



**PROCES VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE
AL n^o 775 de SEINE ET MARNE EST**

DATE 16 OCTOBRE 2021 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

Il a été dressé une feuille de présence qui a été émarginée par tous les membres présents, qui est annexée au procès-verbal de l'assemblée.

A l'entrée un contrôle du pass sanitaire est effectué. Une information complémentaire avait été jointe à la convocation à cet effet.

PRÉSENCE/ABSENCE/QUORUM

Étaient présents.

Bénévoles : 6

Mmes : Chantal ALLOYAU ; Isabelle FOURNIER ; Annick PAYEN.

Mrs : Denis DESAULNOIX ; Didier DUPONT ; Hugues GÉRARD.

Bénévole absent excusé : 1

Mrs Christian SUSEK.

Adhérents présents : 8

Adhérents représentés : 84 pouvoirs valides nous sont parvenus.

En conclusion, 14 membres de notre AI sont présents dans la salle, ajoutés aux 84 pouvoirs ce qui correspond à un total de 98 adhérents présents ou représentés sur 425 à jour de leur cotisation.

La Présidente 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 Fournier Isabelle est désignée comme présidente de séance.

Monsieur Desaulnoix Denis est désigné comme secrétaire de séance.

ORDRE DU JOUR DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE :

- * Vote sur le rapport moral de l'année 2020;
- * Vote sur le rapport financier de l'année 2020 et affectation du résultat ;
- * Orientations pour l'année 2021
- * Présentation et vote des orientations budgétaires 2021 ;
- * Vote du montant des adhésions 2021 ;
- * Candidatures au Conseil d'Administration ;
- * Questions diverses (sans vote).

Madame FOURNIER Isabelle, présidente déclare l'AG annuelle ouverte à 10H15.

La présidente souhaite à tous la bienvenue pour cette assemblée générale ordinaire et remercie tous les membres présents dans cette salle, qui nous est prêtée gracieusement la municipalité encore une fois.

La présidente explique avoir repris le poste de présidente en avril 2020, suite à la démission de Mme Payen ici présente.

Elle indique que l'année 2020 a été une année difficile et imprévisible,

La situation sanitaire due au Covid-19 nous aura comme tout le monde impacté, à cause du confinement, des restrictions de déplacement imposées et des gestes barrières à respecter, nous avons dû nous réorganiser dans l'urgence afin de ne pas rompre le lien avec les consommateurs et de continuer d'œuvrer malgré tout, en apportant notre aide et soutien aux personnes désireuses. Nous avons mis en place rapidement dès le mois d'avril 2020 une permanence téléphonique à partir du domicile d'un des bénévoles et un message sur notre site indiquait comment nous joindre par internet. Plusieurs bénévoles se chargeaient de répondre quotidiennement aux demandes d'informations toujours plus nombreuses au fil des mois.

A la sortie du confinement, nous avons repris avec des règles de distanciation et sanitaires strictes nous obligeant à réduire le nombre de personnes reçues pendant les permanences physiques.

La présidente émet le souhait que tout le monde ait bien conscience du travail et du temps que nos bénévoles consacrent à notre association.

Nous ne sommes jamais assez nombreux, d'autant que des disciplines comme la santé souffrent du renouvellement de leurs membres.

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 et envoyé 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 2020 et présente les orientations pour 2021 à l'aide d'un vidéo projecteur.

1.1 Fonctionnement de l'AL

L'année a été nettement marquée par la crise sanitaire, obligeant notre association à une réorganisation et une réduction momentanée du nombre de permanences. Nous avons fermé l'accueil de mars 2020 à juin 2020 et nous avons ensuite reçu uniquement sur rendez-vous.

Malgré la crise nous avons enregistré **427** adhésions, nous étions à 462 adhérents au 31 décembre 2019 et les comptes de l'année ont été équilibrés avec un léger excédent.

Parallèlement, le nombre de litiges exposés et traités a connu une forte hausse notamment les litiges soumis sur internet, et ce en dépit de la baisse du nombre de bénévoles au sein de l'AL.

Nos actions sur l'ensemble de l'année 2020:

Traitement des litiges

Nous avons enregistré et répondu à **1008** litiges exposés par les consommateurs :

487 exposés lors des permanences téléphoniques ;

408 exposés en courriers électroniques ;

105 exposés lors de nos permanences physiques ;

08 reçus par courriers.

74 litiges ont nécessité l'ouverture de dossiers plus compliqués à traiter.

