

UFC-QUE CHOISIR DE L'AIN

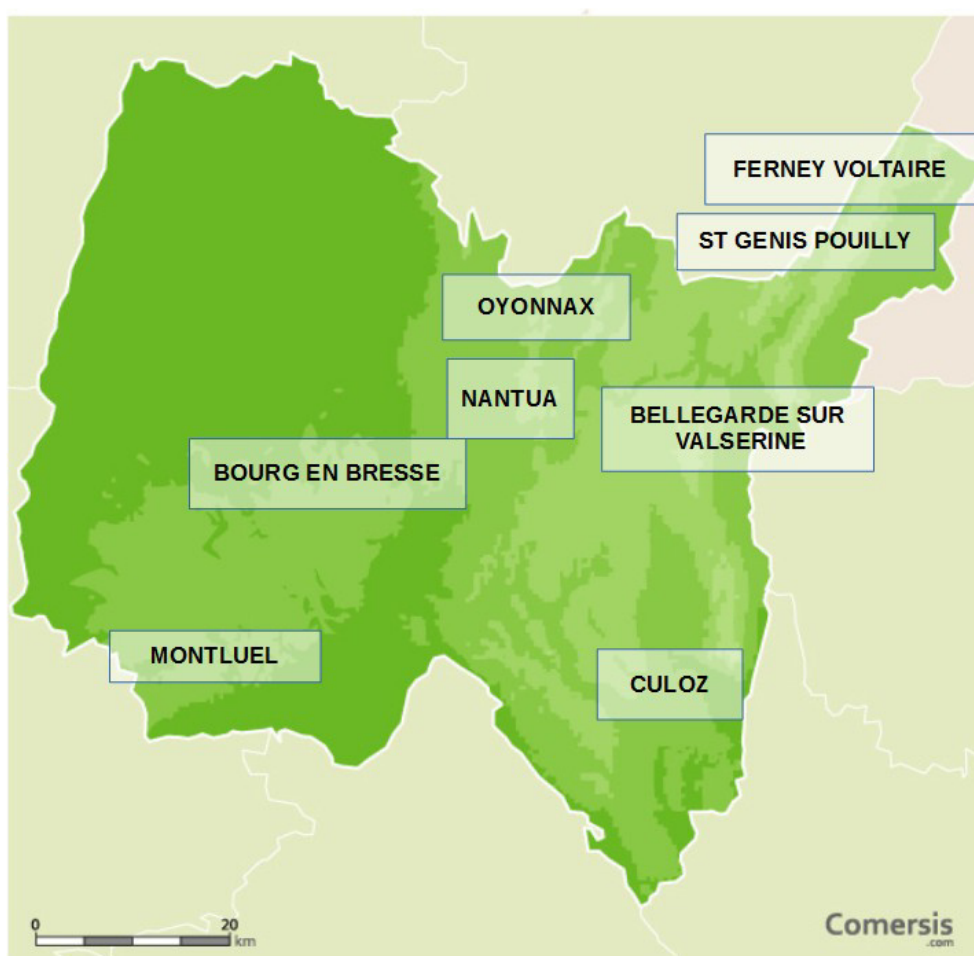
ASSEMBLEE GENERALE

10 mars 2020

Maison de la Vie Associative – AGLCA

Salle 0.23

BOURG EN BRESSE



Procès verbal de l'Assemblée Générale Ordinaire de l'association UFC-Que Choisir de l'Ain le 10 mars 2020

L'Association locale UFC-Que Choisir de l'Ain a tenu son Assemblée Générale le 10 mars 2020 à la maison de la vie associative à Bourg en Bresse.

Christine Dumergue, adhérente et bénévole se présente et évoque Jacques Cotton président de l'AL décédé en juin 2019. Quelques secondes de recueillement.

