

# UFC Que Choisir Vallée de Montmorency

## PV de l'AG 2014 (19 mars 2015)

### Début de l'AG

Monsieur Cima ouvre la séance à 20h15

Mme Dagnat fait le décompte des présents et représentés : 12 présents et 115 pouvoirs

Nombre d'adhérents à jour de leur cotisation : 231 ; contre 274 l'an dernier.

209 renouvellements (76%) et 22 nouveaux.

### Rapport moral

L'association a 37 ans.

Avant de commencer le rapport moral, le Conseil d'Administration tient à souhaiter prompt rétablissement à Mme Saint Léger qui, pour des raisons de santé, n'a plus pu assurer les permanences litiges depuis mi-décembre 2014.

Au sujet du nombre des adhésions, notre pourcentage de renouvellement est excellent, par contre nous n'avons eu que peu de nouveaux adhérents car les litiges (sources de nouveaux adhérents) ont été emmenés par des anciens adhérents ou des nouveaux venus à qui on n'a pas imposé d'adhésion car leurs litiges ne nécessitaient que des informations sans traitements lourds individualisés.

### Actions, enquêtes, représentation

#### 1-Enquêtes nationale

Nous avons réalisé les enquêtes proposées par notre Fédération : opticiens, maisons de retraite, pharmacies, frais funéraires, conseils téléviseurs UHD, relevés de prix en grande distribution.

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.

#### 2-Actuellement nous sommes membres de :

- la Commission Consultative des Services Publics Locaux Émeraude (traitement des ordures)
- la Commission Consultative des Services Publics Locaux de St Leu la Forêt (Marché municipal et prix de l'eau)
- la CDAC (Implantation ou modification de grandes surfaces de vente)
- la Commission de surendettement (Banque de France).
- la Commission des usagers de la clinique des Sources (Montmorency)
- la Commission des usagers de la clinique La Nouvelle Héloïse (Montmorency).

### Litiges (permanences, courrier, courriels)

40 permanences 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 été la même qu'en 2013 :

3 par séance avec une moyenne de 2 dossiers à traiter par permanence avec une baisse nette depuis septembre. Nous avons traité 74 dossiers (87 en 2013).

Cette année (santé de Mme Saint Léger), il est très difficile de faire une répartition entre les différents litiges. Ils concernent toujours les assurances, les banques, les loisirs. Les litiges de téléphonie sont en baisse.

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. GESTAL est plus utilisé par Mme Dargnat pour la gestion des adhérents que pour celle des litiges.

- Pour traiter des litiges par Internet, comme nous le suggérait vivement l'UFC national, nous avons eu plusieurs réunions locales afin d'étudier une méthode et une stratégie à mettre en place à partir de l'adresse [contact@montmorency.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@montmorency.ufcquechoisir.fr) à laquelle nous contactaient les personnes ayant des « problèmes ». Malheureusement, lorsque nous avons été « au point », en septembre 2014, l'UFC national avait changé ; la procédure passe désormais par GESTAL.

### Moyens de communications

- Répondeur (non enregistreur) qui nous permet d'informer les « 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 16 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. Nous les avons arrêtés définitivement car Twitter 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 34<sup>ème</sup> année de publication (1 par trimestre consultables, téléchargeables et imprimables à partir de notre site).

### Relations avec les 3 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.

L'AL d'Argenteuil a proposé la dissolution de l'Union Départementale.

Ce 19 mars M Cima a participé à l'AG de l'UD et, conformément à la demande du CA Vallée de Montmorency, a voté contre la dissolution. Cette dernière sera réexaminée en 2016.

### 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 l'AG 2014.

- Comme indiqué plus haut, dans le chapitre sur les traitements de litiges, pour tenter d'appliquer les directives nationales en matière de litiges par Internet, nous avons travaillé longuement pour... rien.

### Rapport financier

Il est ensuite procédé, par Mme Dargnat, à la présentation du rapport financier.

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

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

Ré-adhésions : 208  
Nouveaux adhérents : 22

Recettes 2014 :  
Adhésions + dons 6 069.00 €  
Subvention DGCCRF 994.90 €  
Bénéfice sur un Abonnement Q.C 8.25 €

TOTAL 7 072.15 €

Dépenses 2014 :  
Frais de fonctionnement 1 824.37 €  
Assurances 511.78 €  
Part fédérale 1 316.70 €

TOTAL 3 652.85 €

RESULTAT DE L'EXERCICE 3 419.30 €

**Le total des fonds en banque au 31.12.2014 est de 8 626.85 €**  
**Au compte à la Caisse d'Épargne au 31.12.2014 21 824.61 €**

Comparaison avec l'AG 2013

Solde au 31 décembre 2013 :

-Compte courant 13 207.55 €  
-Caisse d'Épargne 13 661.40 €

### Discussions à propos des rapports

1-Au sujet des déchèteries il est signalé qu'elles ne prendraient pas les pièces auto, quelles qu'elles soient. Pourquoi ? Nous étudierons ce problème.

2-L'un des participants pose la question de la pertinence des cartes d'abonnement annuelles pour 10 entrées dans une piscine, entrées perdues si elles ne sont pas utilisées, sauf à acheter une nouvelle carte. Il lui est répondu que la méthode de vente semble, à priori, ne pas être contestable. Nous étudierons aussi ce problème.

3-Au sujet des excédents de trésorerie il est proposé de faire réaliser des enquêtes locales par des étudiants. Proposition à examiner.

### Votes des rapports

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

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

### Prévisions

En 2015, 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 2015 : 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. Nous n'avons pas eu le temps de le faire en 2014.
- Faire un test prix entre les « drives » et les grandes surfaces associées.

### **Renouvellement du CA**

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

Les administrateurs sortant sont : Mme Darnat, Mme Maria, M Fouché.

Trois actes de candidature ont été adressés au Président huit jours avant l'Assemblée Générale :

Mme Darnat, M Du Bled, M Fouché.

Il est procédé au vote pour le renouvellement des administrateurs.

Résultats : chacun des candidats est élu avec 100% de « pour »

### **Montant de la cotisation**

Après discussion sur une éventuelle baisse des cotisations, vu la trésorerie positive, les montants des cotisations sont reconduits comme suit :

- 28€ pour la première année d'adhésion ;

- 23€ pour chaque année suivante ;

- 0€ pour les bénévoles dont l'implication est avérée dans les enquêtes, les litiges, les représentations.

Résultat du vote : 100% pour

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 21h40

## **Conseil d'Administration faisant suite à l'AG du 19-3-2015**

Présents : MMes Darnat, Gals, Le Nevé. MM. Cima, Du Bled, Fouché.

Absente : Mme Saint-Léger

### **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.

## **UFC Que Choisir Vallée de Montmorency Membres du CA suite à AG 2013 du 19 mars 2015**

Président

M. CIMA Raymond

Trésorière

Mme DARGNAT Jacqueline

Secrétaire

M. FOUCHÉ Pascal

Autres membres du CA

Mme GALS Catherine

Mme LE NEVÉ Isabelle

Mme SAINT LÉGER Paule

M. DU BLED Thierry