-Accroissement du nombre de litiges exposés sur internet par rapport aux dossiers exposés en permanences physiques.

- Les litiges relatifs aux services marchands arrivent toujours en tête avec 46% du total,

-En hausse aussi les litiges liés aux énergies avec 10%.

- Les litiges liés aux opérateurs téléphoniques avec 9% complètent le podium

Tenue des permanences

Contrairement aux années précédentes à cause de la crise sanitaire en 2020, nous n'avons pas pu maintenir nos permanences en présentiel durant 6 mois. La reprise des permanences physiques s'est faite uniquement sur rendez-vous en respectant le protocole sanitaire imposé.

À COULOMMIERS, nous avons effectué 252 heures de présence (le mardi, mercredi matin, jeudi et les 2^{ème} et 4^{ème} vendredis après-midi) dans nos locaux du PAD au cours desquelles nous avons reçu 210 personnes.

Il faut aussi ajouter 252 heures de permanences téléphoniques et répondu à 487 appels.

Dans l'ensemble, la fréquentation de nos permanences sur Coulommiers se maintient malgré le nombre croissant de litiges exposés sur le net. Les consommateurs se déplaçant moins et préférant nous contacter par courriel.

Autres actions (hors litiges et permanences) :

Nous avons également :

Édité 1 seul bulletin au premier trimestre, dans lequel vous avez pu trouver des informations ainsi que des conseils pour éviter certains pièges de la consommation. Pas de bulletin au deuxième et troisième trimestre dû aux difficultés de pouvoir rédiger des articles à cause des contraintes Covid. Pour le quatrième trimestre pas de bénévole disponible pour la rédaction du bulletin.

Rédigé des articles pour alimenter notre site ;

Alimenté notre page Facebook ;

Pris part aux enquêtes nationales suivantes :

Janvier 2020 : Enquête sur la pêche durable

Octobre 2020 : Enquête sur la Covid-19 et les produits non autorisés à la vente en Grandes Surfaces Alimentaires pendant le confinement ;

Averti nos adhérents sur la campagne Choisir son fioul.

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.

1.2 Prévisions d'action pour l'année 2021 :

En plus des actions habituelles, nous devons :

- Rechercher des bénévoles et améliorer la formation de nos bénévoles grâce à la formation interne ;
- Publier 4 bulletins d'information ;
- Mettre à jour régulièrement notre site Internet et notre page Facebook afin de coller à l'actualité ;
- Participer aux enquêtes nationales organisées par la Fédération ;
- Répondre à toutes propositions d'intérêt général relatives à la consommation, soumises par nos adhérents ;
- Tenir des stands lors de manifestations organisées par les villes qui peuvent nous accueillir ;
- Lancer de nouvelles campagnes locales d'information ;
- Maintenir notre présence dans les médias ;
- Augmenter le nombre de litiges traités par Internet.

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 et si vous avez envie d'aider les consommateurs face aux nombreux pièges rencontrés dans leurs démarches quotidiennes, n'hésitez pas à nous rejoindre.

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

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

Vote : pour 94, contre 0, abstention 0.

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

2- PRÉSENTATION/DÉBAT DU RAPPORT FINANCIER :

2.1 Présentation du rapport financier :

Le rapport financier est présenté par la trésorière adjointe, Madame ALLOYAU Chantal.

Les recettes sont réparties de la façon suivante :

<u>PRODUITS/RECETTES</u>	<u>REALISÉ 2020</u>	<u>2019</u>	<u>BUDGET</u>
Cotisations adhérents	8808,10	9470,60	9966,60
Parts fédérales (1)	2433,90	2633,40	2633,40
Dons et abandon de frais bénévoles	823,00	361,00	500,00
Publications Que-Choisir (2)	22,00	159,00	180,00
Remboursement Frais par FEDE (participation enquête, formation)	65,22	429,49	100,00
Divers	35,00	16,00	
Produits financiers (intérêts de placement)	115,61	158,92	160,00
Subventions DGCCRF (au titre de l'exercice 2019)	1197,88	1362,68	1300,00
Total	13500,71	14591,09	14840,00

(1) Parts fédérales également en dépenses (reversement à la fédération) (2) Dont 17€ reversés à la fédération

En 2020 nous avons enregistré une baisse des adhésions/ré-adhésions (427 contre 462 en 2019) et par conséquent une baisse des cotisations de 9,04% (1318,38€) par rapport à 2019 et de 10,56% (1567,29 €) par rapport au budget prévu.

