



PROCES VERBAL DE L'ASSEMBLEE GENERALE AL n°775 de SEINE ET MARNE EST

DATE 23 MARS 2019 A COULOMMIERS

Les membres de l'association locale UFC Que-choisir Seine et Marne Est se sont réunis en Assemblée Générale Ordinaire à la Maison des Sports, allée Tarento, à Coulommiers sur convocation du Conseil d'Administration, effectuée par courrier conformément aux dispositions de l'Article n° 11 des statuts

PRESENCE/ABSENCE/QUORUM

Étaient présents.

Bénévoles : 7

Mmes : Chantal ALLOYAU ; Fabienne CONORD ; Isabelle FOURNIER ; Annick PAYEN ; Joëlle VERGNE.
Mrs : Denis DESAULNOIX ; Philippe ETIENNE.

Bénévoles absents excusés : 2

Mrs : Hugues GERARD ; Christian SUSEK.

Adhérents présents : 15

Mr Michel ANTONNET ; Mme Denise BEAUDOIN ; Mr Daniel CALLEBAUT ; Mr Dominique CARUEL ; Mme Géraldine COLIN-FIEFFE ; Mr Paul DUQUENNE ; Mr Alain FILIPPI ; Mr Yves GHISLAIN ; Mr Alain LADADA ; Mr Antony LEFAIVRE ; Mr Bernard LORIN ; Mr Jacques MILLOT ; Mr Jean-Jacques MOREAU ; Mr Gilles RENAUD ; Mr Bernard VANCAUWENBERGE.

Ont donné pouvoir : 85 valides (73 blancs, 12 nominatifs) et 7 nuls.

En conclusion, 22 membres de notre AI sont présents dans la salle, ajoutés aux 85 pouvoirs ce qui correspond à un total de 107 adhérents présents ou représentés sur 476 à jour de leur cotisation.

Le 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.

DÉSIGNATION DU PRÉSIDENT ET SECRÉTAIRE DE SÉANCE

Madame Payen Annick est désignée comme présidente de séance.
Monsieur Etienne Philippe est désigné comme secrétaire de séance.

ORDRE DU JOUR :

- *Vote sur le rapport moral de l'année 2018 ;**
- * Vote sur le rapport financier de l'année 2018 et affectation du résultat ;**
- * Présentation et vote du budget prévisionnel 2019 ;**
- * Orientations pour l'année 2019 ;**
- * Vote du montant des adhésions 2019 ;**
- * Candidatures au Conseil d'Administration ;**
- * Questions diverses (sans vote).**

Mme Annick PAYEN, présidente déclare l'AG annuelle ouverte à 10h16.

La présidente 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. Elle tient tout particulièrement à leur exprimer ses remerciements, car, sans eux, rien ne serait possible. Elle remercie également la Mairie de Coulommiers qui a mis à notre disposition la salle, pour la tenue de notre Assemblée.

La Présidente passe ensuite à l'ordre du jour.

1- PRÉSENTATION/DÉBAT DU RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITÉ

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.

La présidente commente le rapport, donne des détails chiffrés pour 2018 et présente les orientations pour 2019 à l'aide d'un vidéo projecteur.

VOTE SUR LE RAPPORT MORAL 2018

2018 nous a permis de maintenir notre objectif affiché de 500 adhérents, malgré une légère baisse. En effet, nous étions 511 au 31 décembre 2018, contre 532 fin 2017, soit moins 4 % par rapport à l'année précédente. Ces 511 adhésions ont été atteintes grâce à un taux de renouvellement en légère progression atteignant 66 % des adhérents, témoin de votre fidélité.

Parallèlement, le nombre de litiges exposés a connu une forte augmentation.

Les comptes de l'année ont été équilibrés avec un **léger** excédent.

L'année 2018 a été marquée par le départ de plusieurs bénévoles, obligeant notre association à une réorganisation et une réduction momentanée du nombre de permanences décentralisées. En effet, nous étions 15 au 31 décembre 2018 pour 21 en 2017. Deux autres bénévoles nous ont rejoints en début d'année 2019, 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.

