

# UFC Que Choisir Vallée de Montmorency

## PV de l'AG 2013 (3 avril 2014)

### Début de l'AG

Monsieur Cima ouvre la séance à 20h20

Mme Dagnat fait le décompte des présents et représentés : 12 présents et 83 pouvoirs

Nombre d'adhérents à jour de leur cotisation : 274 ; contre 292 l'an dernier.

230 renouvellements (78%) et 44 nouveaux.

### Rapport moral

L'association a 36 ans.

Avant de commencer le rapport moral, M Cima salue l'arrivée de M Du Bled qui a pris contact avec nous à la journée des associations de Saint-Gratien et qui participe aux enquêtes et à la permanence litiges.

### Actions, enquêtes, représentation

**1-Action** envers les députés du 95 pour les inciter à voter la loi Hamon sur la consommation (envoi de courriers). Suite aux actions de l'UFC (locales et nationales) en direction des élus, le Parlement a adopté la loi, entre autres, sur les « actions de groupe ».

*Sont désormais autorisées les actions collectives menées par les associations de consommateurs, en vue d'obtenir réparation d'un préjudice.*

*Nous devons donc le faire largement savoir.*

Avec ces actions de groupe, le rôle des associations de consommateurs est largement renforcé.

### 2-Enquêtes nationale

Nous avons réalisé les enquêtes proposées par notre Fédération : Pain, opticiens, frais funéraires, bronzage, relevés de prix.

Elles ont été assurées par Mme Dagnat, Mme Gals, Mme Le Nevé, Mme Saint Léger, M Cima, M. Du Bled, M Fouché, M Platteau et M Vau.

Faute de temps, nous n'avons pas pu réaliser les enquêtes locales prévues lors de la dernière AG.

### 3-Actuellement nous sommes membres :

-de la Commission Consultative des Services Publics Locaux Émeraude (traitement des ordures)

-de la Commission Consultative des Services Publics Locaux de St Leu la Forêt (Marché municipal et prix de l'eau)

-de la CDAC (Implantation ou modification de grandes surfaces de vente)

-de la Commission de surendettement (Banque de France). C'est une commission où une sorte « d'impôt social caché » permet de distribuer, dans le 95, environ 1,5 millions d'Euros par quinzaine, ce qui correspond, par extrapolation, à environ 4.000.000.000€ par an sur l'ensemble de la France.

-de la Commission des usagers de la clinique des Sources (Montmorency)

-de la Commission des usagers de la clinique Ermitage (Montmorency).

### Litiges (permanences, courrier, courriels)

Permanence à St Gratien par Mme Saint Léger, Mme Gals, M. Cima, M Du Bled, M. Fouché.

Durée des permanences : une heure, voire plus en cas d'affluence, par semaine (sauf pendant les vacances scolaires), le jeudi de 19h à 19h30 au Centre Culturel du Forum à St Gratien.

La moyenne des personnes venues aux permanences (litiges et conseils) a progressé par rapport à 2012 mais diminué par rapport aux autres années (comme partout en France !): 3 par séance avec une moyenne de 2 dossiers à traiter par permanence. Nous avons traité 87 dossiers (61 en 2012). Ils concernent surtout le logement, les assurances et Internet.

Logement, agences, HLM : 16 (11 l'an dernier)  
Assurances : 10 (4 l'an dernier)  
Banques : 4 (0 l'an dernier)  
Garagistes : 5 (4 l'an dernier)  
Alimentation : 0  
Équipement de maison (meubles, SAV) : 7 (3 l'an dernier)  
Énergie, environnement : 3 (3 l'an dernier)  
Administration : 1 (0 l'an dernier)  
Loisirs, voyages : 4 (3 l'an dernier)  
Internet, téléphonie : 8 (9 l'an dernier)  
Santé : 1  
e-vente : 8 (4 l'an dernier)  
Autres (très variés) : 23 (19 l'an dernier).

Remarque :

Absence de retour d'information de la part des adhérents. On sait rarement si les litiges que l'on a traités sont réglés ou pas (10% nous en font part). Par ailleurs, nous sommes saisis de litiges parfois trop tardivement (presque un an après les faits).

- Cette année, aucun dossier n'a été traité sur GESTAL car le système n'est pas encore totalement au point (manque de fluidité ergonomique entre autres). GESTAL est plus utilisé par Mme Dagnat pour la gestion des adhérents que pour celle des litiges. Mais cela devrait changer en 2014 avec le « nouveau » GESTAL.

