



PROCÈS VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE AL n°775 SEINE ET MARNE EST

DATE 2 AVRIL 2022 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 émargée par tous les membres présents, qui est annexée au procès-verbal de l'assemblée.

PRÉSENCE/ABSENCE/QUORUM

Étaient présents :

5 bénévoles : Mmes : Chantal ALLOYAU, Isabelle FOURNIER, Annick PAYEN,
Mrs : Denis DESAULNOIX, Didier DUPONT.

4 adhérents : Mr et Mme Yves GHISLAIN (seul Mr Ghislain est adhérent), Mr Christian HAUDUROY et Mr Jean-Jacques MOREAU.

Étaient excusés : Christian SUSEK, Hugues GERARD.

Adhérents représentés : 62 pouvoirs valides nous sont parvenus. (51 blancs, 1 au nom de Mr Desaulnoix , 5 au nom de Fournier et 5 président)

8 membres de notre A. L. sont présents dans la salle ce qui correspond à un total de 70 adhérents présents ou représentés sur 421 adhérents.

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 Désaulnoix Denis est désigné comme secrétaire de séance.

ORDRE DU JOUR :

- *Vote sur le rapport moral de l'année 2021 ;**
- * Vote sur le rapport financier de l'année 2021 et affectation du résultat ;**
- * Orientations pour l'année 2022 ;**
- * Présentation du budget prévisionnel 2021 ;**
- * Vote du montant des adhésions 2022 ;**
- * Candidatures au Conseil d'Administration ;**
- * Questions diverses (sans vote).**

La présidente ouvre la séance à 10H15.

Elle remercie la commune de Coulommiers de mettre à disposition la salle gracieusement encore une fois. Elle remercie les personnes présentes et explique que notre association s'est efforcée de maintenir le contact pendant la pandémie du Covid. Elle indique que cette année a été une année encore difficile et imprévisible. Pendant la crise sanitaire, nous avons été obligé de fermer nos permanences physiques pendant six mois, mais nous avons su rebondir en mettant en place des permanences téléphoniques à partir du domicile du secrétaire de l'association. Nous avons traité plus de litiges via internet et par courrier et nous sommes restés présents sur les réseaux sociaux.

Enfin, la présidente exprime une certaine déception sur la faible présence d'adhérents à cette AGO.

La présidente invite les bénévoles à se présenter.

***VOTE SUR LE RAPPORT MORAL 2021**

Ce point est présenté par la présidente.

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

L'année a encore été nettement marquée par la crise sanitaire, obligeant notre association à une réorganisation et une réduction momentanée du nombre de permanences.

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.

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.

2021 nous a permis de maintenir **421** adhésions malgré une très légère baisse, effectivement nous étions à **427 adhérents au 31 décembre 2020.**

Nos actions sur l'ensemble de l'année 2021:

- **Traitement des litiges**

Nous avons enregistré et répondu à **1086** litiges exposés par les consommateurs :
562 exposés lors des permanences téléphoniques ;
384 exposés par courrier électronique ;
113 exposés lors de nos permanences physiques ;
27 reçus par courriers.

Pour la plupart de ces litiges, des renseignements ont pu être donnés sur-le-champ, mais **68 litiges ont nécessité l'ouverture de dossiers plus compliqués à traiter.**

L'année 2021 a été marquée par 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 et tout au long de l'année.

À noter que les litiges relatifs aux services marchands arrivent toujours en tête avec 38% du total, en hausse aussi les litiges liés aux énergies avec 13%. Les litiges liés aux opérateurs téléphoniques avec 10% complètent le podium.

Une grande partie de ces litiges ont été réglés à la satisfaction de nos adhérents. C'est la récompense de notre travail.

Quelques dossiers 2021 sont encore en cours de traitement, il faut quelquefois plusieurs 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.

Les litiges 2021

SECTEUR DE CONSOMMATION	LITIGES EXPOSES AU COURS DES PERMANENCES PHYSIQUES (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
LOGEMENT, COPROPRIETE, IMMOBILIER	10	16	56	18	4	104	9,58%	6
ASSURANCES	17	14	38	2	2	73	6,72%	4
BANQUES ET ORGANISMES DE CREDIT	15	28	60	6	3	112	10,31%	4
AUTO, MOTO, CARAVANE, MOBIL HOME, BATEAUX	6	24	40	5	1	76	7,00%	9
ALIMENTATION				1		1	0,09%	
SERVICES MARCHANDS	31	150	194	32	7	414	38,12%	29
ENERGIE, EAU, ASSAINISSEMENT, DECHETS, ENVIRONNEMENT	23	38	72	9	4	146	13,44%	9
ADMINISTRATION		2	7	1		10	0,92%	
OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS	11	23	71	5	5	115	10,59%	7
SANTE, MEDECINE, MALADIE, HYGIENE			7	2		9	0,83%	
AUTRES SECTEURS DE CONSOMMATION (vide)		6	17	2	1	26	2,39%	
TOTAL	113	301	562	83	27	1086	100,00%	68

- **Tenue des permanences**

Contrairement aux années précédentes et comme en 2020, à cause de la crise sanitaire, nous n'avons pas pu maintenir nos permanences physiques durant 6 mois.

