

Procès verbal de l'Assemblée Générale Ordinaire de l'association UFC-Que Choisir de l'Ain le 23 mars 2024

La présidente ouvre la séance à 10h et remercie toutes les personnes présentes (38) ainsi que tous les adhérents ayant transmis un pouvoir (40), et excuse M. Béguet de la DDPP. Avant de commencer l'AG, elle donne la parole à M. Métayer, directeur départemental de la Banque de France et à M. Canet, représentant la Mairie de Bourg. Chacun présente sa fonction et le lien existant avec l'UFC-Que Choisir.

Avant de poursuivre, un président de séance (Pascal Chenot) et une secrétaire (Christine Dumergue) ont été désignés.

Résolution 1 : approbation du procès verbal de l'AG de mars 2023, vote à main levée.
Approuvé à l'unanimité.

Le président de séance donne ensuite la parole à la présidente pour les résolutions suivantes.

Résolution 2 : rapport moral et d'activités 2023

Rapport moral : 1ère année complète sans TLL (traitement de litige en ligne), qui comme nous le savions a eu une incidence négative sur les subventions de la Fédération. Par contre, nous avons su être économes pour maîtriser les charges malgré l'inflation.

Par rapport à nos objectifs, des satisfactions avec l'arrivée de nouveaux conseillers litiges, le maintien de nos permanences (plus 2 nouvelles) et du nombre d'adhésions.

Rapport d'activités :

- LES ADHÉRENTS

Notre association comptait **988 adhérents** au 31 décembre malgré l'arrêt des TLL, et elle se situe dans les 50 premières sur les 132 AL que compte l'UFC Que Choisir.

Le nombre total d'adhésions est de 1036 dont 386 adhésions nouvelles et 650 ré-adhésions soit 63% des adhésions totales en effectif et 60% en euros. Le taux de ré-adhésion est stable par rapport à l'an passé.

Nous sommes très sensibles à ces ré-adhésions qui pour nous sont un vrai encouragement, une preuve que le travail réalisé est reconnu, que les consommateurs sont satisfaits.

Notre regret, que parmi le millier d'adhérents nous n'ayons que 41 bénévoles comme l'an dernier, malgré notre volonté et nos efforts pour augmenter ce nombre.

- LES BENEVOLES

Sur les 41 bénévoles :

15 représentent les consommateurs et les usagers dans différents organismes départementaux comme la chambre d'agriculture, la commission de surendettement à la Banque de France, à l'ADIL, à plusieurs commissions consultatives des services publics locaux... Parmi eux **8 interviennent en tant que représentant des usagers** dans des établissements de santé du département.

8 enquêteurs (-2 par rapport à 2022) : les enquêtes sont toujours faites à la demande de la Fédération, nous essayons de toutes les réaliser malgré la lourdeur de certaines. En 2023, 5 enquêtes ont été réalisées.

10 administrateurs, une démission a porté ce chiffre à 9 en fin d'année

15 conseillers litiges : un départ et 5 nouveaux conseillers litiges.

Toutes nos permanences ont fonctionné, la permanence de Neuville sur Ain a trouvé son public, nous avons ouvert 2 nouvelles permanences dans le nord ouest du département : Manziat et St Trivier de Courtes et augmenté le nombre de permanences sur Bourg en Bresse.

Nous profitons de cette AG pour remercier toutes les municipalités qui mettent gracieusement un local à notre disposition.

Un grand merci aussi à tous les conseillers litiges, ce sont surtout eux qui, par leur travail, leur sens de l'accueil assurent la plus grande partie de nos moyens financiers et accomplissent une de nos missions, aider les consommateurs en difficultés, ils participent aussi grandement à nous faire connaître.

- LES DOSSIERS LITIGES TRAITES EN 2023

361 dossiers tous traités en présentiel, soit 30 de plus qu'en 2022. Sur ces 361 dossiers 179 sont encore en cours et 182 clos dont 7 perdus, 103 gagnés à l'amiable, sur conseil ou après médiation. 13 sont encore devant un médiateur (mais ils sont comptés comme clos par notre logiciel), 1 seul est en procédure judiciaire et 28 sont classés abandonnés par le consommateur.