Depuis 2012, nous avons 2 boîtes aux lettres électroniques :

- la classique (1953@ufc-ul.org) ayant reçu 282 courriels,  
- celle « imposée » par l'UFC national ([contact@montmorency.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@montmorency.ufcquechoisir.fr)), n'ayant pratiquement reçu que des courriels liés à des litiges de non-adhérents, ce qui pose problème. En effet, en ne leur répondant que le courriel type décidé en Bureau (« ...passez à notre permanence... ») nous risquons de perdre des adhérents potentiels. Mais tenter de résoudre leurs litiges via Internet est d'une grande complexité et chronophage. Le sujet mérite un débat qui est d'ailleurs national. (Voir la rubrique « relations avec la Fédération »).

## Moyens de communications

- Répondeur (non enregistreur) qui nous permet d'informer beaucoup de « non adhérents » sur les heures et les lieux de nos permanences.  
- Le site sur Internet ([www.ufc-ul.org](http://www.ufc-ul.org)) a 15 ans. Il fonctionne bien puisqu'il draine des « non adhérents » et nous permet de recevoir de nombreux courriels. Il a toujours un hébergeur gratuit pour l'instant.  
- « Gazouillis » sur Twitter, à l'adresse : <https://twitter.com/UFC953>. Nous l'avons arrêté momentanément, et peut-être définitivement, car il ne semble ni fiable ni attractif.  
- Boîte aux lettres. Cette année nous n'avons pratiquement pas eu de courrier postal de non adhérents !  
- Bulletin (Consommateur du 95) : Nous en sommes à la 33<sup>ème</sup> année de publication (1 par trimestre. Consultables, téléchargeables et imprimables à partir de notre site).

## Relations avec les 4 autres AL du 95

Bonnes relations nous permettant 1 ou 2 fois par an de comparer nos méthodes de travail.

Notre AL tient le secrétariat de l'association départementale.

Nous avons eu le regret, fin novembre 2013, de devoir prendre note de la dissolution de l'AL de Pontoise. Juste avant sa dissolution, en réunion départementale, son président nous a dit que les causes de leur sabotage étaient liées aux demandes de plus en plus impératives de l'UFC national, ce que des représentants du national interrogés ont démenti...

Qui reprend Pontoise ? Pour l'instant Argenteuil y a rouvert une permanence.

## Relations avec la Fédération

- Comme chaque année, l'UFC national nous demande un bilan complet et complexe de l'activité de notre AL : nombre d'adhérents, d'actifs, depuis quand..., si nous avons un bulletin local, un site Internet...

- Réalisation d'enquêtes nationales par notre AL et participation aux réunions statutaires.

- M Cima a participé à la « journée des présidents 2013 » et à l'AG 2013 à Paris.

Cette AG a été relativement houleuse suite à ce que nombre d'AL ont considéré l'« offre globale » comme étant un « changement de cap » de l'UFC. L'UFC national expérimente une solution « litiges » nécessitant des moyens matériels et humains que localement nous n'avons pas !

En mars 2013, les membres de notre conseil d'administration ont souhaité s'associer à la démarche d'autres associations locales demandant qu'une assemblée générale extraordinaire se tienne avant fin juin 2013 afin d'éclaircir les rôles de chacun et, en particulier, cette « offre globale ». Un courrier en ce sens a été adressé au Président national avec, à l'ordre du jour « **Offre globale et propositions alternatives : quelle orientation donner à l'UFC ?** » et les titres de trois motions suivantes : « Confirmation du principe d'indépendance et de non-discrimination entre les AL », « Confirmation du principe d'indépendance du mouvement », « Confirmation du principe de transparence et de démocratie ». (Copie à votre disposition).

Suite à cette AG extraordinaire nationale, l'UFC a convoqué une nouvelle AG extraordinaire en janvier 2014. M Cima y a participé et l'a résumée d'un mot : « bof ! » Les résultats seront, sans doute, plus significatifs au cours de l'AG nationale de juin 2014.

## Rapport financier

Il est ensuite procédé, par Mme Dargnat, à la présentation du rapport financier (voir ci-après)

- Montant des cotisations : 28€ par an (1ère adhésion) 23€ les autres années.

- Abonnement au "Consommateur du 95" : 4€ par an. Gratuit pour les adhérents.