Daniel Mesplès, président actuel ouvre la séance :

Je voudrais remercier tout spécialement de leur présence qui nous honore :

- Madame Olga Givernet députée de la 3ème circonscription de l'Ain et conseillère régionale Auvergne-Rhône-Alpes
- Monsieur Xavier Breton, député de la 1ère circonscription de l'Ain, conseiller régional Auvergne-Rhône-Alpes
- Monsieur Gilles Kahn, chef du service Concurrence Consommation et Répression des Fraudes à la Direction Départementale de la Protection des Populations de l'Ain.
- Je regrette vivement l'absence de notre ami Norbert Prin, de l'Association Locale UFC-Que Choisir d'Albertville, grand spécialiste de notre logiciel maison Gestal, qui avait gentiment accepté de nous accompagner ce soir. Norbert s'excuse, il ne pourra finalement pas être des nôtres en raison d'un problème de santé, on lui souhaite un prompt rétablissement.
- Merci enfin à Georges Baud et Pierre Rigaud, tous deux anciens présidents de l'UFC-Que Choisir de l'Ain, qui nous font l'amitié d'être parmi nous en ce jour si important pour notre vie associative.

Sans plus tarder, je vais repasser la parole à Christine Dumergue, qui a bien voulu accepter de jouer ce soir le rôle de chef d'orchestre et qui va donc rythmer de sa baguette le déroulement de notre assemblée générale.

Président de séance : Monsieur Henri Piney, accepté à l'unanimité par l'assemblée.

Secrétaire de séance : Madame Joelle Boissy, acceptée à l'unanimité par l'assemblée.

1ère résolution : approbation du procès verbal du 4 avril 2019

Henri Piney rappelle que ce procès verbal est disponible sur le site depuis le 7 mai 2019, aucune question ou remarque n'est parvenue au siège de l'AL. Henri Piney met au vote à main levée l'approbation de ce procès verbal. 0 contre, 0 abstention, **le PV est accepté à l'unanimité.**

2ème résolution : Le rapport moral et d'activités pour l'année 2019

Daniel Mesplès présente le rapport moral et d'activités 2019 :

Après la disparition de Jacques Cotton, nous avons résolument choisi de poursuivre dans la voie qu'il nous avait tracée, notre volonté comme la sienne étant d'accroître notre notoriété, et donc notre efficacité au service des consommateurs et des usagers dans notre département.

C'est ainsi que :

Nos conseillères et nos conseillers litiges ont traité en 2019 : 952 litiges (355 en présentiel dans nos 8 permanences, 597 en ligne). La proportion de litiges qui nous sont soumis en ligne est de plus en plus importante. Les domaines les plus souvent concernés sont comme d'habitude la téléphonie, l'énergie, l'automobile, la banque et les assurances.

Nos enquêteurs ont participé à 4 campagnes orchestrées par notre fédération nationale : prix du bio, pompes funèbres, EHPAD, médecins traitants et dentistes.

Nous représentons les consommateurs et les usagers et défendons leurs intérêts au sein de différentes structures du département parmi lesquelles la Commission Départementale des Aménagements Commerciaux (CDAC), la Chambre d'agriculture, le SDAGE (schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux), l'ADIL (Agence départementale pour l'information sur le logement) ; et n'oublions pas nos représentants des usagers au sein des établissements de santé de l'Ain, ils sont désormais au nombre de 9 au lieu de 5 précédemment.

En 2019, nos bénévoles se sont mobilisés pour représenter l'UFC-Que Choisir de l'Ain à l'occasion de diverses manifestations comme :

- le Printemps des Consommateurs,
- le forum des associations à Oyonnax.

Nous avons organisé, au mois d'octobre, une conférence débat sur le Dossier Médical Partagé : nous avons invité pour présenter ce sujet deux intervenantes de la CPAM de l'ain, cette manifestation a été très appréciée du public, en ont témoigné les nombreuses et intéressantes questions de la salle.

Nous avons édité, en 2019, deux numéros de notre revue interne "Ain Conso". Et sur internet, deux de nos bénévoles ont fait vivre notre site, notre page Facebook et notre compte Twitter.

En matière de formations, 15 de nos bénévoles ont participé à 8 stages organisés par notre Union Régionale Auvergne Rhône Alpes (citons les stages "découverte de l'UFC-Que Choisir", "traitement des litiges bancaires", "litiges en santé", "animer un rendez-vous conso", "litiges ventes services"...). Nous avons pour notre part organisé sur Bourg en Bresse 4 stages de perfectionnement dans l'utilisation de notre logiciel GESTAL.