Nous profitons, bien entendu, de cette Assemblée Générale pour susciter des candidatures. Pas besoin d'être un spécialiste du droit de la consommation pour nous rejoindre, tous les profils sont bienvenus, actif ou retraité. Nous rappelons que chaque bénévole bénéficie d'une formation gratuite et très enrichissante.

Nos Actions sur l'ensemble de l'année 2018 :

- **Traitement des litiges**

Pendant l'année 2018, nous avons enregistré et répondu à 1088 litiges exposés par les consommateurs

696 exposés lors des permanences téléphoniques ;

191 exposés par courrier électronique ;

177 exposés lors de nos permanences physiques ;

24 reçus par courriers.

Pour la plupart de ces litiges, des renseignements ont pu être donnés sur-le-champ, mais **131 litiges ont nécessité l'ouverture de dossiers plus compliqués à traiter.**

Il est à noter un accroissement du nombre de litiges exposés sur internet par rapport aux dossiers exposés en permanences physiques et pour lesquels il est demandé une grande réactivité de réponse, ce qui oblige à un suivi quasi journalier de la part d'un bénévole.

Les litiges relatifs aux services marchands arrivent toujours en tête avec **27 %** du total, en hausse les litiges liés aux énergies avec **15%**. Les litiges relatifs au logement/copropriété/ immobilier complètent le podium avec près 11% pratiquement à égalité avec les litiges liés aux opérateurs téléphoniques **13%**.

Une grande partie de ces litiges a été réglée 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. Par ailleurs nous pouvons aussi supposer que les adhérents qui ne nous ont pas tenus informés de la suite réservée à leur litige ont vu leur dossier aboutir en leur faveur suite à notre action.

CO DE	SECTEUR DE CONSOMMATION	LITIGES EXPOSES AU COURS DES PERMANENCES PHYSIQUES (1)	LITIGES ALÉO (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	31	13	78			122	11,21%	18
2	ASSURANCES	24	16	55		2	97	8,92%	19
3	BANQUES ET ORGANISMES DE CREDIT	12	13	66		1	92	8,46%	4
4	AUTO, MOTO, CARAVANE, MOBIL HOME, BATEAUX	15	22	68			105	9,65%	12
5	ALIMENTATION			4			4	0,37%	
6	SERVICES MARCHANDS	45	17	157	1	13	293	26,93%	47
7	ENERGIE, EAU, ASSAINISSEMENT, DECHETS, ENVIRONNEMENT	24	13	115		4	156	14,34%	15
8	ADMINISTRATION	3	1	21			25	2,30%	
9	OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS	18	27	98		3	146	13,42%	13
10	SANTE, MEDECINE, MALADIE, HYGIENE	2	2	16		1	21	1,93%	1
11	AUTRES SECTEURS DE CONSOMMATION	3	6	18			27	2,48%	2
	TOTAL	177	190	696	1	24	1088	100,00%	131

- **Tenue des permanences**

Au cours de l'année, nous avons effectué des permanences physiques réparties sur les 5 villes : COULOMMIERS, LA FERTÉ-SOUS-JOUARRE, FONTENAY-TRESIGNY, NANGIS, MONTEREAU-FAULT-YONNE, auxquelles il faut ajouter des permanences téléphoniques.

Contrairement aux années précédentes, en 2018, nous n'avons pas augmenté le nombre d'heures d'accès à nos permanences, mais nous avons maintenu toutes les ouvertures au public malgré la baisse des effectifs au sein de l'AL.

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 415 personnes et répondu à 1088 appels en permanences téléphoniques.

À MONTEREAU-FAULT-YONNE : des permanences physiques, le premier lundi et le troisième vendredi de chaque mois de 10h00 à 14h00 sur rendez-vous, au cours desquelles nous avons reçu 43 personnes.

Malheureusement, depuis le 1er septembre 2018 nous avons dû suspendre provisoirement les tenues de permanences dans les villes de la Ferté-Sous-Jouarre, Fontenay-Trésigny ainsi que Nangis, faute de bénévoles.