Réadhésions : 230

Nouveaux adhérents : 47

### Recettes de l'année 2013 :

Adhésions + dons	7 381.00 €
Subvention de la DGCCRF	1 602.37 €
Total des recettes	<hr/> 8 983.37 €

### Dépenses de l'année 2013 :

Assurances	487.02 €
------------	----------

Cotisation U.D	30.00 €
Frais de fonctionnement (Frais de téléphone, tirage bulletin, affranchissements...)	1 889.01 €
Part fédérale (5.70 € reversés par adhérent)	1 561.80 €
Total des dépenses	<hr/> 3 967.83 €
Soit un solde positif pour 2013	5 015.54 €
Il restait au compte au 31.12.2012	8 192.01 €
<b><u>Solde au 31 décembre 2013 :</u></b>	
-Compte courant	13 207.55 €
-Caisse d'Épargne	13 661.40 €

### Discussions à propos des rapports

Débat de 10 minutes. Il est demandé à ce qu'une partie des avoirs soit versée sur un livret d'épargne.

### Votes des rapports

Il est ensuite procédé, selon les statuts, au vote du quitus :

- Rapport moral : 100% pour
- Rapport financier : 100% pour

### Prévisions

En 2014, notre objectif est de :

- Continuer le traitement des litiges, mais à notre rythme
- Relancer l'activité des bénévoles professionnellement spécialisés pour certains types de litiges
- Motiver des bénévoles pour réaliser des actions
- Continuer la publication du « consommateur du 95 »
- Continuer à gérer notre site Internet
- Continuer à faire les enquêtes nationales
- À propos des « dépannages rapides », M. Cima propose de contacter les municipalités pour trouver une solution à ce qui s'apparente à une « arnaque ».
- Une information à faire passer sera à l'ordre du jour de notre AL, en 2014 : tenter de faire prendre conscience à nos adhérents que toute société a besoin de corps intermédiaires et que les associations de consommateurs, comme les syndicats, ont une action, une audience qui dépasse leurs seuls adhérents, **et qui les dépasse d'autant plus que ces adhérents sont actifs.**
- Il est demandé à ce que l'on fasse de la publicité, pour notre AL, dans les revues locales et municipales.

## Prévisions en rapport avec l'UFC national

Suite à la journée nationale du 11 mars 2014 pour la préparation de l'AG nationale à laquelle M Cima a participé, voici son sentiment d'espoir mêlé d'incertitudes évidentes.

*« Le maître mot a été : résolution de litiges à outrance, seul moyen simple d'apport d'argent frais et d'adhérents. C'est à ce niveau que j'y ai décelé un énorme espoir pour l'avenir de notre mouvement car presque toutes les divergences étant liées à des questions d'argent, l'argent devrait les aplanir. Le tout est de se mettre d'accord sur la manière de résoudre sérieusement les litiges ; qui fait quoi ? Et comment ?*

*Certains ont alors, et bien évidemment, proposé des mesures coercitives à l'encontre des AL ne traitant pas assez de litiges, évoquant même une uniformisation du fonctionnement de l'ensemble de l'UFC. Pour ma part, j'ai proposé ce dont nous avons déjà parlé localement en réunions : que l'UFC (association à but non lucratif) crée et gère des sociétés commerciales spécialisées (entre autres dans la résolution des litiges) en notant qu'il n'y avait pas antinomie entre but non lucratif et but commercial. Notre Président Alain Bazot semble avoir abondé en ce sens en rappelant que, par exemple, la vente des livres édités par l'UFC était un succès entrant dans un cadre purement commercial et que « but non lucratif » ne signifiait nullement « interdiction de faire du commercial rentable ». Voilà donc où se situent les espoirs !*

*À l'heure actuelle, il serait souhaitable que pour la gestion des litiges, l'UFC national crée une société commerciale de « résolution des litiges en ligne », pouvant s'appuyer sur les compétences des AL qui le souhaitent, tout en l'étoffant avec un solide socle de salariés professionnels du droit.*

*En effet, non seulement la résolution de litiges apporterait de l'argent (comme la vente des livres) mais, si les choses perdurent en l'état, dans un avenir proche la résolution efficace de litiges en ligne risque d'échapper à l'UFC national au profit de cabinets d'avocats ; ce qui rendrait difficile la survie des AL fonctionnant essentiellement en termes de litiges.*

*Pourquoi lui échapperait-elle ? Entre autres pour une raison simple : depuis quelques années, l'UFC national « se tire une balle dans le pied » en incitant les AL à faire travailler des élèves avocats pour un coût minime. C'est un raisonnement à courte vue car, que vont avoir en tête certains de ces futurs avocats lorsqu'ils auront mesuré l'ampleur du marché des litiges de consommation et la manière de les résoudre ? Si, de surcroît, ils « galèrent » pour trouver un emploi ils créeront des sociétés de résolution de litiges en ligne. Il est même curieux qu'il n'y en ait pas déjà ! »*

M Cima propose que l'on envoie cet extrait aux membres du CA de l'UFC national et/ou que l'on en fasse une motion d'AG nationale.

