



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

23 mars 2024

**LIEU : La maison des associations sportives,
allée Tarento 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 : 15membres

- 7 bénévoles : Mmes : Chantal ALLOYAU, Isabelle FOURNIER, Annick PAYEN,
Mrs : Denis DESAULNOIX, Didier DUPONT, Christian SUSEK,
Emmanuel TONDU.

- 8 adhérents

Ont donné pouvoir : Reçus 87 mandats valides

DÉSIGNATION DU PRÉSIDENT ET SECRÉTAIRE DE SÉANCE

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

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.

ORDRE DU JOUR DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

- * Vote sur le rapport moral de l'année 2023;
- * Vote sur le rapport financier de l'année 2023 et affectation du résultat ;
- * Orientations budgétaires 2024;
- * Orientations de l'Al pour l'année 2024;
- * Vote du montant des adhésions 2024;
- * Candidatures au Conseil d'Administration ;
- * Questions diverses (sans vote).

La présidente ouvre la séance à 9h35

PRÉSENTATION/DÉBAT DU RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITÉ (PowerPoint retransmis sur grand écran)

Ce point est présenté par la Présidente avec l'aide de Madame Chantal ALLOYAU sur les représentations et les enquêtes et de Madame Annick PAYEN sur la Banque de France.

L'année 2023 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, téléphoniques et nous avons mis en place des rendez-vous en visioconférence.

Nous avons fait comme chaque année des enquêtes et participé à une campagne nationale.

Parallèlement, le nombre de litiges exposés et traités reste stable. Mais nous traitons plus de litiges soumis sur Internet par rapport aux dossiers vus en présentiel, 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 de bénévoles au sein de l'AL.

En 2023 notre association rassemblait 379 adhérents. En 2022, nous en comptons 377.

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 : à Coulommiers, le mardi et jeudi matin ainsi qu'un samedi matin par mois.
- Ouverture des permanences décentralisées
- A partir du 1^{er} janvier 2023 nous avons ouvert deux permanences décentralisées pour répondre à la demande de la communauté de communes :
- La Ferté-sous-Jouarre un mardi par mois et Crécy la Chapelle un jeudi par mois
- Permanences en visioconférence 2 mardis par mois
- Nombre d'heures d'ouverture tous lieux confondus :369
- Nombre d'appels téléphoniques : 578
- Nombre de personnes reçues : 195
- Nombre de courriers traités :8
- Nombre de mails traités :212
- Nombre de visites sur le site internet de l'AL : non disponible

Pour la plupart de ces litiges, des renseignements ont pu être donnés sur-le-champ, mais 59 litiges ont nécessité l'ouverture de dossiers plus compliqués à traiter.

Les ressources humaines de l'AL

- Point sur les adhérents de l'année et évolution sur plusieurs années : en 2023, notre association rassemblait 379 adhérents. En 2022, nous en comptons 377.

Activité liée au traitement des litiges

- Nombre de personnes reçues tous lieux confondus et par thématique :
- 578 exposés lors des permanences téléphoniques,
- 202 exposés par courrier électronique,
- 137 exposés en permanences physiques,
- 8 reçus par courrier et 5 par visioconférences. 59 litiges ont nécessité l'ouverture de dossiers plus compliqués à traiter.
- Nombre de litiges traités par catégorie (immobilier, assurance, banque, télécommunications, alimentation, services marchands, énergie, divers...)

CODE	SECTEUR DE CONSOMMATION	LITIGES EXPOSÉS AU COURS DES PERMANENCES PHYSIQUES (1)	LITIGES A L'ÉC (2)	LITIGES EXPOSÉS PAR TÉLÉPHONE (3)	LITIGES EXPOSÉS PAR COURRIEL (4)	LITIGES EXPOSÉS PAR COURRIERS (5)	LITIGES EXPOSÉS PAR VISIOCONFÉRENCE (6)	NOMBRE TOTAL DE LITIGES EXPOSÉS DU SECTEUR (1)+(2)+(3)+(4)+(5)+(6)	% PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DES LITIGES EXPOSÉS	NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS SUITE AUX LITIGES EXPOSÉS
1	LOGEMENT, COPROPRIÉTÉ, IMMOBILIER	21	12	53	3	1	1	91	9,78%	5
2	ASSURANCES	27	14	39				80	8,60%	5
3	BANQUES ET ORGANISMES DE CRÉDIT	14	22	61			1	98	10,54%	7
4	AUTO, MOTO, CARAVANE, MOBIL HOME, BATEAUX	9	16	36	1			62	6,67%	3
5	ALIMENTATION			2				2	0,22%	
6	SERVICES MARCHANDS	31	85	182	4	5	3	310	33,33%	16
7	ÉNERGIE, EAU, ASSAINISSEMENT, DÉCHETS, ENVIRONNEMENT	19	19	52		1		91	9,78%	11
8	ADMINISTRATION	1	2	43				46	4,95%	
9	OPÉRATEURS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS	14	21	54	1	1		91	9,78%	11
10	SANTÉ, MÉDECINE, MALADIE, HYGIÈNE	1		24				25	2,69%	
11	AUTRES SECTEURS DE CONSOMMATION		2	32				34	3,66%	
	TOTAL	137	193	578	9	8	5	930	100,00%	58

À noter que les litiges relatifs aux services marchands arrivent toujours en tête avec 33,33% du total, en hausse aussi les litiges liés aux services bancaires avec 10,54%.

