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

15 avril 2023

France Services 22 rue du Palais de Justice 77120 COULOMMIERS

Les membres de l'association locale UFC Que-choisir Seine et Marne Est se sont réunis en Assemblée Générale Ordinaire 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 : 11 membres :

- 6 bénévoles : Chantal ALLOYAU, Isabelle FOURNIER, Annick PAYEN, Denis DESAULNOIX , Didier DUPONT, Christian SUSEK
- 5 adhérents

Ont donné pouvoir : 69 mandats valides

DÉSIGNATION DU PRÉSIDENT ET SECRÉTAIRE DE SÉANCE

Isabelle FOURNIER est désignée Présidente de séance
Denis DESAULNOIX est désigné secrétaire de séance.

ORDRE DU JOUR :

***Vote sur le rapport moral de l'année 2022 ;**
*** Vote sur le rapport financier de l'année 2022 et affectation du résultat ;**
*** Orientations pour l'année 2023 ;**
*** Présentation du budget prévisionnel 2023 ;**
*** Vote du montant des adhésions 2023 ;**
*** Candidatures au Conseil d'Administration ;**
*** Questions diverses (sans vote).**

La présidente ouvre la séance à 9h40.

Elle remercie la commune de Coulommiers ainsi que France Services, de mettre à disposition la salle gracieusement encore une fois. Elle remercie les personnes présentes, mais exprime une certaine déception face à la faible participation à cette AGO. Puis elle invite les bénévoles à se présenter avant de commenter le rapport moral.

PRÉSENTATION/DÉBAT DU RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITÉ (Powerpoint diffusé sur grand écran)

Ce point est présenté par la Présidente avec l'aide de Monsieur Denis DESAULNOIX pour les litiges et de Mesdames Chantal ALLOYAU et Annick PAYEN pour les représentations et les enquêtes.

L'année 2022 a été marquée par une reprise normale de nos activités, mais nous avons été freinés dans nos actions par le départ de plusieurs bénévoles pendant la crise sanitaire et depuis nous recherchons à recruter.
Néanmoins, nous avons maintenu l'essentiel de nos activités comme la tenue de permanences physiques et téléphoniques. Nous avons mis en place des rendez-vous en visio. Nous avons fait comme chaque année des enquêtes et participé à une campagne nationale.

Parallèlement, le nombre de litiges exposés et traités a connu une forte hausse, notamment les litiges soumis sur internet, monopolisant au minimum deux personnes à une surveillance quotidienne et pour lesquels il est demandé une grande réactivité de réponse, ce qui oblige à un suivi quasi journalier tout au long de l'année.
Bien entendu, tout ce travail est réalisé en dépit de la baisse du nombre de bénévoles au sein de l'AL.

En 2022, notre association rassemblait 377 adhérents. Nous avons connu une légère baisse par rapport à 2021 (421 adhérents).

Nous profitons, 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.

1. **Fonctionnement de l'AL**
   - Ouverture de l'AL : tous les mardis, mercredis et jeudis matin ainsi qu'un samedi matin par mois.
   - Permanences téléphoniques tous les mardis, mercredis, jeudis.
   - Rendez-vous en visio 2 mardis par mois
   - Nombre d'heures d'ouverture tous lieux confondus :477
   - Nombre d'appels téléphoniques : 495
   - Nombre de personnes reçues : 189

1. **Les ressources humaines de l'AL**
   - En 2022, notre association rassemblait 377 adhérents. Nous avons connu une légère baisse par rapport à 2021(421 adhérents).

1. **Activité liée au traitement des litiges**

- 495 exposés lors des permanences téléphoniques,
- 239 exposés par courrier électronique,
- 128 exposés en permanences physiques,
- 16 reçus par courrier et 7 par visioconférences.

La plupart de ces litiges, des renseignements ont pu être donnés sur-le-champ, mais 67 litiges ont nécessité l'ouverture de dossiers plus compliqués à traiter.

.