Jusqu'au 1er septembre 2018, nous avons tenu :

À FONTENAY-TRESIGNY : des permanences physiques, le deuxième et le quatrième samedi du mois de 9h00 à 12h00.

À La FERTÉ-SOUS-JOUARRE : des permanences physiques, le deuxième et le quatrième vendredi du mois de 9h00 à 12h00 sur rendez-vous;

À NANGIS : des permanences physiques, le premier et le troisième vendredi du mois de 14h00 à 17h00 sur rendez-vous.

Dans l'ensemble, la fréquentation de nos permanences sur Coulommiers se maintient malgré le taux important en augmentation sur le net. Les consommateurs se déplaçant moins et préférant nous contacter par courriel. Par contre sur Montereau-Fault-Yonne, la demande de rendez-vous est en forte hausse.

- **Autres actions (hors litiges et permanences) :**

Nous avons également :

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

Pris part aux enquêtes nationales suivantes :

- Janvier 2018 : Enquête prix dans les magasins

- Février 2018 : Enquête sur le prix de l'eau

- Juin 2018 : Enquête vétérinaires

Amélioré notre communication en faisant paraître plusieurs articles dans la presse locale.

Avertis nos adhérents des campagnes sur les énergies moins chères.

Tenu deux stands, un à Montereau-Fault-Yonne et un à Coulommiers.

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 agglomération de Coulommiers.

- **Orientations pour l'année 2019**

En plus des actions habituelles :

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 ;
Tenue de stands lors de manifestations organisées par les villes qui nous accueillent.

Nous voudrions ajouter :

Recherche de bénévoles autour des permanences « décentralisées » ;
Lancer de nouvelles campagnes locales d'information ;
Continuer notre présence dans les médias ;
Augmenter le nombre de litiges traités par internet ;
Améliorer la formation de nos bénévoles grâce à la formation interne ;

En résumé, le travail ne manque pas et nous ne le dirons jamais assez, tout ceci n'est possible que grâce au bénévolat et à votre soutien.

C'est pourquoi, nous vous invitons à renouveler votre adhésion et si vous disposez d'un peu de temps, si vous avez envie d'aider les consommateurs face aux nombreux pièges rencontrés dans leurs démarches quotidiennes, n'hésitez pas à nous rejoindre.

D'avance, nous vous en remercions.

Vote du rapport moral 2018 :

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 107, contre 0, abstention 0.

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

2-PRÉSENTATION/DÉBAT DU RAPPORT FINANCIER :

***VOTE SUR LE RAPPORT FINANCIER 2018 ET AFFECTATION DU RÉSULTAT**

Analyse poste par poste

RECETTES (16 289 €)

- En 2018, l'Association enregistre 511 adhésions (en 2017 : 532 adhérents) pour un montant total de 13841,30 € qui se décompose ainsi : adhésions A.L. de 10493,20 €, adhésions parts fédérales UFC QC de 2912,70 € et dons à l'union locale pour 435,80 €.

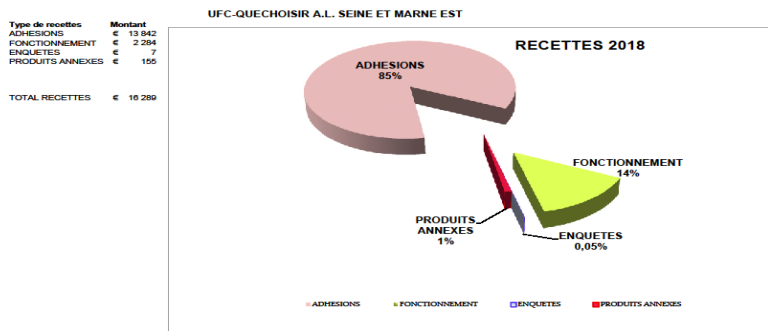
- La Fédération UFC QC nous a reversé une subvention de la DGCCRF d'un montant de 1 825,12 € au titre de l'exercice 2018 (1 095,10 € en 2017) pour nos actions collectives.

Elle nous a versé 7,45 € pour des remboursements divers concernant les participations aux enquêtes et 210,50 € en remboursement de frais de déplacement fédération.