À COULOMMIERS, nous avons effectué **420** heures de présence (les mardis, mercredis et jeudis matin sur rendez-vous) dans nos locaux du PAD au cours desquelles nous avons reçu **113** personnes.

Il faut aussi ajouter **420** heures de permanences téléphoniques et nous avons répondu à **562** 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 ou par téléphone.

- **Nos autres actions (hors litiges et permanences) :**

Nous avons également :

Rédigé des articles pour alimenter notre site.

Alimenté notre page Facebook

Pris part aux enquêtes nationales suivantes :

Janvier 2021 : Enquête sur les camemberts AOP

Mai 2021 : Enquête sur les magasins en circuit court

Septembre 2021 : Enquête prix dans les supermarchés.

Novembre 2021 : Enquête auprès des opticiens.

Averti nos adhérents sur la campagne Choisir son fioul et EMCE

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

Chantal ALLOYAU commente ce point.

-Commission Départementale de Conciliation des Rapports Locatifs (CDCRL) ;

-Conseil en Architecture, Urbanisme et Environnement (CAUE) de Seine-et-Marne,

-SAGE - clé des 2 Morin (cle = comité locale de l'eau)

-SAGE - clé Bassée-Voulzie

Monsieur MOREAU demande si les assemblées générales en copropriétés vont être rétablies et notamment en présentiel ?

Madame ALLOYAU l'informe d'une ordonnance et précise que les séances vont être rétablies en présentiel.

Vote du rapport moral 2021 :

La Présidente demande s'il y a des questions. Aucune remarque n'étant formulée, il est procédé au vote.

Abstentions : 0,

Contre : 0,

Pour : 70 voix

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

*VOTE SUR LE RAPPORT FINANCIER 2020 ET AFFECTATION DU RÉSULTAT

Ce point est présenté par la trésorière à l'aide de tableaux.

- **Bilan financier 2021 – recettes :**

PRODUITS/RECETTES	REALISE 2021	2020	BUDGET
Cotisations adhérents	8558,35	8808,10	7766,00
Parts fédérales (1)	2362,65	2433,90	2394
Dons et abandon de frais bénévoles	584,00	823,00	500
Publications Que-Choisir (2)	84,00	22,00	110,00
Participation aux frais de dossier (3)	15,00		
Remboursement Frais par FEDE (participation enquête, formation)	27,90	65,22	
Divers	0,10	35,00	
Produits financiers (intérêts de placement)	148,34	115,61	
Subventions DGCCRF	1311,39	1197,88	1000,00
Total	13091,73	13500,71	11770,00

En 2021 nous avons enregistré une stabilité des adhésions/ré-adhésions (421 contre 427 en 2020).

- **Bilan financier 2021- dépenses**

CHARGES/DEPENSES	REALISE 2021	2020	BUDGET
Achats : fournitures d'entretien, petits équipements, fourniture de bureau et diverses	1229,13	1631,23	1885,00
Services externes : location logiciel (1), assurance, documentation, frais divers	301,47	285,95	631,00
Publicité (2)	172,60	1020,40	1500,00
Frais bénévoles (3)	1773,70	1515,10	2600,00
Réception (AG, repas bénévoles)	494,00	24,00	500,00
Frais postaux (4)	3762,91	4538,59	2190,00
Services bancaires et divers	65,00	65,00	70,00
Parts Fédérales (5)	2362,65	2433,90	2394,00
Dotation aux provisions (6)	2000,00		
Total	12161,46	11514,17	11770,00

Nous avons fait la comptabilité à distance et logiciel de Visioconférence.

(2) Recherche de bénévole suspendue suite au COVID.

(3) Les frais de permanences bénévoles sont réduits suite au COVID-19 et par manque de bénévoles.

(4) Achat de timbre en décembre 2021 pour un montant de 2766 € avant augmentation des tarifs.

(5) Les parts fédérales également en recettes sont reversées à la Fédération.

(1) Location du logiciel COMPTA.COM dont 50 % pris en charge par la FD depuis aout 2021 afin de

(6) 1000 € Provisions pour usage des locaux et 1000 € pour risque frais de justice.