Les litiges relatifs aux services marchands arrivent toujours en tête avec 36.50**%** du total, en hausse aussi les litiges liés aux services bancaires avec 12**%**.

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

Quelques dossiers 2022 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

1. **Activité liée aux instances**
   - Nombre de CA par an : 4
   - Nombre de Bureau par an :10
   - Composition du CA :
     -Mesdames : Chantal ALLOYAU, Isabelle FOURNIER, Annick PAYEN,
     -Messieurs : Denis DESAULNOIX, Hugues GERARD, Didier DUPONT
   - Présentation des membres du CA en renouvellement :
   - 1 candidat en renouvellement Monsieur Didier Dupont
   - Il y a une nouvelle candidature : Monsieur Christian SUSEK.

1. **Activité de communication et représentation**

Représentations au sein de divers organismes locaux, départementaux et régionaux suivants :

- Commission Départementale de Conciliation des Rapports Locatifs (CDCRL),
- Conseil en Architecture, Urbanisme et Environnemental (CAUE) de Seine et Marne,
- SAGE- clé des 2 Morin (cle = comité locale de l'eau),
- SAGE-clé Bassée-Voulzie,
- Banque de France.

Nombre d'enquêtes fédérales : 6

1. Janvier 2022 : Enquête sur les publications Que choisir en rayon
2. Mars 2022 : Enquête chez les concessionnaires automobiles
3. Juin 2022 : Enquête sur le CBD.
4. Juin 2022 : Enquête sur les produits alimentaires transformés

5. Septembre 2022 : Enquête dans les magasins hard discount.
6. Novembre 2022 : Enquête dans les points de vente de circuit court.

- **Averti** nos adhérents sur la campagne Choisir son fioul

- **Nous avons rédigé** des articles pour alimenter notre site.

- **Alimenté notre** page Facebook.

Vote du rapport moral et d'activité :
Pour : 80 voix /Contre : 0 /Absention : 0

PRÉSENTATION/DÉBAT DU RAPPORT D'ORIENTATION

Nos prévisions d'Actions pour 2023

En plus des actions habituelles :

- Recherche de bénévoles.
- Ouverture de deux permanences décentralisées ;
  - -1 Crécy la Chapelle
  - - 2 La Ferté sous Jouarre
- Rédaction de bulletins d'information ;
- Mise à jour régulière de notre site Internet et de notre page Facebook ;
- 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 ;
- Améliorer notre communication au travers des médias.

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.**

Nous profitons, 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 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.

D'avance, nous vous en remercions.

PRÉSENTATION/DÉBAT DU RAPPORT FINANCIER ET BUDGET PRÉVISIONNEL

Présentation du rapport financier

Ce point est présenté par Monsieur Christian SUSEK

RECETTES

Les recettes sont reparties de la façon suivante :

PRODUITS/RECETTES	REALISE 2022	REALISE 2021	BUDGET
Cotisations adhérents	7639,60	8558,35	8500,00
Parts fédérales (1)	2120,40	2362,65	2375,85
Dons et abandon de frais bénévoles	898 ,00	584,00	659,00
Publications Que-Choisir (2)	513,00	84,00	88,00
Participation aux frais de dossier (3)		15,00	
Remboursement Frais par FEDE (participation enquête, formation)		27,90	
Divers		0,10	
Produits financiers (intérêts de placement)	496,56	148,34	300,00
Subventions DGCCRF	1002,97	1311,39	1000,00
Total	**12670,53**	**13091,73**	**12922,85**

1. Parts fédérales également en dépenses (reversement à la fédération)
2. Dont **387,35 €** reversés à la fédération
3. Participation aux frais de dossier pour un adhérent sympathisant (nouveau)

En 2022 nous avons enregistré une baisse des adhésions/ré-adhésions (377 contre 421 en 2021) soit environ 10% de moins.

