



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

**DATE 22 MARS 2025 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**

### **PRÉSENCE/ABSENCE/QUORUM :**

Étaient présents : -7 bénévoles : Mmes : Chantal ALLOYAU, Isabelle FOURNIER, Annick PAYEN.

Mrs : Denis DESAULNOIX, Christian SUSEK, Emmanuel TONDU, Mahfoud BENDJEBBAR.

-8 adhérents

Était excusé : Hugues GERARD.

Ont donné pouvoir : 80 mandats reçus valides (65 blancs, 11 Isabelle FOURNIER, 1 Annick PAYEN, 1 Christian SUSEK, 2 Emmanuel TONDU)

**Soit un total de 95 voix.**

### **DÉSIGNATION DU PRÉSIDENT ET SECRÉTAIRE DE SÉANCE**

Madame Fournier Isabelle est désignée comme **P**résidente de séance.

Monsieur Désaulnoix Denis est désigné comme **S**ecrétaire 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 :**

- \* **Vote du rapport moral de l'année 2024 ;**
- \* **Vote du rapport financier de l'année 2024 et affectation du résultat ;**
- \* **Orientations budgétaires 2024;**

- \* **Orientations de l'AL pour l'année 2025 ;**
- \* **Vote du montant des adhésions 2025 ;**
- \* **Candidatures au Conseil d'Administration ;**
- \* **Questions diverses (sans vote).**

### **La Présidente ouvre la séance à 09H35.**

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.

### **\* VOTE DU RAPPORT MORAL 2024**

Ce point est présenté par la Présidente,

**En 2024, nous avons maintenu l'essentiel** de nos activités comme la tenue de permanences physiques, téléphoniques et les rendez-vous en visioconférence.

Nous avons fait comme chaque année des enquêtes et participé à des campagnes nationales.

Parallèlement, le nombre de litiges exposés et traités reste stable, mais nous traitons plus de litiges soumis sur internet.

Ce traitement des litiges monopolise la surveillance d'une personne et demande une grande réactivité de réponse, ce qui oblige à un suivi quasi journalier tout au long de l'année.

En 2024, notre association comptait 334 adhérents (379 en 2023),

Tout ce travail est réalisé grâce au dévouement et à l'implication des bénévoles de l'AL.

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,

### **Nos actions sur l'ensemble de l'année 2024 :**

#### **Traitement des litiges**

Pendant l'année 2024, nous avons enregistré et répondu à **745** litiges exposés par les consommateurs

**435** lors des permanences téléphoniques ;

**159** par courrier électronique ;

**123** lors de nos permanences physiques ;

**8** reçus par courrier;

**20** en visioconférence.

Pour la plupart de ces litiges, des renseignements ont pu être donnés sur-le-champ, mais **47 litiges ont nécessité l'ouverture de dossiers plus compliqués à traiter.**

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

Quelques dossiers 2024 plus complexes sont toujours en cours de traitement.

Par ailleurs, suite à notre action, certains dossiers sont résolus sans que les adhérents nous en avertissent pour autant.

CODE	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)	LITIGES EXPOSES PAR VISIOCONFERENCE (6)	NOMBRE TOTAL DE LITIGES EXPOSES DU SECTEUR (1)+(2)+(3)+(4)+(5)+(6)	% PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DES LITIGES EXPOSES	NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS SUITE AUX LITIGES EXPOSES
1	LOGEMENT, COPROPRIETE, IMMOBILIER	8	17	46			7	78	10,47%	4
2	ASSURANCES	10	4	34	2	3	3	56	7,52%	5
3	BANQUES ET ORGANISMES DE CREDIT	18	12	51		1	4	86	11,54%	3
4	AUTO, MOTO, CARAVANE, MOBIL HOME, BATEAUX	13	22	42	1			78	10,47%	5
5	ALIMENTATION		2	2				4	0,54%	
6	SERVICES MARCHANDS	35	67	107	2	4	5	220	29,53%	20
7	ENERGIE, EAU, ASSAINISSEMENT, DECHETS, ENVIRONNEMENT	27	16	81			1	125	16,78%	6
8	ADMINISTRATION	3		19	1			23	3,09%	
9	OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS	8	9	41				58	7,79%	4
10	SANTE, MEDECINE, MALADIE, HYGIENE	1	1	7				9	1,21%	
11	AUTRES SECTEURS DE CONSOMMATION		3	5				8	1,07%	
	TOTAL	123	153	435	6	8	20	745	100,00%	47

noter que les litiges relatifs aux services marchands arrivent toujours en tête avec 29,53 % du total. Les litiges liés aux services bancaires sont en hausse avec 11,54 % ainsi que les litiges liés aux installations des nouvelles énergies.