Vote : Oui à 100%.

- Sans vote de l'AG, il est demandé à ce que l'AL saisisse l'UFC national au sujet de la commission de surendettement : quel est son avis sur son mode de fonctionnement et sur ses objectifs ?

## Renouvellement du CA

Conformément aux statuts, il est procédé au renouvellement du conseil d'administration.

L'administrateur sortant est : M. Broche.

Un acte de candidature a été adressé au Président huit jours avant l'Assemblée Générale : Mme Gals.

Il est procédé au vote pour le renouvellement des administrateurs.

Résultats : Mme Gals est élue à l'unanimité.

## Montant de la cotisation

Après discussion sur les montants reconduits des cotisations, ces derniers sont approuvés à l'unanimité : 28 € pour la première année d'adhésion ; 23 € pour chaque année suivante.

Nouveau taux de cotisation soumis à l'approbation de l'AG : « *Les bénévoles de notre AL pourront bénéficier d'une cotisation à 0€ si leur implication est avérée dans les enquêtes ou litiges ou représentations.* »

Résultat du vote : 2 abstentions, les autres sont pour à condition que l'AL demande à la Fédération si la dispense d'adhésion pour les bénévoles est légale.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 22h35.

## Conseil d'Administration faisant suite à l'AG du 3-4-2014

Présents : Mmes Darnat, Gals, Le Nevé, Saint Léger. MM. Cima, Fouché.

Absente : Mlle Renones

### Election du Bureau

Résultat des élections. Chaque membre du Bureau est élu à l'unanimité des présents :

Président : M Cima ; Trésorière : Mme Darnat ; Secrétaire : M Fouché

### Rédaction et vote de la motion à présenter à l'AG nationale

Suite à l'une des résolutions de l'AG, après discussion il est voté à l'unanimité des présents :

#### Motion présentée par l'AL UFC-Que Choisir de la Vallée de Montmorency

##### Texte de la motion

« L'UFC Que Choisir de la Vallée de Montmorency propose à la Fédération que cette dernière crée et gère une société commerciale ayant pour but la gestion, sur Internet, de litiges relatifs à la consommation. »

##### Motivation

*À l'heure actuelle il serait souhaitable que pour la gestion des litiges l'UFC crée une société commerciale de "résolution des litiges en ligne", pouvant s'appuyer sur les compétences des AL qui le souhaitent, tout en l'étoffant avec un solide socle de salariés professionnels du droit.*

*Comme évoqué par l'AL vallée de Montmorency lors de la réunion nationale du 11 mars 2014, la résolution des litiges peut faire l'objet d'une activité commerciale non incompatible avec le statut d'association à but non lucratif (d'ailleurs, à cette même réunion, le Président Alain Bazot a rappelé que, par exemple, la vente des livres par l'UFC était, elle aussi, une activité commerciale). Mais, si les choses perdurent en l'état, dans un avenir proche, la résolution efficace de litiges en ligne risque d'échapper à l'UFC au profit de cabinets d'avocats ; ce qui rendrait difficile la survie des AL fonctionnant essentiellement en termes de litiges.*

*Pourquoi leur échapperait-elle ? Depuis quelques années, l'UFC incite les AL à prendre des élèves avocats et/ou des juristes pour la résolution locale de litiges. Il est évident qu'une fois le terrain consumériste appréhendé par ces stagiaires, au vu de l'ampleur de ce marché et avec la connaissance qu'ils auront acquise durant leur stage, certains d'entre eux seront tentés d'en faire leur spécialité professionnelle en créant leur propre cabinet, hors UFC. Il est donc temps que l'UFC saisisse cette opportunité et prenne ce créneau car ce dernier ne devrait sans doute pas rester libre bien longtemps.*

Le président est chargé de transmettre cette motion à la fédération, dans les formes réclamées par cette dernière et dans les plus brefs délais.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée.

**UFC Que Choisir Vallée de Montmorency**  
**Membres du CA suite à AG 2013 du 3 avril 2014**

Président

M. CIMA Raymond

Trésorière

Mme DARGNAT Jacqueline

Secrétaire

M. FOUCHÉ Pascal

Autres membres du CA

Mme GALS Catherine

Mme LE NEVÉ Isabelle

Mme RENONES Maria

Mme SAINT LEGER Paule