En résumé, nous menons de plus en plus une politique de communication, une politique d'extraversion qui nous conduit, et c'est bien le but, à améliorer notre visibilité ; nos bons résultats en découlent tout naturellement, à preuve le nombre de nos adhérents qui était de 820 au 1er janvier 2019 et qui est passé à 985 au 31 décembre 2019, ce dont nous ne sommes pas peu fiers. Ces progrès, nous les devons à l'investissement personnel important de nos bénévoles, qu'il convient de remercier chaleureusement. Je n'oublie pas notre secrétaire Fabienne, toujours disponible et dynamique, et dont l'aide a été plus que précieuse pour assurer une transition en douceur après la disparition de Jacques Cotton, merci Fabienne.

L'assemblée n'ayant pas de question, Henri Piney passe au vote à main levée pour l'approbation de ce rapport moral 0 contre, 0 abstention, **le rapport moral est approuvé.**

3ème résolution : Le rapport d'orientation pour l'année 2020

Daniel Mesplès reprend la parole pour indiquer les lignes directrices pour l'année en cours.

Avant d'aborder nos projets pour l'année 2020, je voudrais revenir brièvement sur une manifestation que nous avons organisée le 24 janvier, à savoir une conférence débat sur le thème des infections nosocomiales, qui a connu un succès notable ; il faut en remercier les deux intervenants du CPIAS (centre de prévention et d'intervention sur les infections associées aux soins) qui ont su captiver l'attention d'un public très participatif. C'est déjà du passé, mais ça concerne l'année en cours, c'est pourquoi je tenais à en parler maintenant.

Venons-en donc au futur :

Nous poursuivrons, en 2020, nos efforts en termes de communication qui nous permettront d'améliorer encore notre visibilité et de remplir de mieux en mieux la mission que nous nous sommes assignés dans un esprit militant : la représentation, le conseil et la défense des consommateurs et des usagers de l'Ain.

A cet égard, internet est un vecteur que entendons exploiter au mieux en publiant en ligne notre revue désormais intitulée "Lettre Ain Conso" et accessible à tout public ; en intensifiant notre présence sur les réseaux sociaux ; et en continuant d'enrichir notre site de publications utiles et originales concernant la consommation mais aussi l'environnement.

Je parle d'environnement car c'est un domaine dans lequel nous nous étions peut-être insuffisamment investis dans le passé et dont les consommateurs responsables ne peuvent cependant pas s'affranchir. Ainsi, nos bénévoles au sein de notre groupe environnement, mis en place en 2018 par Jacques Cotton, sont au travail : ils vous proposeront le 28 mai une conférence débat "Comment sont traités mes déchets" animée par un intervenant de la CA3B Communauté d'Agglomération du Bassin de Bourg-en-Bresse.

Entre-temps, nous nous serons investis, comme chaque année désormais, dans une grande opération de communication initiée par notre Fédération, intitulée "Le printemps des consommateurs", et dont le thème sera « Consommons responsable (avec l'UFC-Que Choisir) ».

Dans un tout autre domaine, j'aurai l'honneur et le plaisir de signer devant vous, dans quelques minutes, avec le Colonel Bellemin-Laponnaz, commandant le groupement de gendarmerie de l'Ain, une convention de partenariat ; en vertu de cette convention, nous animerons conjointement, 2 fois par an, des réunions publiques d'information et de prévention traitant des pratiques commerciales abusives, mensongères ou trompeuses (dites aussi "arnaques"). La première de ces manifestations est prévue le 11 juin à Bourg-en-Bresse, les suivantes pourraient se dérouler tour à tour dans d'autres localités de notre département comme Oyonnax, Ambérieu, le Plateau d'Hauteville, le Pays de Gex, etc. Je remercie vivement le colonel Bellemin-Laponnaz de la confiance qu'il nous accorde en acceptant de signer cette convention.