### Interventions des bénévoles :

-Annick PAYEN est en charge des litiges qui arrivent sur internet et qui nécessite une surveillance quotidienne. Pour information, il y a une majorité des litiges qui portent sur les arnaques et les achats en ligne .

De plus, Mme PAYEN signale une recrudescence de l'agressivité au téléphone lors des permanences.

-Chantal ALLOYAU intervient sur les problèmes Adblue des véhicules à moteur diesel. Des courriers ont été envoyés par les constructeurs informant les consommateurs qu'il faut contacter le concessionnaire le plus proche.

### Tenue des permanences

#### À COULOMMIERS :

Nous avons effectué **309** heures d'ouverture au public (le mardi, jeudi et un samedi matin par mois) au cours desquelles nous avons reçu 115 personnes. Il faut aussi ajouter **552** heures de permanences téléphoniques.

D'autre part, nous avons tenu deux mardis par mois des rendez-vous en visioconférence et répondu lors de ces entretiens à 20 personnes.

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.

De plus, nous tenons deux permanences décentralisées depuis 2023.

À La Ferté Sous Jouarre, où nous avons effectué 33 heures de présence.

À Crécy La Chapelle, où nous avons effectué 33 heures de présence.

**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** (présenté par **Chantal ALLOYAU**):

Janvier 2024 : Enquête piétons et magasins alimentations ;

Mars 2024 : Enquête boulangeries et GSA ;

Avril 2024 : Grande surface et les emballages ;

Mai 2024 : Les produits sucrés au niveau des caisses ;

Juillet 2024 : Shrinkflation ;

Novembre 2024 : Téléphonie mobile et forfaits enfants.

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

**Informé** sur la nouvelle campagne de gaz ensemble

**Pris part** aux campagnes nationales de recrutement de bénévoles et déserts médicaux

**Tenu** le forum des associations à Coulommiers en septembre 2024.

**Notre Association Locale est également représentée au sein des différents organismes locaux, départementaux et régionaux suivants** (présentation faite par Mmes **Chantal ALLOYAU** et **Isabelle FOURNIER**) :

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 local e de l'eau) ;

SAGE - clé Bassée-Voulzie ;

Banque de France.

**Vote du rapport moral 2024 :**

La Présidente demande s'il y a des questions : aucune question n'est posée.

Il est décidé à l'unanimité de voter à mains levées.

Abstentions : 0,

Contre : 0,

Pour : 95

Le rapport moral est adopté à l'unanimité

**\*VOTE DU RAPPORT FINANCIER 2024 ET AFFECTATION DU RÉSULTAT :**

Ce point est présenté par le Trésorier Christian SUSEK à l'aide de tableaux powerpoint retransmis sur grand écran.

## Rapport financier 2024 - Recettes

PRODUITS/RECETTES	REALISE 2024	BUDGET	2023
Cotisations adhérents (1)	6700,20	7570,00	7571,40
Parts fédérales (2)	1903,80	2150,00	2154,60
Dons et abandon de frais bénévoles (3)	1681,52	1000,00	1335,00
Publications Que-Choisir (abonnements) (4)	113,00	395,00	303,00
Divers			2,00
Produits financiers (intérêts de placement)	1296,76	1280,00	1114,48
Subventions DGCCRF	1143,96	985,00	1007,59
<b>Total</b>	<b>12839,24</b>	<b>13380,00</b>	<b>13488,07</b>

- (1) Budget établi sur 380 adhérents  
 (2) Parts fédérales également en dépenses (versement à la fédération)  
 (3) Dont **485 €** également en recettes (abandon de frais bénévoles)  
 (4) Dont **81,75 €** reversés à la fédération