Les conseillers litiges regrettent ces abandons parfois un peu rapides et surtout regrettent que certains consommateurs les laissent sans nouvelles malgré une ou 2 relances.

Les litiges ont surtout concerné les « services marchands » (conflit avec un commerçant, un artisan, vente par internet, vente à distance (foire salon démarchage), tourisme, transport, location de matériel...) puis arrivent les secteurs bancaires à égalité avec les garagistes, l'énergie (des régularisations très élevées pour des consommations mensualisées).

- NOS ACTIVITÉS DE COMMUNICATION

Activités régulières

Un site internet et twitter que fait vivre un de nos administrateurs.

RadioB une chronique mensuel que vous pouvez entendre en podcast sur le site de l'association. Les thèmes abordés sont divers et en lien avec l'actualité : les assurances affinitaires, le nutriscore, les soldes et promotions, l'eau, les dernières arnaques...

La lettre Ain conso 6 numéros en 2023 avec un N° spécial en juillet sur l'eau, une préoccupation importante pour l'UFC qui souhaite une consommation responsable et plus saine, une différenciation du prix de l'eau...

Rappelons que la lettre AinConso est envoyée à tous les adhérents qui ont une boîte mail. Nous avons conscience que ceux qui n'ont pas d'adresse mail sont lésés mais nous n'avons pas trouvé la solution pour des envois en nombre.

La Vie Senior, un de nos bénévoles écrit régulièrement dans cette revue gratuite distribuée par La Voix de l'Ain.

Plus ponctuellement, en 2023 nous avons participé à une conférence sur les arnaques avec la gendarmerie à Châtillon sur Chalaronne, au forum des associations à Oyonnax, au salon des seniors à Villars les Dombes, au salon de l'habitat à Bourg en Bresse et à des rendez-vous conso dans des centres sociaux, fait une porte ouverte pour la journée des droits du consommateur.

- NOS PARTENAIRES et nos autres activités

La Fédération UFC-Que Choisir : nous dépendons d'elle, elle nous verse des subventions en fonction des actions réalisées, et nous lui versons une part des cotisations de nos adhérents. Elle nous sollicite pour les enquêtes, pour les campagnes nationales, en 2023 l'eau quantitativement et qualitativement, la fracture sanitaire, « je ne suis pas une data ». Nous essayons de participer à ces actions en fonction des disponibilités de nos bénévoles.

Nous participons aussi aux achats groupés que la Fédération organise : 2 en 2023 une complémentaire santé et l'électricité.

L'UR UFC Que Choisir ARA : elle organise les formations des conseillers et bénévoles.

L'AGLCA a en charge la gestion des locaux de la Maison de la Culture et de la Citoyenneté, elle nous loue le bureau et les box, nous fournit des services (photocopies, téléphone...) nous sommes présents à leur conseil d'administration.

La DDT, une bénévole représente notre association pour l'aménagement du territoire. En 2023, le principal thème a été l'eau, un thème important pour l'avenir. Suite aux ateliers eau de juin, 31 actions ont été retenues et devraient être expérimentées dont la facturation différenciée. Une enquête est réalisée sur la communication départementale sur l'eau, nous allons l'envoyer à tous les adhérents .

FRANCE ASSOS SANTE suit les représentants des usagers de la région, les forme, les informe.

LA BANQUE de FRANCE nous avons un représentant à la commission de surendettement, participons à des rencontres sur des thèmes liés à la finance (inclusion financière, droit au compte, relations bancaires) une intervention enrichissante a été faite auprès de nos conseillers litiges.

LA DGCCRF , signal conso, les échanges prévus sur ce thème n'ont pas eu lieu en 2023.

L'ADIL, nous avons un représentant administrateur, des échanges gagnant gagnant.