Dans peu de temps, le 9 avril 2020, nous organiserons une conférence débat concernant la protection juridique des personnes : deux membres de la Chambre des Notaires de l'Ain et deux avocats du Barreau de l'Ain viendront nous parler de tutelle, curatelle, mandat de protection

future, habilitation familiale, autant de sujets importants et sur lesquels chacun de nous a intérêt à avoir des connaissances solides : mieux vaut prévenir que guérir.

Et puisque nous évoquons les conférences débats, signalons dès maintenant que nous organiserons une autre manifestation de ce type, le 10 septembre 2020, dans le cadre de notre investissement au sein de l'Union Régionale Auvergne Rhône Alpes de l'UFC-Que Choisir : le sujet sera les perturbateurs endocriniens, vaste et grave problème touchant à la fois l'environnement et la consommation et qui devrait, je pense, intéresser un public nombreux.

En ce qui concerne le traitement des litiges auxquels sont confrontés nos adhérents, un constat : nous intervenons toujours en présentiel dans nos 8 permanences ; mais nous sommes sollicités de plus en plus souvent via internet, c'est ce que nous appelons dans notre jargon le TLL (traitement des litiges en ligne). C'est un phénomène sociétal auquel il nous faut nous adapter, et nos conseillers litiges vont devoir s'engager résolument dans cette voie, petit à petit.

Toujours dans le domaine du traitement des litiges, il faut faire état de négociations en cours avec la faculté de droit de Lyon au terme desquelles nos conseillers litiges pourraient bénéficier d'une disposition nouvelle : la possibilité de solliciter, sur des cas compliqués, l'avis des étudiants (et, indirectement, de leurs professeurs) de la faculté de droit ; en contrepartie, l'UFC-Que Choisir de l'Ain offrirait à ces étudiants la possibilité de venir se "frotter" à tour de rôle, dans nos locaux, à la réalité du terrain !

Bien entendu, nous restons en relation étroite avec notre fédération : nous participerons à son assemblée générale en juin prochain, et nos enquêteurs, comme d'habitude, se mobiliseront cette année encore sur les thèmes qui seront proposés par notre "maison mère". La fédération a par ailleurs édité pour 2020 un programme ambitieux de formations destinées aux bénévoles, elles seront déclinées au niveau régional et chacun aura la possibilité de faire son choix parmi les nombreuses possibilités offertes...

L'année 2020 sera marquée par le déménagement de nos locaux : courant avril, nous quitterons la maison de la vie associative pour intégrer, à quelques mètres, le bâtiment tout neuf de la Maison de la culture et de la citoyenneté ; nous nous efforçons d'anticiper l'événement de façon que nos activités soient impactées le moins possible.

Voici résumé notre programme pour 2020, je crois pouvoir dire qu'il est ambitieux et répond bien à ce qui est notre raison d'être : représenter, conseiller et défendre les consommateurs et les usagers de notre département. Tous ces projets ont un coût, je ne voudrais pas empiéter sur la présentation de nos comptes que va vous faire (en lieu et place notre trésorier Marc Gai-Miniet, empêché) Marie-France Névoret. Juste un mot, néanmoins, pour souligner d'une part que les aides de l'état dont nous avons bénéficié jusqu'à présent pour le salaire notre secrétaire prendront fin en avril ; et que nos tarifs d'adhésions sont inchangés depuis 2011, j'y reviendrai plus tard. Merci de votre attention.

Henri Piney demande s'il y a des questions, sans réponse il passe au vote à main levée du rapport d'orientation , 0 contre, 0 abstention, **le rapport d'orientation est accepté à l'unanimité.**

4ème résolution : Le rapport financier 2019

Marc Giai-Miniet n'ayant pu être présent c'est Marie-France Névoret qui expose le rapport financier, des diapositives présentent les principaux chiffres des recettes et dépenses. Vu l'augmentation des charges et la baisse des subventions, le compte de résultats 2019 est en déficit de 342€, ce budget est bien maîtrisé grâce à la forte augmentation des adhésions.