En 2024 nous avons enregistré une baisse des adhésions/ré-adhésions (**334** contre **379** en 2023) compensée en partie par une hausse des dons et la subvention de la DGCCRF

## Rapport financier 2024 – Dépenses

CHARGES/DEPENSES	REALISE 2024	BUDGET	2023
Achats : fournitures d'entretien, petits équipements, fourniture de bureau et diverses (1)	1122,21	1000,00	1838,82
Services externes : location logiciel, assurance, documentation, frais divers	566,80	749,00	306,98
Publicité , publication du bulletin CONSOM&VOUS (2)	844,43	2500,00	437,68
Frais bénévoles	1573,35	3000,00	2142,06
Réception (AG, repas bénévoles)	464,66	750,00	464,04
Frais postaux (3)	1724,32	3200,00	1538,77
Services bancaires et divers	67,50	66,00	114,80
Parts Fédérales (4)	1903,80	2249,00	2154,60
Dotations aux amortissements et Provisions pour risque usage des locaux (5)	3045,02		2925,00
<b>Total</b>	<b>11312,09</b>	<b>13514,00</b>	<b>11922,75</b>

- 1) Remplacement imprimante Noir et Blanc (**383 €**), achat abonnements (**81,75 €**) également en recette (gains pour l'association **5 à 10 euros** par 1<sup>er</sup> abonnement selon la formule)  
 (2) **3** Editions du bulletin au lieu de **4** par manque de bénévoles, budget prévu pour une diffusion totale par courrier  
 (3) Idem point 2  
 (4) Les parts fédérales également en recettes sont reversées à la Fédération.  
 (5) Provisions pour risques usage des locaux (**3000 €**), amortissement remplacement de 1 PC (**45,02 €**)

### Bilan financier 2024 – conclusions :

L'année **2024** se termine par un résultat excédentaire de **1527,15€**. Nous vous proposons d'affecter celui-ci en report à nouveau.

Contributions en nature France Services met à disposition de l'Association des locaux de 25 m<sup>2</sup> ainsi que les fluides (eau, électricité, chauffage). Ces mises à disposition ainsi que les frais de télécommunications et entretiens ménagers des locaux sont valorisées pour un montant de **7200€**.

Valorisation du Bénévolat Nous avons comptabilisé **2507** heures de bénévolat (7 bénévoles en moyenne) pour un montant de **45126 €**.

## Rapport financier 2024 – Bilan

Postes	2024	2023	2022
Immobilisations nettes	804,96		
Comptes de tiers	998,30	1 187,30	1 157,48
Trésorerie	48 601,59	44 526,40	40 376,65
<b>TOTAL GENERAL ACTIF</b>	<b>50 404,85</b>	<b>45 713,70</b>	<b>41 534,13</b>
Fonds propres	36 803,95	35 276,80	33 710,48
Provisions pour risques et charges	13 000,00	10 000,00	7 075,00
Comptes de tiers	600,90	436,90	748,65
<b>TOTAL GENERAL PASSIF</b>	<b>50 404,85</b>	<b>45 713,70</b>	<b>41 534,13</b>

L'actif de l'association est de **50404,85 €** dont **36803,95 €** en fonds propres et **13000 €** de provisions pour risques (problèmes juridiques et usage des locaux)

La Présidente apporte une précision sur la subvention DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes).

### Conclusions :

L'année **2024** se termine par un résultat excédentaire de **1527,15€**. Nous vous proposons d'affecter celui-ci en report à nouveau.

### **VOTE SUR LE RAPPORT FINANCIER 2024**

La Présidente invite les membres de l'AG à poser leurs questions : aucune question n'est posée.

Le vote à mains levées est adopté à l'unanimité.

Abstentions : 0,

Contre : 0,

Pour : 95 voix

Le rapport financier adopté à l'unanimité.

### \*ORIENTATIONS BUDGÉTAIRES 2025:

Ce point est présenté par le Trésorier Christian SUSEK.