DÉPENSES

Les dépenses sont réparties de la façon suivante :

CHARGES/DEPENSES	REALISE 2022	REALISE 2021	BUDGET
Achats : fournitures d'entretien, petits équipements, fourniture de bureau et diverses	697,20	1229,13	2068,00
Services externes : location logiciel (1), assurance, documentation, frais divers	543,45	301,47	969,00
Publicité, publication du bulletin CONSOM&VOUS (2)	1126,46	172,60	1500,00
Frais bénévoles	2514,68	1773,70	2200,00
Réception (AG, repas bénévoles) (3)	150,39	494,00	650,00
Frais postaux (4)	3864,62	3762,91	3100,00
Services bancaires et divers	65,50	65,00	60,00
Parts Fédérales (5)	2120,40	2362,65	2375,85
Dotation aux provisions		2000,00	
Total	**11082,70**	**12161,46**	**12922,85**

1. Logiciel COMPTA.COM et logiciel de Visioconférence ZOOM .
2. Reprise de la publication du journal CONSOM&VOUS
3. Repas bénévoles prévu début 2023.
4. Achat de timbres en décembre 2022 pour anticiper les hausses de tarifs.
5. Les parts fédérales également en recettes sont reversées à la Fédération.

En conclusion :

L'année 2022 se termine par un résultat excédentaire de **1587,93 €.**

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

Contributions en nature :

La ville de Coulommiers et France Services nous mettent à disposition un local de 25 m² à Coulommiers, ainsi que les fluides (eau, électricité, chauffage), les frais de télécommunications et l'entretiens ménagers des locaux. Valoriser pour un montant de **6000 €.**

Valorisation du Bénévolat

Nous avons comptabilisé **2502** heures de bénévolat (**8** bénévoles en moyenne), pour un montant de **45036€.**

Présentation du budget prévisionnel :

Ce budget est présenté par Monsieur Christian SUSEK .

Le budget 2023 (en équilibre recettes et dépenses) est basé :

- ✓ Sur une prévision de 400 adhésions (377 en 2022 et 421 en 2021)
- ✓ La recherche de bénévoles
- ✓ L'envoi du bulletin trimestriel au format papier si demande expresse du consommateur (Questionnaire joint au prochain bulletin)

RECETTES

	BUDGET 2023	RÉALISÉ 2022	RÉALISÉ 2021	RÉALISÉ 2020
Publications Que-Choisir, guides et supports	265,00	513,00	84,00	22,00
Participation aux frais de dossiers litiges (dont remboursement de frais d'envois)			15,00	
DGCCRF	1 000,00	1 002,97	1 311,39	1 197,88
Dons	500,00	603,00	395,00	595,00
Abandons de frais par les bénévoles	300,00	295,00	189,00	228,00
Cotisations nettes des adhérents	8 100,00	7 639,60	8 558,35	8 808,10
Parts fédérales	2 249,00	2 120,40	2 362,65	2 433,90
Autres produits divers de gestion courante				35,00
Produits financiers: intérêts des livrets, plus-value sur titres…	1 100,00	496,56	148,34	115,61
Autres produits exceptionnels			0,10	
Indemnités d'assurance et remboursement forfaitaire de frais			27,90	65,22
TOTAL DES PRODUITS	**13 514,00**	**12 670,53**	**13 091,73**	**13 500,71**
TOTAL DES CHARGES	**13 514,00**	**11 082,70**	**12 161,46**	**11 514,17**
RESULTAT		**1 587,83**	**930,27**	**1 986,54**