COMPTE DE RESULTATS

CHARGES	2019
Achats	1 446,23
Services externes	7 159,81
Autres services externes	9 484,03
Impôts, taxes, versements assimilés	0,00
Frais de personnel	21 102,61
Autres charges de gestion courante	7 192,50
Charges exceptionnelles	30,00
TOTAL DES CHARGES	46 415,18
TOTAL DES PRODUITS	46 072,61
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	-342,57



COMPTE DE RÉSULTATS

PRODUITS	2019
Ventes	189,40
Subventions d'exploitation	9 468,71
Autres produits de gestion courante et cotisations	29 734,10
Produits exceptionnels (dons)	3 907,40
Transfert de charges	2 773,00
TOTAL DES PRODUITS	46 072,61
TOTAL DES CHARGES	46 415,18
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	-342,57

L'assemblée n'a pas de question, Henri Piney demande de voter le quitus pour cette gestion : 0 contre, 0 abstention, **le quitus est accepté à l'unanimité.**

5ème résolution : le budget prévisionnel 2020

Marie-France Névoret reprend la parole pour présenter les comptes prévisionnels 2020. Ce budget annonce un déficit de 1237€ toujours pour les mêmes raisons, l'augmentation des charges en lien avec le développement de nos activités (conférences, publications...), et la disparition de l'aide pour notre salariée. La trésorerie étant saine, ce déficit n'est pas inquiétant, des propositions vont être faites pour le réduire.



COMPTE DE RESULTATS PREVISIONNEL	
CHARGES	2020
Achats	1 350
Services externes	6 870
Autres services externes	8 430
Frais de personnel	21 230
Autres charges de gestion courante	6 500
Charges exceptionnelles	
TOTAL DES CHARGES	44 380
TOTAL DES PRODUITS	43 143
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	-1 237



COMPTE DE RÉSULTATS PREVISIONNEL	
PRODUITS	2020
Ventes	0
Subventions d'exploitation	5 400
Autres produits de gestion courante et cotisations	32 443
Produits exceptionnels	2 500
Transfert de charges	2 800
TOTAL DES PRODUITS	43 143
TOTAL DES CHARGES	44 380
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	- 1 237

Le public n'ayant pas de question, Henri Piney passe au vote : 0 contre, 0 abstention, **le budget prévisionnel 2020 est accepté à l'unanimité.**

6ème résolution : révision du montant des cotisations 2021

Daniel Mesplès rappelle que :

Statutairement, il revient à notre assemblée générale de fixer le montant des cotisations annuelles. Je rappelle en premier lieu que nos tarifs n'ont pas bougé depuis 2011.

Marie-France Névoret vient de vous expliquer que les aides et subventions sur lesquelles nous pouvions compter jusqu'à présent étaient en nette tendance baissière. Pour autant, compte tenu des efforts que nous faisons pour améliorer notre visibilité et pour offrir davantage de services à la population de notre département, nous pouvons espérer un surcroît d'adhérents, et donc des recettes supplémentaires. Il est difficile de dire avec certitude ce qui résultera de la conjonction de ces 2 éléments. Marie-France Névoret nous a affiché, il y a quelques minutes un prévisionnel déficitaire de 1237 euros.

C'est pourquoi, par prudence, le conseil d'administration (suite à une délibération du 3 février 2020) vous demande de l'autoriser :

- à augmenter légèrement les tarifs des cotisations
- ce, à compter du 01/01/2021
- et ce, uniquement dans le cas où, au 30 octobre 2020, notre situation de trésorerie montrerait effectivement une évolution négative.

Le tableau projeté actuellement vous montre les modifications tarifaires que nous vous proposons dans cette éventualité :

- + 1 euro pour les adhésions ou ré-adhésions individuelles, hormis les adhésions ou ré-adhésions solidaires qui resteraient inchangées à 5,70 euros
- + 2 euros pour le deuxième adhérent.

De cette mesure, si elle est votée, nous attendons pour 2021 des rentrées supplémentaires de 1000 à 1200 euros.

Merci de votre confiance et de votre accord.



Evolution des tarifs des adhésions

Individuel	Souscription	Renouvellement
Tarif normal	De 35 à 36 €	De 32 à 33 €
Etudiant de moins de 25 ans	De 15 à 16 €	De 15 à 16 €
Adhésion solidaire	5,70 inchangée	5,70 inchangée
Tarif pour le deuxième adhérent	De 10 à 12 €	De 10 à 12 €

Une question est posée sur les adhésions solidaires, sur l'évolution des charges avec le déménagement, et sur le niveau des cotisations dans les autres associations. Daniel Mesplès répond à toutes ces questions, en précisant que le montant de la location des locaux dans les nouveaux bâtiments n'est pas encore bien défini, que certains associations ont porté l'adhésion à 40€.

