de notre Assemblée.

Le Président passe ensuite à l'ordre du jour.

## **1- PRESENTATION/DEBAT DU RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE**

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 2017 et présente les orientations pour 2018 à l'aide d'un vidéo projecteur.

### **1.1 Fonctionnement de l'AL :**

#### **Permanences :**

Au cours de l'année, nous avons effectué 850 heures de permanences physiques auxquelles il faut ajouter 282 heures de permanences téléphoniques réparties sur les 5 villes de COULOMMIERS. La FERTÉ-SOUSJOUARRE. FONTENAY-TRESIGNY, NANGIS et MONTEREAU-FAULT-YONNE

Contrairement aux années précédentes, en 2017 nous n'avons pas augmenté le nombre d'heures d'ouverture de nos permanences. Nous pensons recommencer en 2018 avec l'ouverture plus fréquente de la permanence de MONTEREAU.

Nous poursuivons toujours le même but, à savoir plus de présence pour faciliter votre venue et augmenter les contacts.

- À COULOMMIERS, nous avons effectué 564 heures de présence (le mardi, mercredi matin, jeudi et vendredi après-midi) dans nos locaux du PAD au cours desquelles nous avons reçu 478 personnes pour 244 litiges exposés.  
Il faut aussi ajouter 846 heures de permanences téléphoniques pour 319 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 14 personnes pour 12 litiges exposés ;
- À La FERTÉSOU-S-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 15 personnes pour 14 litiges exposés ;
- À NANGIS : 22 permanences physiques, le premier et le troisième vendredi du mois de 14h00 à 17h00 sur rendez-vous, représentant 66 heures de présence, au cours desquelles nous avons reçu 16 personnes pour 13 litiges exposés ;
- À MONTEREAU-FAULT-YONNE : 22 permanences physiques, le premier lundi et le troisième vendredi du mois de 10h00 à 14h00 sur rendez-vous, représentant 88 heures de présence, au cours desquelles nous avons reçu 13 personnes pour 12 litiges exposés ;

Dans l'ensemble, la fréquentation de nos permanences est en hausse, et il nous faudrait envisager une ouverture plus importante à Montereau au cours de l'année 2018, afin de répondre à une demande potentielle importante. Nous sommes en contact avec les services compétents de la mairie.

#### **Traitement des litiges**

Pendant l'année 2017, nous avons enregistré et répondu à 768 litiges exposés par les consommateurs  
319 exposés lors des permanences téléphoniques ;  
131 exposés par courrier électronique ;

295 exposés lors de nos permanences physiques, 23 reçus par courriers.

Pour la plupart de ces litiges, des renseignements ont pu être donnés sur-le-champ, mais 163 litiges ont nécessité l'ouverture de dossiers, plus compliqués à traiter.

À noter que les litiges relatifs aux services marchands arrivent en tête avec 30 % 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 1496 pratiquement à égalité avec les litiges liés aux opérateurs téléphoniques.

## 1.2 Ressources humaines de l'AL :

2017 nous a permis de confirmer notre objectif affiché de 500 adhérents, annoncé en 2014 et atteint une première fois en 2016. En effet, nous étions 532 au 31 décembre 2017, contre 526 fin 2016 et 469 fin 2014, soit une progression de 13 % en 3 ans.

En 2017, de nouveaux bénévoles nous ont rejoints, d'autres nous ont quittés, avec un « solde » nul ; nous étions 21 au 31 décembre 2017 comme à fin décembre 2016. Notre quête continue, toujours dans le but d'augmenter le nombre de jours d'ouverture des permanences, pour donner plus d'informations et mener des actions pédagogiques auprès des consommateurs.

## 1.3 Activité liée au traitement des litiges :

CODE	SECTEUR DE CONSOMMATION	LITIGES EXPOSES AU COURS DES PERMANENCES PHYSIQUE (1)	LITIGES ALED (2)	LITIGES EXPOSES PAR TELEPHONE (3)	LITIGES EXPOSES PAR COURRIEL (4)	LITIGES EXPOSES PAR COURRIER(5)	NOMBRE TOTAL DE LITIGES EXPOSES DU SECTEUR (1)+(2)+(3)+(4)+(5)	% PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DES LITIGES EXPOSES	NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS SUITE AUX LITIGES EXPOSES
1	LOGEMENT, COPROPRIETE, IMMOBILIER	61	11	55	6		133	13,70%	24
2	ASSURANCES	44	5	46		1	96	9,89%	25
3	BANQUES ET ORGANISMES DE CREDIT	39	4	44	1	2	90	9,27%	10
4	AUTO, MOTO, CARAVANE, MOBIL HOME, BATEAUX	20	10	43	4		77	7,93%	11
5	ALIMENTATION	1		1			2	0,21%	
6	SERVICES MARCHANDS	78	40	150	11	10	289	29,76%	52
7	ENERGIE, EAU, ASSAINISSEMENT, DECHETS, ENVIRONNEMENT	45	6	48	1	2	102	10,50%	21
8	ADMINISTRATION	3	2	16			21	2,16%	
9	OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS	38	15	66	8	6	133	13,70%	18
10	SANTE, MEDECINE, MALADIE, HYGIENE	4		6	1	1	12	1,24%	2
11	AUTRES SECTEURS DE CONSOMMATION	6	5	3	1	1	16	1,65%	
	<b>TOTAL</b>	<b>339</b>	<b>98</b>	<b>478</b>	<b>33</b>	<b>23</b>	<b>971</b>	<b>100,00%</b>	<b>163</b>

Pas d'actions judiciaires.