Le budget 2025 est basé :

- ✓ Sur une prévision de 350 adhésions (334) en 2024.
- ✓ Des campagnes de recherche de bénévoles
- ✓ L'édition de 4 bulletins CONSOM&VOUS
- ✓ Le renouvellement partiel du matériel informatique (1 PC)
- ✓ La mise à jour de 3 licences office

Recettes :

<b>SUIVI MENSUEL DES PRODUITS</b>					
<b>N° ET NOM</b>		<b>775 COULOMMIERS</b>			
<b>Codification obligatoire</b>		<b>Budget 2025</b>	<b>2024</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
<b>70</b>	<b>Ventes</b>	<b>157,00</b>	<b>113,00</b>	<b>303,00</b>	<b>513,00</b>
7012	Publications Que-Choisir, guides et supports	157,00	113,00	303,00	513,00
<b>74</b>	<b>Subventions</b>	<b>800,00</b>	<b>1 143,96</b>	<b>1 007,59</b>	<b>1 002,97</b>
7412	DGCCRF	800,00	1 143,96	1 007,59	1 002,97
<b>75</b>	<b>Autres produits de gestion courante et cotisations</b>	<b>10 022,00</b>	<b>10 285,52</b>	<b>11 061,00</b>	<b>10 658,00</b>
7541	Dons	500,00	1 196,00	852,00	603,00
7542	Abandons de frais par les bénévoles	500,00	485,52	483,00	295,00
7561	Cotisations nettes des adhérents	7 027,00	6 700,20	7 571,40	7 639,60
7562	Parts fédérales	1 995,00	1 903,80	2 154,60	2 120,40
<b>76</b>	<b>Produits financiers</b>	<b>1 100,00</b>	<b>1 296,76</b>	<b>1 114,48</b>	<b>496,56</b>
7680	Produits financiers: intérêts des livrets, plus-value sur titres...	1 100,00	1 296,76	1 114,48	496,56
<b>77</b>	<b>Produits exceptionnels</b>			<b>2,00</b>	
7782	Autres produits exceptionnels			2,00	
	<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>12 079,00</b>	<b>12839,24</b>	<b>13 488,07</b>	<b>12 670,53</b>
	<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>12 079,00</b>	<b>11312,09</b>	<b>11 921,75</b>	<b>11 082,70</b>
	<b>RESULTAT</b>		<b>1527,15</b>	<b>1 566,32</b>	<b>1 587,83</b>

Dépenses :

<b>SUIVI MENSUEL DES CHARGES</b>					
<b>N° ET NOM</b>		<b>775 COULOMMIERS</b>			
<b>Codification obligatoire</b>		<b>Budget 2025</b>	<b>2024</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
<b>60</b>	<b>Achats</b>	<b>1 525,00</b>	<b>1 122,21</b>	<b>1 838,82</b>	<b>697,20</b>
6063	Fournitures : entretien et petit équipement	600,00	549,88	317,76	18,65
6064	Fournitures de bureau et d'administration	800,00	490,58	1 272,66	291,20
6068	Fournitures autres	125,00	81,75	248,40	387,35
<b>61</b>	<b>Services externes</b>	<b>1 065,00</b>	<b>566,80</b>	<b>306,98</b>	<b>543,45</b>
6135	Locations autres (matériel, salles de réunion...)	90,00	97,50	82,50	75,00
6150	Entretien - réparations - maintenance	400,00			
6160	Primes d'assurances	175,00	169,30	164,48	157,95
6181	Documentation, abonnements juridiques et autres	200,00	210,00		310,50
6185	Frais de formation des bénévoles et colloques	200,00	90,00	60,00	
<b>62</b>	<b>Autres services externes</b>	<b>7 144,00</b>	<b>4 674,26</b>	<b>4 695,35</b>	<b>7 721,65</b>
6230	Publicité, publications, relations publiques	1 200,00	844,43	437,68	1 126,46
6238	Divers (pourboires, gâtification des stagiaires voir lexique...)			50,00	
6251	Voyages et déplacements	2 414,00	1 573,35	2 141,06	2 514,68
6257	Réceptions	650,00	464,66	464,04	150,39
6260	Frais postaux et de télécommunication	2 800,00	1 724,32	1 538,77	3 864,62
6270	Services bancaires	60,00	55,50	51,80	50,50
6280	Divers, autres services externes	20,00	12,00	12,00	15,00
<b>65</b>	<b>Autres charges de gestion courante</b>	<b>1 995,00</b>	<b>1 903,80</b>	<b>2 154,60</b>	<b>2 120,40</b>
6510	Parts fédérales	1 995,00	1 903,80	2 154,60	2 120,40
<b>67</b>	<b>Charges exceptionnelles</b>			<b>1,00</b>	
6710	Charges exceptionnelles			1,00	
<b>68</b>	<b>Dotations aux amortissements, provisions, engagements</b>	<b>350,00</b>	<b>3 045,02</b>		
6810	Dotation aux amortissements, provisions	350,00	3 045,02	2 925,00	
	<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>12 079,00</b>	<b>11312,09</b>	<b>11921,75</b>	<b>11 082,70</b>
	<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>12 079,00</b>	<b>12839,24</b>	<b>13488,07</b>	<b>12 670,53</b>
	<b>RESULTAT</b>		<b>1527,15</b>	<b>1 566,32</b>	<b>1 587,83</b>