LA FAC DE DROIT DE LYON 3 : envoi d'une petite vingtaine de dossiers de litiges (anonymes) par an, pour analyse par les étudiants et conseils. Nous avons proposé à ces étudiants de venir à nos commissions litiges mais on se heurte à un double problème (éloignement et des cours aux mêmes horaires).

Ces partenaires sont les plus importants, mais nous ne devons pas oublier les centres sociaux, la communauté de communes de la Dombes et autres...

Nous remercions tous les bénévoles qui font « vivre » l'association sans oublier notre indispensable secrétaire Fabienne qui coordonne l'ensemble. Merci à tous.

Vote du rapport moral et d'activités : approuvé à l'unanimité.

Résolution 3 : Rapport d'orientation 2024

Nous allons poursuivre les différentes activités que nous venons de présenter, en cherchant à accentuer certaines. Nos objectifs restent les mêmes qu'en 2023, puisque nous ne les avons pas totalement atteints.

1. Communiquer plus et mieux pour conquérir de nouveaux adhérents et les fidéliser

Pour cela, participer plus souvent au printemps des consommateurs, à des forums d'associations, à des foires et salons. Solliciter plus la presse locale.

2. Amplifier notre recherche de bénévoles

Une campagne nationale sur ce thème a lieu, nous espérons qu'elle portera ses fruits, mais nous devons nous même trouver les moyens d'attirer des bénévoles. Pas facile mais cela reste notre principal objectif pour 2024.

3. Assurer une réponse aux sollicitations de la Fédération.

Comme par le passé nous répondrons présents aux campagnes nationales cette année les transports collectifs et la consommation responsable, aux enquêtes...

4. Développer et maintenir nos actions auprès des consommateurs.

Objectif premier que nous arrivons à maîtriser. Le nombre de nos permanences augmente avec l'arrivée de nouveaux conseillers litiges, nous allons essayer d'ouvrir une permanence au sud du département et au centre (Villars les Dombes et au alentours de Meximieux).

Et cette année nous allons préparer les « 20 ans » de l'association, un moyen de nous faire connaître, un anniversaire qu'il convient donc de réussir.

Les idées, les projets ne manquent pas mais il nous manque des bras, des têtes pour les faire vivre. Il y a du travail pour tous même sans compétences, un grand nombre de formations internes permettent de les acquérir. Vote : approuvé à l'unanimité.

Resolution 4 : le rapport financier

La balance entre charges et produits présente un déficit de 1287€ pour l'année 2023 et nous cherchons des solutions pour éviter que cela ne se reproduise.

Remarque : l'achat d'un scanner pourrait résoudre une partie du déficit.

Question : pourquoi ne pas faire payer les LRAR aux consommateurs, quand elles sont nécessaires ?

Réponse: pour les LRAR, le processus est trop complexe (comment récupérer l'argent ?).

Vote : approuvé à l'unanimité.

| CHARGES | 2023 | 2022 |
|----------------------------|-----------------|--------------|
| achats | 1473.74 | 1428 |
| photocopies | 675.97 | 359 |
| affranchissements | 3059.59 | 3307 |
| location scanner | 756.16 | 753 |
| location bureau+box+salles | 2195.00 | 1900 |
| assurances | 265.32 | 253 |
| Publication | 129.60 | 521 |
| mission déplacements | 854.87 | 1524 |
| télécommunication | 212.51 | 164 |
| frais bancaires | 167.00 | 164 |
| frais de personnel | 23720.72 | 22769 |
| cotisations assos | 372.00 | 406 |
| parts fédérales | 5825.40 | 5594 |
| stage, formation | 0.00 | 335 |
| TOTAL | 39707.88 | 39477 |
| Exercice 2023 | -1287.59 | -2302 |

| PRODUITS | 2023 | 2022 |
|-------------------------|-----------------|--------------|
| subventions fédération | 1368.84 | 2316 |
| cotisations | 31660.30 | 29288 |
| dons | 4580.70 | 4110 |
| remboursements de frais | 282.18 | 1801 |
| produits financiers | 528.27 | 89 |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| TOTAL | 38420.29 | 37604 |

Résolution 5 : le budget prévisionnel

Le déficit prévu est de 2100 €, mais tout peut changer en cours d'année, il suffit que les adhésions augmentent et le déficit diminue. Nous essayons de réduire les frais le plus possible, par exemple avec l'envoi par mail des premiers courriers dans les litiges.