CHARGES/DÉPENSES	RÉALISE 2020	2019	BUDGET
Achats : fournitures d'entretien, petits équipements, Fourniture de bureau et diverses	1631,23	2789,87	2230,00
Services externes : location logiciel (1), assurance, Documentation, frais divers	285,95	470,92	621,60
Publicité	1020,40	855,41	1500,00
Frais bénévoles (2)	1515,10	2204,25	3600,00
Réception (AG, repas bénévoles) (3)	24,00	617,12	700,00
Frais postaux (4)	4538,59	3245,01	3490,00
Services bancaires et divers	65,00	87,97	65,00
Parts Fédérales (5)	2433,90	2633,40	2633,40
Total	11514,17	12903,95	14840,00

Les dépenses sont en baisse de **10,77 %** par rapport à 2019 (**1389,78€**) et de 22,41% (**3325,83€**) par rapport au budget, du fait de la situation sanitaire.

- (1) Nous avons pris en location le logiciel COMPTA.COM (recommandé par la fédération) afin de faire la comptabilité à distance
- (2) Les frais de permanences bénévoles sont réduits suite au COVID-19
- (3) L'AG 2020 a été reportée en 2021
- (4) Le stock de timbres figurant au bilan 2019 (**3400,24€**) a été intégré en dépense (pas de compte de stock dans le nouveau plan comptable UFC)
- (5) Les parts fédérales également en recettes sont reversées à la Fédération

CONCLUSION

L'année 2020 se termine par un résultat excédentaire de **1986,54 €**.
Nous vous proposons d'affecter celui-ci en report à nouveau.

Contributions en nature (non valorisées):

La ville de Coulommiers nous met à disposition des locaux pour 25 m² au PAD de Coulommiers ainsi que les fluides (eau, électricité, chauffage), les frais de télécommunications et entretiens ménagers des locaux.

Valorisation du Bénévolat

Nous avons comptabilisé **2529** heures de bénévolat (10 bénévoles en moyenne), pour un montant de **45.522 €**.

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 94, contre 0, abstention 0.

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

Vote de l'affectation du résultat : 1986,54 euros en report à nouveau

Votants : 94 voix

Pour : 94/94 unanimité

Contre : 0 Abstention : 0

3-PRESENTATION DES ACTIONS 2021 :

L'année est presque terminée et tout ce qui a été prévu n'a pu être réalisé du fait de la crise sanitaire.

Malgré tout en plus des actions habituelles nous :

Mettons à jour régulièrement notre site internet ainsi que notre page Facebook

Participons aux enquêtes nationales de la FEDE

Augmentons le traitement de litiges par internet

Organisons des permanences physiques sur rendez-vous et téléphoniques.

Envisageons de mettre en place des permanences en Visio et de publier un bulletin d'information avant la fin de l'année.

Nous recherchons encore des bénévoles (nous avons fait paraître deux publications dans le Pays Briard)

Vote du projet des actions 2021 :

Votants : 94 voix

Pour : 94/94 unanimité

Contre : 0 Abstention : 0

4- PRÉSENTATION DES ORIENTATIONS BUDGÉTAIRES 2021

La trésorière adjointe présente le projet de budget 2021. Ce projet est établi sur la base de 420 adhésions et se décline comme suit :

Il a été construit en tenant compte du réalisé 2020 et 2019

En recettes :

	TOTAL 2020	BUDGET PRÉVISIO. 2020	BUDGET 2021
Ventes	22,00	180,00	110,00
Publications Que-Choisir, guides et supports	22,00	180,00	110,00
Subventions d'exploitation	1 197,88	1 300,00	1 000,00
DGCCRF	1 197,88	1 300,00	1 000,00
Autres produits de gestion courante et cotisations	11 277,00	13 200,00	10 160,00
Cotisations nettes des adhérents	8 808,10	9 966,60	7 766,00
Parts fédérales	2 433,90	2 633,40	2 394,00
Produits divers de gestion courante (frais d'envoi)		100,00	
Autres produits divers de gestion courante	35,00	500,00	
Produits financiers	115,61	160,00	
Autres produits financiers	115,61	160,00	
Produits exceptionnels	595,00		500,00
Produits except. sur opération de gestion (dons)	595,00		500,00
TOTAL DES PRODUITS	13 207,49	14 840,00	11 770,00

Pour les adhésions : réalisé 11277 € en 2020. Pour 2021, nous avons budgétisé 10160 € décomposé comme ceci :

420 adhérents soit 115 nouveaux adhérents à 30 € et 305 adhérents en renouvellement adhésion à 22 €.