L'UFC QC UR IDF a versé 209 € en remboursement des frais de formations de bénévoles.

Divers : 33 € (abonnement revue) + 6,60 € (divers régularisation).

Le livret d'épargne a généré 155,14 € d'intérêt en 2018.



DÉPENSES (13 949 €)

Nous avons reversé 2 912,70 € en 2018 (3032,40 € en 2017) de parts fédérales à la Fédération UFC QC.

Poste Fonctionnement 2 : 4 138,39 € en 2018 (6 456,68 € en 2017)

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

On peut noter que :

* les frais de déplacements sont stables (nous avons moins de bénévoles actifs 21 début 2018, 15 fin 2018).

* l'ensemble des postes de dépenses sont maîtrisés.

Poste Permanences 3 : 2 079,90 € (3 516,40 € en 2017) défraiements des bénévoles

On peut noter que :

* les frais de déplacements sont en net diminutions car, depuis septembre 2018, nous avons dû réduire temporairement des permanences

Poste Litiges 4 : 260,84 € en 2018 (L.R.A.C., cartouches imprimantes et ramettes papier)

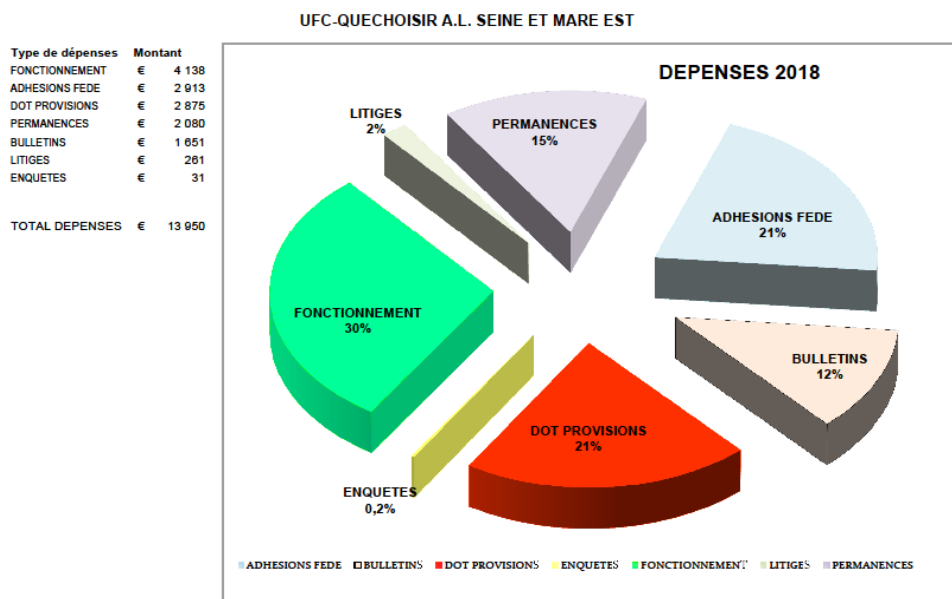
Forte progression des litiges par internet (courriels).

Poste Bulletins 5 : 1 651,43 € en 2018 (2 298,30 € en 2017 et 1 565 € en 2016 soit une augmentation de 763 € (68 %) bulletins en couleur en 2017).

On peut noter que :

* le coût des 4 bulletins annuels a baissé de 50 %, ceci est dû au fait que la moitié sont envoyé par internet baisse de 50 % des frais postaux.

Poste Enquêtes 6 : 31,45 €



En conclusion :

L'année 2018 se termine par un résultat excédentaire de 2 338,90 €.

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

Notre actif net s'élève à 32551 € [dont 7884,37 € sur le compte bancaire et 150,42 € en caisse, et livret 20 840,53 € + 3 676,12 € timbres postes].

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.

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

La présidente demande à l'Assemblée si le rapport financier appelle des questions.

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

Vote : pour 107, contre 0, abstention 0.