En mettant à part la dotation aux provisions, les dépenses sont inférieures au budget, du fait de la situation sanitaire et du manque de Bénévole.

- **Bilan financier 2021 – résultat :**

L'année 2021 se termine par un résultat excédentaire de **930,27 €**. Nous vous proposons d'affecter celui-ci en report à nouveau.

Notre actif net s'élève à 38776 € dont 4 653 € sur le compte bancaire, 9 € en caisse, et 34 114€ sur le livret.

Cette réserve nécessaire nous permet de faire face à l'avenir à des imprévus tels que procès pour nous défendre et développement de notre association locale il est rappelé que notre but n'est pas de faire des bénéfices, mais d'équilibrer le budget tout en faisant face aux imprévus.

Contributions en nature

La ville de Coulommiers nous met gracieusement à disposition 25 m² dans les locaux de France-Services de Coulommiers ainsi que les fluides (eau, électricité, chauffage) et les frais de télécommunications.

Valorisation du Bénévolat

Pour des raisons de trésorerie, il est demandé aux Als de valoriser le bénévolat, à cet effet, nous avons comptabilisé **2382** heures de bénévolat (**8** bénévoles en moyenne), pour un montant de **42872 €**

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

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

Vote : contre 0, abstention 0. Pour 70 voix

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

***ORIENTATIONS POUR L'ANNÉE 2022**

En plus des actions habituelles :

Recherche de bénévoles pour l'**AL de COULOMMIERS** et améliorer la formation de nos bénévoles grâce à la formation interne ;

Ouvrir une permanence en visio ;

Ouvrir une permanence un samedi matin par mois ;

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 peuvent nous accueillir ;

Lancer de nouvelles campagnes locales d'information ;

Continuer notre présence dans les médias ;

Augmenter le nombre de litiges traités par internet.

CONCLUSION

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

***PRÉSENTATION ET VOTE DU BUDGET PRÉVISIONNEL 2022**

Ce point est présenté par la trésorière à l'aide des tableaux.

Budget prévisionnel 2022- recettes :

Codification obligatoire		Budget	2021	2020	2019
70	Ventes	88,00	99,00	22,00	159,00
7012	Publications Que-Choisir, guides et supports	88,00	84,00	22,00	159,00
7060	Participation aux frais de dossiers litiges (dont remboursement de frais d'envois)		15,00		
74	Subventions	1 000,00	1 311,39	1 197,88	1 362,68
7412	DGCCRF	1 000,00	1 311,39	1 197,88	1 362,68
75	Autres produits de gestion courante et cotisations	11 534,85	11 505,00	12 100,00	12 894,49
7541	Dons	500,00	395,00	595,00	361,00
7542	Abandons de frais par les bénévoles	159,00	189,00	228,00	
7561	Cotisations nettes des adhérents	8 500,00	8 558,35	8 808,10	9 470,60
7562	Parts fédérales	2 375,85	2 362,65	2 433,90	2 633,40
7581	Produits divers de gestion courante (frais d'envoi)				138,09
7582	Autres produits divers de gestion courante			35,00	291,40
76	Produits financiers	300,00	148,34	115,61	158,92
7680	Produits financiers: intérêts des livrets, plus-value sur titres...	300,00	148,34	115,61	158,92
77	Produits exceptionnels		0,10		16,00
7782	Autres produits exceptionnels		0,10		16,00
79	Transferts de charges		27,90	65,22	
7910	Indemnités d'assurance et remboursement forfaitaire de frais		27,90	65,22	
	TOTAL DES PRODUITS	12 922,85	13 091,73	13 500,71	14 591,09
	TOTAL DES CHARGES	12 922,85	12 161,46	11 514,17	12 903,95
	RESULTAT		930,27	1 986,54	1 687,14

Budget prévisionnel 2022- dépenses :