Nos prévisions d'Actions 2025

### **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 ;  
Tenue de stands lors de manifestations organisées par les villes qui peuvent nous accueillir ;  
Lancement de nouvelles campagnes locales d'information ;  
Amélioration notre communication au travers des médias.

***Arrivée d'une bénévole à 11H00 Madame Françoise POILLERAT, ce qui porte le total à 96 voix pour le vote.***

### **\*VOTE DU MONTANT DES ADHESIONS 2025 :**

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.

L'adhésion est obligatoire pour le traitement des litiges.

Notre AL de Coulommiers n'est composée que de bénévoles qui donnent de leur temps.

Nos dépenses proviennent essentiellement (comme vu dans le rapport financier)

-Des remboursements de frais kilométriques pour la tenue des réunions, permanences, enquêtes....

-De l'achat de matériel de bureau et informatique

-Des frais postaux

-De la réalisation du bulletin CONSOM&VOUS.

### **Montant des adhésions 2025, propositions (soumis au vote)**

Première adhésion : 28 € (inchangé depuis 2016)

Adhésion de soutien : 30 € (inchangé depuis 2008)

Renouvellement d'adhésion : 22 € (inchangé depuis 2012)

### **Vote sur la proposition du montant des adhésions :**

**Abstentions : 0,**

**Contre : 0,**

**Pour : 96,**

**La reconduction du montant des adhésions est adoptée à l'unanimité des personnes présentes et représentées avec 96 voix pour.**

### **\*CANDIDATURES AU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Nos statuts prévoient que tout nouvel adhérent depuis un an peut se présenter et 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.

3 personnes sont à renouveler :



- Madame Chantal ALLOYAU,
- Monsieur Denis DESAULNOIX
- Madame Isabelle FOURNIER

1 personne a fait acte de candidature :  
- Monsieur Emmanuel TONDU

Résultat du vote

ALLOYAU Chantal : 96 voix élue à l'unanimité,  
Denis DESAULNOIX : 96 voix, élu à l'unanimité,  
Isabelle FOURNIER : 96 voix, élue à l'unanimité.

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
- GÉRARD Hugues
- Christian SUSEK
- Emmanuel TONDU

Le bureau sera constitué à la fin de cette AG, lors d'un CA (pour se présenter au bureau, il faut être administrateur depuis au moins un an).

### **\*QUESTIONS DIVERSES**

Un adhérent porte une remarque sur le harcèlement au téléphone et l'inefficacité de Bloctel. La Présidente indique qu'effectivement Bloctel n'est pas très opérationnel.

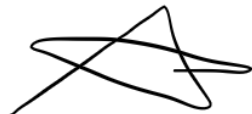
**En conclusion** la Présidente résume que le travail ne manque pas et que notre action n'est possible que grâce aux bénévoles et à votre soutien.  
C'est pourquoi, nous vous invitons à renouveler votre adhésion et, si vous disposez d'un peu de temps pour aider les consommateurs face aux nombreux pièges rencontrés dans leurs démarches quotidiennes, à nous rejoindre.

### **CLÔTURE DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE A 11H20**

Signature du président et du secrétaire

La présidente,

Mme Isabelle FOURNIER



Le secrétaire,

Mr Denis DESAULNOIX