DÉPENSES

	Budget 2023	RÉALISÉ 2022	RÉALISÉ 2021	RÉALISÉ 2020
Fournitures : entretien et petit équipement	300,00	18,65	439,45	695,29
Fournitures de bureau et d'administration	500,00	291,20	727,18	918,94
Fournitures autres	200,00	387,35	62,50	17,00
Locations autres (matériel, salles de réunion…)	522,00	75,00	163,50	108,00
Primes d'assurances	170,00	157,95	157,97	157,95
Documentation, abonnements juridiques et autres	57,00	310,50		
Frais de formation des bénévoles et colloques			-20,00	20,00
Publicité, publications, relations publiques	2 500,00	1 126,46	172,60	1 020,40
Voyages et déplacements	3 000,00	2 514,68	1 745,80	1 487,20
Missions (y compris les frais remboursés par la FD ou l'UR: enquêtes, formations, journées fédérales…voir lexique)			27,90	27,90
Réceptions	750,00	150,39	494,00	24,00
Frais postaux et de télécommunication	3 200,00	3 864,62	3 762,91	4 538,59
Services bancaires	51,00	50,50	50,00	50,00
Divers, autres services externes	15,00	15,00	15,00	15,00
Parts fédérales	2 249,00	2 120,40	2 362,65	2 433,90
Dotation aux amortissements, provisions			2 000,00	
TOTAL DES CHARGES	**13 514,00**	**11 082,70**	**12 161,46**	**11 514,17**
TOTAL DES PRODUITS	**13 514,00**	**12 670,53**	**13 091,73**	**13 500,71**
RESULTAT		**1 587,83**	**930,27**	**1 986,54**

Vote du rapport financier et du budget prévisionnel : Pour : 80 /Contre : 0 /Abstention : 0

MONTANT DE L'ADHÉSION

Débat sur le montant des adhésions :

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.

Pour rappel

-1ére adhésion : 28€,
- Soutien : 30€,
- Renouvellement : 22€,
-Adhésion sociale : 15€,

-Adhésion sympathisant* : 15€.
*réservée au nouveau public, non adhérent, et ne comprenant pas les services et le traitement des litiges

Aucune remarque n'étant formulée 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 80 voix pour.

RENOUVELLEMENT DES ADMINISTRATEURS DU CA ET ÉLECTION DU BUREAU

Nos statuts prévoient :

Que tout nouvel adhérent depuis un an peut faire acte de candidature 8 jours francs avant l'A.
Que tout administrateur doit se représenter tous les 3 ans.

Notre Conseil d'Administration est composé actuellement de 6 membres, mais le nombre maximum prévu par nos statuts est de 15.
Un renouvellement, Monsieur Didier DUPONT
Une nouvelle candidature : Monsieur Christian SUSEK

Vote sur les administrateurs :

Didier DUPONT : 80 voix pour (élu à l'unanimité des personnes présentes ou représentées).
Christian SUSEK : 80 voix pour (élu à l'unanimité des personnes présentes ou représentées).

Après cette Assemblée générale, le nouveau Conseil d'Administration est composé des 7 membres suivants :

Mesdames :
- ALLOYAU Chantal
- FOURNIER Isabelle
- PAYEN Annick
-

Messieurs :
- DESAULNOIX Denis
- DUPONT Didier
- GÉRARD Hugues
- SUSEK Christian

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

Election du bureau :

Le nouveau bureau a été constitué lors du C.A extraordinaire qui s'est tenu à la suite de l'Assemblée Générale.
Les membres du CA sont :
Mesdames : Chantal ALLOYAU, Isabelle FOURNIER et Annick PAYEN,
Messieurs : Denis DESAULNOIX, Didier DUPONT, Hughes GERARD et Christian SUSEK (nouvel entrant).

Un absent excusé : Hughes GERARD.

Membres élus du bureau :
Présidente : Isabelle FOURNIER (réélue à l'unanimité)
Vice-Président : pas de candidature,

Secrétaire : Denis DESAULNOIX (réélu à l'unanimité),
Secrétaire adjoint : Didier DUPONT (réélu à l'unanimité),

Trésorier : Christian SUSEK (élu à l'unanimité),
Trésorière adjointe : Chantal ALLOYAU (réélue à l'unanimité).

QUESTIONS DIVERSES

Un adhérent fait part des problèmes qu'il rencontre sur les démarchages téléphoniques et sur les limites de Bloctel.

CLÔTURE DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

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 souhaiterais 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.

Fin de séance à 11H10.

Compte rendu certifié conforme
Signature du président et du secrétaire

La présidente,

Mme Isabelle FOURNIER

Le secrétaire,

Mr Denis DESAULNOIX