- Une grande partie de ces litiges ont été réglés à la satisfaction de nos adhérents. C'est la récompense de notre travail. Quelques dossiers 2023 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.

Activité liée aux instances

- Nombre de CA par an : 4
- Nombre de Bureau par an : 8
- Composition du CA :
- Mesdames : Chantal ALLOYAU, Isabelle FOURNIER, Annick PAYEN,
- Messieurs : Denis DESAULNOIX, Hugues GÉRARD, Didier DUPONT, Christian SUSEK.

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.
-
- **Nous avons pris part aux enquêtes nationales suivantes :**
 1. Janvier 2023 : Prix de la Baguette,
 2. Mars 2023 : Enquête obtenir un rendez-vous chez les Ophtalmologues,
 3. Mars 2023 : Enquête obtenir un rendez-vous chez les Généralistes,.
 4. Avril 2023 : Enquête sur la vérification des étiquettes concernant le miel,
 5. Septembre 2023 : Enquête prix supermarchés,
 6. Octobre 2023 : Enquête dans les fast-foods Réduction des déchets.
 - **Averti** nos adhérents sur la campagne Choisir son fioul ,
 - **Informé** sur la campagne Énergie Moins Chère ensemble,
 - **Informé** sur la campagne Complémentaire Santé ensemble,
 - **Participé** à la campagne nationale contre le glyphosate..

Vote du rapport moral et d'activité :

Pour : 102 voix /Contre : 0 /Absention : 0

PRÉSENTATION/DÉBAT DU RAPPORT D'ORIENTATION

Nos prévisions d'Actions pour 2024

En plus des actions habituelles :

- Recherche de bénévoles.
- Rédaction de 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 ;
- 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**.

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.*

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 (Trésorier)

Les documents ont été distribués à l'entrée.

RECETTES

Les recettes sont réparties de la façon suivante :

PRODUITS/RECETTES	RÉALISE 2023	RÉALISE 2022	BUDGET
Cotisations adhérents(1)	7571,40	7639,60	8100,00
Parts fédérales (2)	2154,60	2120,40	2249,00
Dons et abandon de frais bénévoles(3)	1336,00	898,00	800,00
Publications Que-Choisir (abonnements) (4)	303,00	513,00	265,00
Divers	2,00		
Produits financiers (intérêts de placement)	1114,48	496,56	1100,00
Subventions DGCCRF	1007,59	1002,97	1000,00
Total	13489,07	12670,53	13514,00

(1) Budget établi sur 400 adhérents (379 en 2023)

(2) Parts fédérales également en dépenses (versement à la fédération)

(3) Dont 484€ également en recettes (abandon de frais bénévoles)

(4) Dont 248,40€ reversés à la fédération.

En 2023 nous avons enregistré une stabilité des adhésions/ré-adhésions (379 contre 377 en 2022), mais inférieure au budget (400), et une hausse des dons d'où un total des recettes proche du budget.

DÉPENSES

Les dépenses sont réparties de la façon suivante :

CHARGES/DEPENSES	REALISE 2023	REALISE 2022	BUDGET
Achats : fournitures d'entretien, petits équipements, fourniture de bureau et diverses (1)	1838,82	697,20	1000,000
Services externes : location logiciel , assurance, documentation, frais divers	306,98	543,45	749,00
Publicité, publication du bulletin CONSOM&VOUS (2)	437,68	1126,46	2500,00
Frais bénévoles	2142,06	2514,68	3000,00
Réception (AG, repas bénévoles)	464,04	150,39	750,00
Frais postaux (3)	1538,77	3864,62	3200,00
Services bancaires et divers	114,80	65,50	66,00
Parts Fédérales (4)	2154,60	2120,40	2249,00
Provisions pour risque usage des locaux	2925,00		
Total	11922,75	11082,70	13514,00

(1) Achat 3 licences office 2021 (**383€**) dont le budget (432€) était en service externe, **248,40€** achat abonnements également en recette (gains pour l'association 5 à 10 euros par 1^{er} abonnement selon la formule), soit un dépassement de **400€** sur l'ensemble achats et services externes,

(2) 1 Édition du bulletin au lieu de 4 par manque de bénévoles,

(3) Idem point 2,

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

CONCLUSIONS

L'année 2023 se termine par un résultat excédentaire de **1566,32 €**.