## 1.4 Activité liée aux instances :

Nombre de CA par an : 4

Nombre de Bureau par an : 20

## 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. Ces bulletins sont maintenant imprimés en couleurs pour une meilleure lisibilité.
- Rédigé des articles pour alimenter notre site.
- Alimenté notre page Facebook (508 visites à ce jour)
- Pris part aux enquêtes nationales suivantes :
  - Avril 2017 : Prix en magasins bio
  - Juin 2017 : Enquête observation dans les grandes surfaces alimentaires (parking, rayons à l'intérieur du magasin, caisses, modalités de livraison et dispositifs de recyclage mis en place).

Octobre : circuits courts dans les magasins de producteurs.

Novembre 2017 : Sondage montant des taxes ou redevances (taxes foncières concernant les ordures ménagères)

- Amélioré notre communication en faisant paraître plusieurs articles dans la presse locale.
- Averti nos adhérents des campagnes sur les énergies moins chères.  
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 du Centre Hospitalier de Jouarre ;
  - Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge des Patients du Centre Hospitalier de Jouarre (CRUQPC) ;
  - Réunions du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) du Centre Hospitalier de Coulommiers
  - Réunions du CLIN de Paris-Nord ;
  - 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.

### **1.6 Perspectives pour l'année à venir :**

Rédaction de 4 bulletins d'information ;

- Mise à jour régulière de notre site Internet et de notre page Facebook 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, soumises par nos Adhérents ;
- Recherche de bénévoles autour des permanences « décentralisées » ;
- Lancer de nouvelles campagnes locales d'information ;
- Continuer notre présence dans les médias ;
- Ouvrir 1 journée supplémentaire par mois à Montereau
- Augmenter le nombre de litiges traités par internet ;
- Améliorer la formation de nos bénévoles grâce à la formation interne ;

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

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

**Vote** : pour 97, contre 0, abstention 0.

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

## **2- PRESENTATION/DEBAT DU RAPPORT FINANCIER :**

### **2.1 Présentation du rapport financier :**

#### **RECETTES (16 843 €)**

En 2017, l'Association enregistre 532 adhésions (en 2016 : 526 adhérents) pour un montant total de 14 457 € qui se décompose ainsi : part A.L. de 11 022 160 €, part fédérale UFC QC de 3032,40 € et dons à l'union locale pour 402 €.

La Fédération nous a reversé une subvention de la DGCCRF d'un montant de 1 095, 10 € au titre de l'exercice 2017 (1 326 € en 2016) pour nos actions collectives.

Elle nous a versé 233,82 € pour des remboursements divers concernant les participations aux enquêtes et 481, 70 € en remboursement de frais de déplacement fédération.

L'UFC UR IDF a versé 91,40 € en remboursement des frais de formations de bénévoles - Divers : 77 € (revue) + 158,95 € (divers) + 80 € (régularisation)

Le livret d'épargne a généré 168,09 € d'intérêt en 2017.

## DEPENSES (16 695 €)

Nous avons reversé 3 032,40 € en 2017 (2 998 € en 2016) de parts fédérales à la Fédération.

Poste Fonctionnement : 6 456,68 € en 2017 (5 605,55 € en 2016)

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

En investissement nous avons acheté un ordinateur portable, une tour d'ordinateur, un disque dur de sauvegarde, câbles informatiques, une souris, une sacoche d'ordinateur, une licence logicielle pour un montant total de 1 127,06 € (802 € en 2016).

On peut noter que .

- Les frais de déplacements ont progressé car nous avons plus de bénévoles.
- L'ensemble des postes de dépenses sont maîtrisés.

Poste Permanences : 3 516,40 € en 2017 (défraiements)

Poste Litiges : 1 198,25 € en 2017 (LR.A.C., cartouches imprimantes et ramettes papier)

Poste Bulletins : 2 298,30 € en 2017 (1 565 € en 2016) soit une augmentation de 763 € (68 %) bulletins en couleur.

Poste Enquêtes : 193,22 €

## CONCLUSION

L'année 2017 se termine par un résultat excédentaire de 147,81 e.

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

Notre actif net s'élève à 27 766 € [dont 3 946,54 € sur le compte bancaire et 250,69 € en caisse. et livret 20 685,39 € + 2 882,92 € timbres postes].