Pour la subvention DGCCRF : obtenu 1197,88 € en 2020. Pour 2021 nous prévoyons de recevoir 1000 €. Cette subvention est en baisse constante depuis 10 ans.

En dépenses :

	TOTAL 2020	BUDGET PRÉVISIO. 2020	BUDGET 2021
Achats	1 656,23	2 230,00	1 885,00
Fournitures d'entretien et de petit équipement	720,29	1 000,00	800,00
Fournitures administratives et de bureau	918,94	1 030,00	1 000,00
Autres fournitures	17,00	200,00	85,00
Services externes	285,95	621,60	631,00
Autres locations	108,00		216,00
Primes d'assurances	157,95	157,95	165,00
Documentation		63,65	50,00
Frais de colloques, séminaires, conférences	20,00	400,00	200,00
Autres services externes	6 844,87	9 355,00	6 860,00
Publicité - publications - relations publiques	1 020,40	1 500,00	1 500,00
Voyages et déplacements	1 259,20	3 500,00	2 500,00
Missions	-37,32	100,00	100,00
Réceptions	24,00	700,00	500,00
Frais postaux - Télécommunication	4 513,59	3 490,00	2 190,00
Services bancaires	50,00	50,00	55,00
Divers	15,00	15,00	15,00
Autres charges de gestion courante	2 433,90	2 633,40	2 394,00
Parts fédérales	2 433,90	2 633,40	2 394,00
TOTAL DES CHARGES	11 220,95	14 840,00	11 770,00
TOTAL DES PRODUITS	13 207,49	14 840,00	
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	1 986,54		

Voyages et déplacement (remboursement des frais km des bénévoles) : en réalisé 1259,20 € en 2020. Pour 2021, nous avons budgétisé 2500 € car moins de bénévoles (en 2020 nous avons budgétisé 3500 € mais il y a eu moins de frais de déplacement notamment concernant l'assemblée générale de la Fédération qui s'est faite en Visio).

Frais postaux : en réalisé 4513,59 € en 2020 : nous avons mis le stock de timbres en dépenses, car depuis 2020 nous ne gérons plus de stock (nous faisons dorénavant une comptabilité de trésorerie en dépenses, recettes). Pour 2021, nous prévoyons une dépense de 2190 €.

5- VOTE DU MONTANT DES ADHÉSIONS :

La bonne santé financière de notre AL nous permet de ne pas augmenter le montant des adhésions, nous proposons de reconduire les cotisations de 2020.

Les cotisations sont 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

Adhésion « sympathisant » initiée par la fédération: 15€. (Cette adhésion ne donne pas droit au traitement des litiges. Pour les litiges il est demandé une participation de 15€ pour frais de dossier.)

Remarque : Notre AL a des montants d'adhésion parmi les plus bas de l'ensemble des associations 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 formulée il est procédé au vote

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

La reconduction est adoptée à l'unanimité des personnes présentes et représentées.

6- RENOUELEMENT DES ADMINISTRATEURS DU CA :

Rappel composition du CA :

6 membres : Mme ALLOYAU Chantal, M. DESAULNOIX Denis, M. DUPONT Didier, Mme FOURNIER Isabelle. M. GÉRARD Hugues, Mme PAYEN Annick

..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, 1 sortant : Hugues GÉRARD qui est rééligible et se porte candidat.

Il est, le seul candidat postulant au conseil d'administration.

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.

L'assemblée générale après avoir pris connaissance de la candidature présentée décide de voter à bulletin secret.

Votants : 94 voix

Pour : 94/94 unanimité

Contre : 0 Abstention : 0

Monsieur Hugues GÉRARD est réélu à l'unanimité.

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
- GÉRARD Hugues
- DUPONT Didier

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

7 - QUESTIONS DIVERSES

Monsieur GÉRARD Hugues nous informe de son litige avec ENI qui lui a suspendu sa fourniture de gaz plusieurs jours sans motif. Il a demandé à la Fédération de ne pas retenir ce fournisseur dans la campagne « énergie moins chère ensemble ». La prochaine campagne a été reportée en 2022, fin premier trimestre début 2ème trimestre 2022 pour le gaz.

Aucune autre remarque n'étant formulée, l'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 12H05.

La présidente,

Le secrétaire,

Isabelle FOURNIER

Denis DESAULNOIX