Codification obligatoire		Budget	2021	2020	2019
60	Achats	2 068,00	1 229,13	1 631,23	2 789,87
6063	Fournitures : entretien et petit équipement	1 000,00	439,45	695,29	1 653,83
6064	Fournitures de bureau et d'administration	1 000,00	727,18	918,94	709,79
6068	Fournitures autres	68,00	62,50	17,00	426,25
61	Services externes	454,00	301,47	285,95	470,92
6135	Locations autres (matériel, salles de réunion...)	90,00	163,50	108,00	
6160	Primes d'assurances	164,00	157,97	157,95	155,12
6185	Frais de formation des bénévoles et colloques	200,00	-20,00	20,00	315,80
62	Autres services externes	8 025,00	6 268,21	7 163,09	6 984,79
6230	Publicité, publications, relations publiques	1 500,00	172,60	1 020,40	855,41
6251	Voyages et déplacements	2 200,00	1 745,80	1 487,20	2 204,25
6256	Missions (y compris les frais remboursés par la FD ou l'UR: enquêtes, formations, journées fédérales...voir lexique)	200,00	27,90	27,90	
6257	Receptions	650,00	494,00	24,00	617,12
6260	Frais postaux et de télécommunication	3 100,00	3 762,91	4 538,59	3 245,01
6270	Services bancaires	60,00	50,00	50,00	48,00
6280	Divers, autres services externes	315,00	15,00	15,00	15,00
65	Autres charges de gestion courante	2 375,85	2 362,65	2 433,90	2 633,40
6510	Parts fédérales	2 375,85	2 362,65	2 433,90	2 633,40
67	Charges exceptionnelles				24,97
6710	Charges exceptionnelles				24,97
6810	Dotation aux amortissements, provisions		2 000,00		
	TOTAL DES CHARGES	12 922,85	12 161,46	11 514,17	12 903,95
	TOTAL DES PRODUITS	12 922,85	13 091,73	13 500,71	14 591,09
	RESULTAT		930,27	1 986,54	1 687,14

Monsieur Hauduroy quitte la séance à 11H33.

La présidente demande à l'Assemblée si le budget prévisionnel 2022 appelle des questions. Aucune remarque n'est formulée.

***VOTE DU MONTANT DES ADHÉSIONS 2021**

Présentée par la trésorière.

Pourquoi une adhésion :

L'UFC est indépendante et veut le rester. C'est pourquoi nous refusons d'être subventionnés par des sociétés commerciales, afin de garder toute notre liberté pour mieux vous défendre.

De plus, notre AL de Coulommiers n'est composée que de bénévoles qui donnent de leur temps.

Nos dépenses sont essentiellement (comme vu dans le rapport financier) des remboursements de frais kilométriques pour la tenue des réunions, permanences, enquêtes et de l'achat de matériel de bureau et informatique ainsi que de frais postaux pour la communication et le traitement des litiges.

De plus, l'adhésion est obligatoire pour le traitement des litiges.

La présidente indique que lors du dernier Conseil d'administration, il a été décidé de ne pas augmenter le montant des adhésions. Elle souligne l'importance de l'adhésion au sein de l'association, garant de notre présence sur le département, de notre développement et de notre indépendance.

Propositions (soumis au vote)

Première adhésion : 28 € (inchangé)

Adhésion de soutien : 30 € (inchangé)

Renouvellement d'adhésion : 22 € (inchangé)

Adhésion « sociale » : 15 € (inchangé)

Adhésion sympathisant* : 15€ (nouveau)

*réservé au nouveau public, non adhérent, et ne comprenant pas les services et le traitement des litiges

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

Vote : contre 0, abstention 0.

La reconduction du montant des adhésions est adoptée à l'unanimité des personnes présentes et représentées avec 69 voix pour.

***CANDIDATURES AU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Nos statuts prévoient :

Que tout nouvel adhérent depuis un an peut faire acte de candidature 8 jours francs avant l'AG ;

Que tout administrateur doit se représenter tous les 3 ans.

Notre Conseil d'Administration est composé actuellement de 7 membres, mais le nombre maximum prévu par nos statuts est de 15.

Aujourd'hui nous avons 3 membres à « renouveler » et personne d'autre n'a fait acte de candidature :

- Chantal ALLOYAU
- Denis DESAULNOIX
- Isabelle FOURNIER

Résultat du vote à bulletin secret

ALLOYAU Chantal : 69 pour, (élue à l'unanimité des personnes présentes ou représentées.)
Denis DESAULNOIX : 69 voix pour (élu à l'unanimité des personnes présentes ou représentées).
Isabelle FOURNIER : 69 voix pour (élue à l'unanimité des personnes présentes ou représentées).

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
- DUPONT Didier
- GÉRARD Hugues

Le Conseil d'Administration se réunira après ladite Assemblée afin d'élire le bureau. (Pour rappel, pour se présenter au bureau, il faut être administrateur depuis au moins un an).

***QUESTIONS DIVERSES**

Aucune question n'est posée.

En conclusion la présidente rappelle que l'association ne serait rien sans les bénévoles qu'elle remercie pour tout l'investissement, elle remercie aussi les adhérents et souhaiterait que tout le monde ait bien conscience du travail et du temps que les bénévoles consacrent à l'association. 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.

CLÔTURE DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE A 11H55

Signature du président et du secrétaire

La présidente,

Mme Isabelle FOURNIER



Le secrétaire,

Mr Denis DESAULNOIX