Contributions en nature (non valorisées):

La ville de Coulommiers nous met à disposition des locaux pour 50 m<sup>2</sup> 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 une salle à disposition.

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

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

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

**Vote** : pour 97, contre 0, abstention 0.

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

## 3- Présentation du budget prévisionnel 2018 et du rapport d'orientation

Le président présente le projet de budget 2018 et le rapport d'orientation. Ce projet est établi sur la base de 550 adhésions à 28 €. Et ce décline comme suit :

### Budget prévisionnel 2018 :

POSTE	BUDGET 2017	REALISE 2017	BUDGET 2018
ADHESIONS (PART UFC)	3 021	3 032	3 078
FONCTIONNEMENT	6 559	6 457	5 782
PERMANENCES	4 320	3 516	4 020
LITIGES	1 000	1 198	1 250
BULLETIN	1 610	2 298	2 950
ENQUETES	550	193	310
CHARGES EXCEPTIONNELLES			
TOTAL	17 060	16 695	17 030

## **Rapport d'orientation :**

- Rédaction de 4 bulletins d'information ;
- Mise à jour régulière de notre site Internet et de notre page Facebook 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, soumises par nos Adhérents ;
- Recherche de bénévoles autour des permanences « décentralisées » ;
- Lancer de nouvelles campagnes locales d'information ;
- Continuer notre présence dans les médias ;
- Ouvrir 1 journée supplémentaire par mois à Montereau
- Augmenter le nombre de litiges traités par internet ;
- Améliorer la formation de nos bénévoles grâce à la formation interne ;

Vote du budget prévisionnel et rapport d'orientation : Pour : 97 / Contre : 0 / Abstention : 0. Budget adopté à l'unanimité.

## **4- MONTANT DE L'ADHESION :**

Débat sur le montant des adhésions

La bonne santé financière de notre AL nous a permis de ne pas augmenter le montant des adhésions en 2013, 2014, et 2015. En 2016, nous avons augmenté de 1€ le tarif de la première adhésion. Pour 2018, nous proposons de reconduire les cotisations de 2017.

### **À compter du 1 mai 2018, les cotisations seront donc les suivantes :**

Première adhésion : 28 € (inchangée)

Renouvellement d'adhésion : 22 € (inchangée)

Adhésion « sociale » : 15 € (inchangée) en cas de surendettement

Adhésion ou ré adhésion de soutien : 30 € ou plus

Remarque : Notre AL a des montants d'adhésion parmi les plus bas de l'ensemble des AL de l'UFC que Choisir. Ceci est rendu possible principalement, grâce à la générosité des mairies qui mettent des locaux à notre disposition.

Aucune remarque n'étant formulé il est procédé au vote

**Vote** : contre 0, abstention 0.

**La reconduction est adoptée à l'unanimité des personnes présentes et représentées et sera effective au 1<sup>er</sup> mai 2018.**

## **5- RENOUELEMENT DES ADMINISTRATEURS DU CA :**

### **Rappel composition du CA :**

10 membres : Mme ALLOYAU Chantal, M. DESAULNOIX Denis, Mme FOURNIER Isabelle. M. GÉRARD Hugues. Mme LIEZ Paule. Mme MASURE Edwige, Mme PAYEN Annick, Mme Joëlle VERGNE, M. Gilbert VILAIN, M. Norbert YANA. (Monsieur Hervé MAUDHUY a démissionné le 8 avril 2018)

– Présentation des membres du CA en renouvellement

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.

Conformément à cette procédure, trois sont sortantes : Madame Paule LIEZ ; Messieurs Hugues GERARD et Norbert YANA qui sont rééligibles et se portent candidats(e).

Trois bénévoles présentent leur candidature : Messieurs Philippe ETIENNE ; Christian GARRIVIER et Robert LEVISTE.

Un adhérent (ancien bénévole) Robert VILCOT fait acte de candidature.

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 bulletin secret.

### **Vote sur les administrateurs : Pour/Contre/Abstention ou nul**

Paule LIEZ :				réélue
	50	46	1	
Hugues GERARD :				réél
	91	5	1	u
Norbert YANA :				
	49	47	1	réélu
Philippe ETIENNE :				élu
	97	0	0	
Christian GARRIVIER :				élu
	95	2	0	
Robert LEVISTE :				élu
	97	0	0	
Robert VILCOT :				non
	33	63	1	élu

Après cette Assemblée générale, le nouveau Conseil d'Administration est composé des 13 membres suivants.

Mesdames :

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

Messieurs :

DESAULNOIX Denis

- GÉRARD Hugues
- ETIENNE Philippe
- GARRIVIER Christian
- LEVISTE Robert
- VILAIN Gilbert
- YANA Norbert

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

### **6 - QUESTIONS DIVERSES**

Aucune remarque n'étant formulée, l'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 20 h 29.

Le président indique que le conseil d'administration qui doit élire le bureau se réunira après l'assemblée.

Le président,

La secrétaire,

Gilbert VILAIN

Isabelle FOURNIER