Une remarque a été faite sur la présentation d'un budget prévisionnel en déficit depuis plusieurs années.

Vote : approuvé à l'unanimité.

| CHARGES | 2024 |
|-------------------|--------------|
| achats | 1400 |
| Affr, photocopies | 3800 |
| locations | 3300 |
| mission dépl | 1000 |
| télécomm | 300 |
| frais personnel | 24600 |
| part fédé | 6200 |
| autres frais | 1000 |
| | |
| TOTAL | 41600 |

| PRODUITS | 2024 |
|--------------|--------------|
| subv | 1300 |
| cotisations | 33000 |
| dons | 4700 |
| produits fin | 500 |
| | |
| TOTAL | 39500 |

| | |
|----------------|--------------|
| DEFICIT | -2100 |
|----------------|--------------|

Résolution 6 : les cotisations 2024 -2025

Rappel : statutairement l'AG fixe le montant des cotisations. Rappelons que les cotisations n'ont pas augmenté depuis 2013. Pour l'année 2024 nous avons prévu à la dernière AG de pouvoir augmenter les cotisations si nos finances l'exigeaient. Le conseil d'administration a estimé que cela n'était pas nécessaire ni opportun, vu le contexte inflationniste.

Nous renouvelons la question pour 2025, en vous demandant l'autorisation d'augmenter légèrement les cotisations si en fin d'année la trésorerie est inquiétante (2 à 3€).

Par ailleurs nous vous sollicitons pour renouveler notre autorisation de délivrer des adhésions gratuites, pour un an, aux étudiants de la fac de droit qui viendraient assister une fois par mois à l'une de nos permanences et à la commission litiges. Cela leur confère un statut de bénévole et ils seraient couverts par notre assurance lors de leur présence dans nos locaux.

Vote 1 pour autoriser l'augmentation des cotisations si besoin ; approuvé à l'unanimité.

Vote 2 pour reconduire l'adhésion gratuite aux étudiants : approuvé à l'unanimité

Résolution 7 : renouvellement du tiers sortant des administrateurs

Statutairement un tiers des administrateurs doit être renouvelé par vote à bulletin secret.

En 2023, nous comptons 10 administrateurs :

- ◆ une administratrice a mis fin à ses fonctions : Sylvie Pedoux-Cocagne
- ◆ quatre administrateurs remettent en jeu leur mandat : Michel Bost, Pascal Chenot, Marc Gaii-Miniet et Daniel Mesplès et se représentent.

Donc 5 sortants, soit plus du tiers exigé. Pas de nouvelle candidature.

Pour procéder au vote et au dépouillement, nous aurons besoin d'un responsable du dépouillement (Olivier Lequeux) et deux scrutateurs (Georges Baud et Daniel Boularand).

En attendant les résultats du vote, Pascal Chenot conseiller litige présente les conseils et mesures à prendre pour réussir l'achat d'un véhicule, thème qui fait souvent l'objet de litige.

Résultats du vote

78 votants

0 bulletin blanc

78 votes exprimés.

Les 4 administrateurs (Pascal Chenot, Michel Bost, Marc Gaii-Miniet et Daniel Mesplès) sont élus chacun avec 78 voix.

La présidente remercie l'assistance pour son attention, elle lance un appel pour accueillir des bénévoles, pour faire connaître l'association autour de soi, pour faire un don déductible à 66% en cas d'imposition sur le revenu.

La séance est levée à 11h 50

Le président de séance

Pascal Chenot

La secrétaire

Christine Dumergue

La présidente

Joëlle Boissy