Henri Piney met au vote la révision du montant des adhésions : 0 contre, 0 abstention, **la proposition est acceptée à l'unanimité.**

7ème résolution : délivrance d'adhésions gratuites

Daniel Mesplès indique que conformément aux statuts c'est à l'Assemblée Générale d'accepter l'offre d'adhésions gratuites pour les étudiants de la fac de droit, en contre partie de l'aide qu'ils vont donner à conseillers litiges, maximum 40 adhésions, pour les années 2020-2021. L'adhésion leur donne le statut de bénévoles et l'assurance correspondante.

Aucune question de l'assemblée sur ce sujet, Henri Piney passe au vote : 0 contre, 0 abstention, **la délivrance de 40 adhésions gratuites est acceptée à l'unanimité.**

8ème résolution : information à l'assemblée

Daniel Mesplès informe l'assemblée que suite à une décision du Conseil d'Administration, dans le cadre des dossiers litiges, les adhérents auront à régler les frais des lettres recommandées avec accusé de réception, des lettres suivies et de tous courriers en rapport avec leur dossier.

9ème résolution : renouvellement et élection des administrateurs

Henri Piney demande 3 scrutateurs pour assurer le dépouillement des votes en plus des responsables du scrutin (Michel Bost, Didier Charnay, Georges Baud). Se proposent Mme Larose, Mr Puviland et Mr Guinot. Vote et dépouillement dans une salle annexe. Pendant ce temps la parole est donnée aux personnes nous honorant de leur présence.

Madame la députée comprend les difficultés et les réussites de l'AL, elle entend notre engagement envers les consommateurs, et sait que les fraudes sont de plus en plus nombreuses et de plus en plus difficiles à pénaliser. Elle nous fait part d'un rapport de la cour des comptes sur la contrefaçon qui s'inquiète de voir arriver sur notre territoire de plus en plus de petits paquets individuels dans les aéroports. La question est de savoir comment réguler ces agissements qui portent tort aux consommateurs.

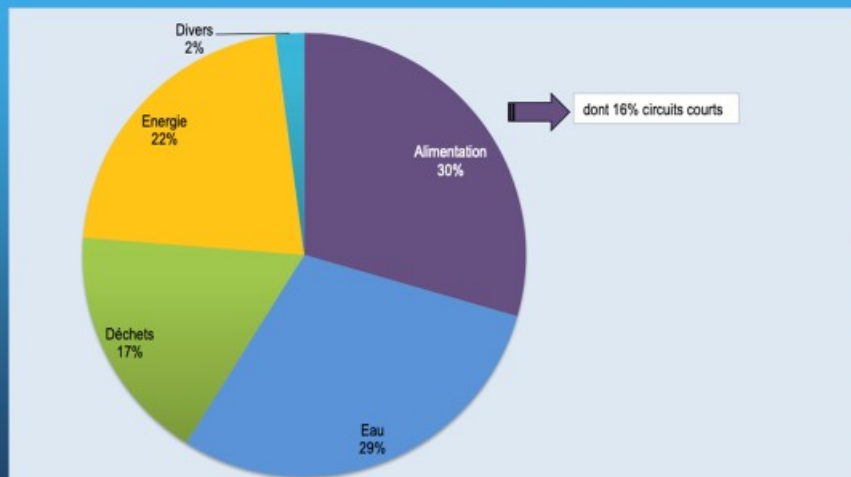
Monsieur le député souligne le dynamisme de l'AL et son ouverture sur l'extérieur avec les partenariats en cours, projets très intéressants. Il rappelle que l'UFC est un interlocuteur important pour les députés, une force de propositions bien argumentées grâce aux enquêtes, qui conduisent à des questions écrites très crédibles. Les fraudes augmentent considérablement et se compliquent à cause d'une réglementation de plus en plus technique et à l'ouverture des marchés.