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

Contributions en nature :

France Services nous met à disposition des locaux pour 25 m² ainsi que les fluides (eau, électricité, chauffage), les frais de télécommunications et entretiens ménagers des locaux valoriser pour un montant de **6600 €**.

Valorisation du Bénévolat

Nous avons comptabilisé **2506** heures de bénévolat (**8** bénévoles en moyenne), pour un montant de **45108€**.

BILAN.

L'actif de l'association est de **45713,70€** dont **35276,80€** en fonds propres et **10000€** de provisions pour risques (problèmes juridiques et usage des locaux)

Après discussion,

Le rapport financier est adopté à l'unanimité : Pour : 102 /Contre : 0 /Abstention : 0

Présentation du budget prévisionnel :

Ce budget est présenté par Christian SUSEK (trésorier).

Le budget 2024 (en équilibre recettes et dépenses) est basé :

- ✓ Sur une prévision de 380 adhésions (379 en 2023 et 377 en 2022)
- ✓ La recherche de bénévoles
- ✓ L'édition de 4 bulletins CONSOM&VOUS
- ✓ Le renouvellement partiel du matériel informatique (2 PC et 1 imprimante).

RECETTES

SUIVI MENSUEL DES PRODUITS					
N° ET NOM		775 COULOMMIERS			
Codification obligatoire		Budget 2024	2023	2022	2021
70	Ventes	395,00	303,00	513,00	99,00
7012	Publications Que-Choisir, guides et supports	395,00	303,00	513,00	84,00
7060	Participation aux frais de dossiers litiges (dont remboursement de frais d'envoi)				15,00
74	Subventions	985,00	1 007,59	1 002,97	1 311,39
7412	DGCCRF	985,00	1 007,59	1 002,97	1 311,39
75	Autres produits de gestion courante et cotisations	10 720,00	11 061,00	10 658,00	11 505,00
7541	Dons	500,00	852,00	603,00	395,00
7542	Abandons de fais par les bénévoles	500,00	483,00	295,00	189,00
7561	Cotisations nettes des adhérents	7 570,00	7 571,40	7 639,60	8 558,35
7562	Parts fédérales	2 150,00	2 154,60	2 120,40	2 362,65
76	Produits financiers	1 280,00	1 114,48	496,56	148,34
7680	Produits financiers: intérêts des livrets, plus-value sur titres...	1 280,00	1 114,48	496,56	148,34
77	Produits exceptionnels		2,00		0,10
7782	Autres produits exceptionnels		2,00		0,10
79	Transferts de charges				-27,90
7910	Indemnités d'assurance et remboursement forfaitaire de frais				27,90
	TOTAL DES PRODUITS	13 380,00	13 488,07	12 670,53	13 091,73
	TOTAL DES CHARGES	13 380,00	11 921,75	11 082,70	12 161,46
	RESULTAT		1 566,32	1 587,83	930,27

DÉPENSES

SUIVI MENSUEL DES CHARGES					
N° ET NOM		775 COULOMMIERS			
Codification obligatoire		Budget 2024	2023	2022	2021
60	Achats	1 945,00	1 838,82	697,20	1 229,13
6063	Fournitures : entretien et petit équipement	600,00	317,76	18,65	439,43
6064	Fournitures de bureau et d'administration	1 000,00	1 272,66	291,20	727,18
6068	Fournitures autres	345,00	248,40	387,35	62,50
61	Services externes	520,00	306,98	543,45	301,47
6135	Locations autres (matériel, salles de réunion...)	250,00	82,50	75,00	163,50
6160	Primes d'assurances	170,00	164,48	157,95	157,97
6181	Documentation, abonnements juridiques et autres	100,00		310,50	
6185	Frais de formation des bénévoles et colloques		60,00		-20,00
62	Autres services externes	8 165,00	4 695,35	7 721,65	6 268,21
6230	Publicité, publications, relations publiques	1 600,00	437,68	1 126,46	172,60
6238	Divers (pourboires, gâtification des stagiaires voir lexique...)		50,00		
6251	Voyages et déplacements	3 000,00	2 141,06	2 514,68	1 745,80
6256	Missions (y compris les frais remboursés par la FD ou l'UR: enquêtes, formations, journées fédérales ... voir lexique)				27,90
6257	Réceptions	650,00	464,04	150,39	494,00
6260	Frais postaux et de télécommunication	2 840,00	1 538,77	3 864,62	3 762,91
6270	Services bancaires	55,00	51,80	50,50	50,00
6280	Divers, autres services externes	20,00	12,00	15,00	15,00
65	Autres charges de gestion courante	2 150,00	2 154,60	2 120,40	2 362,65
6510	Parts fédérales	2 150,00	2 154,60	2 120,40	2 362,65
67	Charges exceptionnelles		1,00		
6710	Charges exceptionnelles		1,00		
68	Dotations aux amortissements, provisions, engagements	600,00			2 000,00
6810	Dotation aux amortissements, provisions	600,00	2 925,00		2 000,00
	TOTAL DES CHARGES	13 380,00	11 921,75	11 082,70	12 161,46
	TOTAL DES PRODUITS	13 380,00	13 488,07	12 670,53	13 091,73
	RESULTAT		1 566,32	1 587,83	930,27