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

PRÉSENTATION ET VOTE DU BUDGET 2019

La trésorière présente le projet de budget 2019. Ce projet est établi sur la base de 500 adhésions à 28 €. Et ce décline comme suit :

BUDGET RECETTES

POSTE	BUDGET 2018	RÉALISÉ 2018	BUDGET 2019
Adhésions	14 580	13 842	13 770
Fonctionnement	1 700	2 284	4 775
Enquêtes	600	7	400
Produits annexes	150	155	155
Total	17 030	16 289	19 100

BUDGET DEPENSES

POSTE	BUDGET 2018	RÉALISÉ 2018	BUDGET 2019
Adhésions (part UFC)	3 078	2 913	2 907
Fonctionnement	5 782	7 013	8 213
Permanences	4 020	2 080	4 020
Litiges	1 250	261	1 150
Bulletin	2 590	1 651	2 450
Enquêtes	310	31	360
Charges exceptionnelles			
Total	17 030	13 950	19 100

Vote sur le budget prévisionnel 2019

La présidente demande à l'Assemblée si le budget prévisionnel appelle des questions.

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

Vote : pour 107, contre 0, abstention 0.

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

VOTE DU MONTANT DES ADHÉSIONS 2019

Débat sur le montant des adhésions :

La bonne santé financière de notre AL nous permet de ne pas augmenter le montant des adhésions. En conséquence, la présidente propose de reconduire les montants actuels.

Monsieur MILLOT propose de diminuer l'adhésion sociale de 1€ et d'augmenter le renouvellement de 1€ ainsi que la gratuité pour les SDF.

Monsieur MOREAU pense que les adhérents ne vont pas comprendre l'augmentation au vu de la bonne santé financière de l'AL.

La Présidente précise concernant la demande de diminution de tarifs de l'adhésion sociale, que nous n'avons pas ou peu d'adhésions de ce type et que les comptes de notre AL ne justifient pas une augmentation des montants pour des besoins de trésorerie.

Il est convenu qu'une réflexion sera menée au cours de l'année 2019 concernant l'adhésion sociale et que ce point sera revu lors de notre prochaine assemblée générale.

Après discussion il est décidé de maintenir les montants votés en 2018.

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

Vote : contre 0, abstention 0. Pour 107

La reconduction est adoptée à l'unanimité des personnes présentes et représentées et sera effective au 1^{er} avril 2019.

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.

CANDIDATURES AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Rappel composition du CA :

7 membres : Mme ALLOYAU Chantal, M. DESAULNOIX Denis, M. ETIENNE Philippe, Mme FOURNIER Isabelle, M. GÉRARD Hugues, Mme PAYEN Annick, Mme Joëlle VERGNE.

.-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, cinq membres sont sortants : Mesdames ALLOYAU Chantal, FOURNIER Isabelle, PAYEN Annick, Joëlle VERGNE et Monsieur DESAULNOIX Denis qui sont rééligibles.

La présidente 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.

- Madame Joëlle VERGNE ne se représente pas.
- Mesdames ALLOYAU, FOURNIER, PAYEN ainsi que Monsieur DESAULNOIX, se représentent.

Pas d'autres candidatures

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

Mme ALLOYAU Chantal : abstentions : 0,
Contre : 0,
Pour : à l'unanimité.

Mr DESAULNOIX Denis : abstentions : 0,
Contre : 0,
Pour : à l'unanimité.

Mme FOURNIER Isabelle : abstentions : 0,
Contre : 0,
Pour : à l'unanimité.

Mme PAYEN Annick : abstentions : 0,
Contre : 0,
Pour : à l'unanimité.

Mme ALLOYAU Chantal, Mr DESAULNOIX Denis, Mme FOURNIER Isabelle et Mme PAYEN Annick sont réélus.

Après cette Assemblée générale, le nouveau Conseil d'Administration est composé des 6 membres suivants :

Mesdames :

- ALLOYAU Chantal
- FOURNIER Isabelle
- PAYEN Annick

-

Messieurs :

- DESAULNOIX Denis
- ETIENNE Philippe
- GÉRARD Hugues

6 - QUESTIONS DIVERSES

Aucune remarque n'étant formulée, l'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 12h02.

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

La présidente,

Le secrétaire,

Annick PAYEN

Denis DESAULNOIX