Monsieur Kahn rappelle l'expérimentation de « signal-conso » maintenant étendue à tout le territoire pour la période 2020-2025. Ce plan stratégique vise à lutter contre les fraudes, en dégageant du temps aux agents pour plus d'efficacité dans cette lutte. La volonté est aussi de faire évoluer les relations entre les consommateurs, les professionnels et la DGCCRF. L'expérimentation a comptabilisé 1200 saisines sur le site signal.conso.gouv.fr donc une grande partie de litiges civils transmis par la DGCCRF aux professionnels. Ces derniers peuvent réagir ou non, en moyenne 67% de litiges se sont traités à l'amiable. L'État prend la main quand un signal revient souvent pour un même professionnel, ou pour une pratique non conforme à la réglementation. Ce site signal.conso.gouv.fr est à relayer auprès des consommateurs.

La commission environnement de l'AL est présentée par Catherine Perillat-Millet et Roland Veuillet dans son historique. Viennent ensuite les résultats du sondage effectué par cette commission sur les thèmes souhaités par les adhérents en matière d'environnement et sur les moyens d'agir.



Intervention de la commission Environnement de notre A.L.



Résultats du sondage - actions



Signature de la convention avec la gendarmerie

Daniel Mesplès rappelle l'historique de l'échange, les bases de la convention et la première réunion publique de ce partenariat le jeudi 11 juin 2020. Le Colonel Bellemin-Laponnaz précise que c'est avec grand plaisir qu'il a répondu à ce partenariat qui va permettre de toucher les populations pour lutter contre les pièges et escroqueries. Il rappelle qu'il y a un gendarme 24h/24 pour répondre aux plaintes et orienter les citoyens, l'objectif est d'être sur le terrain et de libérer du temps pour répondre à toutes les demandes.

La convention est signée à 19h20.

Résultats des votes pour le renouvellement des administrateurs

Nombre de votants 93

Bulletins nuls 0, validés 93

Obtiennent Daniel Mesplès et Christian Larose 91 voix sur 93, tous les autres candidats aux postes d'administrateurs obtiennent 93 voix sur 93.

Le Conseil d'Administration comprendra 14 membres qui se réuniront le 11 mars à 17h pour l'élection du bureau.

Daniel Mesplès annonce la clôture de l'Assemblée Générale en renouvelant les remerciements, en rappelant les prochaines conférences et en invitant les participants à se retrouver autour du verre de l'amitié.

Certifié exact, Bourg en Bresse le 11 mars 2020

Henri Piney
Président de séance

Joelle Boissy
Secrétaire de séance

Daniel Mesplès
Président de l'AL

Signature de la convention avec la gendarmerie

Daniel Mesplès rappelle l'historique de l'échange, les bases de la convention et la première réunion publique de ce partenariat le jeudi 11 juin 2020. Le Colonel Bellemin-Lapponnaz précise que c'est avec grand plaisir qu'il a répondu à ce partenariat qui va permettre de toucher les populations pour lutter contre les pièges et escroqueries. Il rappelle qu'il y a un gendarme 24h/24 pour répondre aux plaintes et orienter les citoyens, l'objectif est d'être sur le terrain et de libérer du temps pour répondre à toutes les demandes.

La convention est signée à 19h20.

Résultats des votes pour le renouvellement des administrateurs

Nombre de votants 93

Bulletins nuls 0, validés 93

Obtiennent Daniel Mesplès et Christian Larose 91 voix sur 93, tous les autres candidats aux postes d'administrateurs obtiennent 93 voix sur 93.

Le Conseil d'Administration comprendra 14 membres qui se réuniront le 11 mars à 17h pour l'élection du bureau.

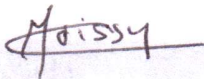
Daniel Mesplès annonce la clôture de l'Assemblée Générale en renouvelant les remerciements, en rappelant les prochaines conférences et en invitant les participants à se retrouver autour du verre de l'amitié.

Certifié exact, Bourg en Bresse le 11 mars 2020

Henri Piney
Président de séance



Joelle Boissy
Secrétaire de séance



Daniel Mesplès
Président de l'AL