MONTANT DE L'ADHÉSION

1. Débat sur le montant des adhésions :

La présidente indique que lors du dernier Conseil d'administration, il a été émis l'idée 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.

Rappel des montants :

- 1ère adhésion : 28€ (inchangé depuis 2016),
- soutien : 30€,(inchangé depuis 2008)
- renouvellement : 22€,(inchangé depuis 2012)
- adhésion sociale : 15€, (inchangé depuis 2012)
- adhésion sympathisants* : 15€.(inchangé depuis 2021)

* réservé au nouveau public, non adhérent, et ne comprend 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 102 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'AG.

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.

Il y a 2 renouvellements : - Monsieur Hugues GÉRARD,
- Madame Annick PAYEN.

Il n'y a pas de nouvelles candidatures.

Vote sur les administrateurs :

Hugues GÉRARD : 102 voix pour (élu à l'unanimité des personnes présentes ou représentées).

Annick PAYEN : 102 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

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 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.

Fin de séance à 11H25.

Compte rendu certifié conforme
Signature du président et du secrétaire

La présidente,

Le secrétaire,

Mme Isabelle FOURNIER

Mr Denis DESAULNOIX



Élection du bureau :

Pour extrait conforme :

Lors d'un CA extraordinaire tenu le 27 mars 2024 suite à l'Assemblée Générale du 23 mars 2024, les membres du Conseil d'Administration se sont réunis afin d'élire le nouveau Bureau.

Pour rappel :

Les membres du CA sont :

Mesdames : Chantal ALLOYAU, Isabelle FOURNIER et Annick PAYEN,

Messieurs : Denis DESAULNOIX, Didier DUPONT, Hugues GERARD et Christian SUSEK.

Un absent excusé : Hugues GÉRARD

Il est décidé de voter à main levée.

Après le vote, le nouveau Bureau est composé des membres suivants :

Membres élus du bureau :

Présidente : Isabelle FOURNIER (réélue à l'unanimité),

Vice-Président : pas de candidat,

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

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

Trésorier : Christian SUSEK (réélu à l'unanimité),
Trésorière adjointe : Chantal ALLOYAU a présenté sa candidature mais n'a pas été réélue
(pour 1/ Contre : 2/ Abstentions : 3).

2. Délégations

Les délégations sont les suivantes :

Représentant légal de l'association agissant en son nom :

La présidente de l'association sera la représentante légale.

Elle peut déléguer tout ou partie de ses pouvoirs (par exemple, à un(e) vice-président(e), à un(e) secrétaire ou à un(e)trésorier(e). Mais elle reste coresponsable des actes réalisés au nom de l'association par ceux à qui elle a délégué ses pouvoirs.

L'AL. UFC Que Choisir Seine et Marne Est ayant des comptes bancaires ouverts dans la banque CRÉDIT AGRICOLE BRIE PICARDIE agence de Coulommiers, et ceux-ci fonctionnant avec une signature.

Le Conseil d'Administration décide à l'unanimité des présents (6 personnes) de confier la signature des dits comptes ouverts sur les livres de la banque susnommée au trésorier Monsieur Christian SUSEK, au secrétaire Monsieur Denis DESAULNOIX, sur proposition de délégation de la Présidente Isabelle FOURNIER.

La présidente donne aussi aux personnes susnommées, pouvoir afin qu'elles puissent la représenter et signer pour elle les documents nécessaires au bon fonctionnement de l'association.

La délégation est valable pour une durée de 1 an.

A ce jour, les délégations légales énoncées sont les seules.

Par ailleurs il n'existe aucune convention telle que définie par la Loi n ° 2001-420 du 15 mai 2001 quelle qu'elles soient entre l'association et les membres administrateurs de l'association.

Il est convenu que la Présidente, assistée du Secrétaire, est chargée des démarches administratives auprès des autorités compétentes légales.

Aucune autre remarque n'étant formulée, l'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 11H20.

Secrétaire de séance : La présidente :

Monsieur Denis DESAULNOIX

Madame Isabelle FOURNIER

