



PROCES VERBAL DE L'ASSEMBLEE GENERALE AL n°923 de SAINT CLOUD

Le 07 Mars 2020

Salle des Colonnes - 60 rue Gounod - 92210 SAINT CLOUD

Les membres adhérents de l'association locale UFC-Que Choisir de Saint Cloud se sont réunis en Assemblée Générale Ordinaire, sur convocation du conseil d'administration effectuée par courrier conformément aux dispositions de l'article 11 des statuts, sur les différents points de l'ordre du jour suivant :

- Approbation du PV. de l'A.G. précédente
- Présentation du rapport d'activité, discussions éventuelles (vote)
- Rapport financier et budget prévisionnel (quitus)
- Présentation du bureau (article 9.3)
- Renouvellement du Conseil d'Administration (Articles 7.4 – 7.8 – 7.9) (vote)

DESIGNATION DU PRESIDENT : Julie COHEN

SECRETAIRE DE SEANCE : Denise GIBERT-YVON

Il a été établi une feuille d'émargement des membres présents et représentés.

Adhérents présents et à jour de leur cotisation : 17 + Pouvoirs : 40 = 57

Absents : 289

Aucun quorum n'étant requis par les statuts, l'Assemblée Générale Ordinaire peut valablement délibérer.

La Présidente Julie COHEN ouvre la séance à 10 h, elle remercie les adhérents de leur présence, ainsi que ceux qui ont adressé leur pouvoir et les bénévoles pour l'aide et le soutien qu'ils apportent à l'association.

Elle présente les membres du bureau puis nous parle des 3 missions de l'UFC Que Choisir qui sont :

- *L'appui aux consommateurs* par l'intermédiaire des associations locales dont la mission est d'informer, conseiller, défendre l'intérêt des consommateurs.
- *L'action en justice* : Ce droit, l'UFC Que Choisir l'exerce devant toutes les juridictions, pénales, civiles ou administratives. L'ouverture de l'action de groupe a été mise en place pour la protection des données personnelles (RGPD).
- *Le groupe de pression* : L'UFC Que Choisir intervient auprès des pouvoirs économiques et publics et met tout en œuvre pour faire modifier la législation ou la réglementation dans un sens plus favorable aux consommateurs.

La Présidente passe ensuite à l'ordre du jour.

APPROBATION DU P.V. DE L'A.G. PRECEDENTE

Après rappel du Procès-Verbal de l'A.G. du 30 mars 2019, celui-ci est approuvé à l'unanimité.

PRESENTATION/DEBAT DU RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

1. Fonctionnement de l'AL (sauf vacances scolaires)

- ◆ *Ouverture de l'AL principale à Saint Cloud* : tous les Lundis de 14 h à 17 h.
- ◆ *Ouverture des permanences décentralisées* :
Rueil Malmaison : Tous les jeudis de 14 h à 17 h 30
Suresnes – 1^e et 3^e samedi de chaque mois de 9 h 30 à 12 h, sur RDV.
- ◆ *Nombre d'heures d'ouverture tous lieux confondus* : **354 h**

2. Les ressources humaines de l'AL

Le nombre d'adhérents au **31 décembre 2019**, s'élève à : **346**. (139 nouveaux adhérents et 207 ré-adhésions soit 59,80 % de ré-adhésions)

Nous étions en 2018 : **327** - 2017 : **355** – 2016 : **211**. Nous avons 19 adhésions de plus par rapport à 2018 soit une augmentation de : 5,81 %.

Répartition des adhérents par commune :

- Saint Cloud	35	- Garches	15	- Divers	60
- Rueil Malmaison	69	- Puteaux	19	- Traitement Litiges	
- Suresnes	44	- Vaucresson	6	en Ligne	98

◆ Point bénévoles :

18 bénévoles dont **6 conseillers litiges** nous aident pour les différentes tâches (bulletin, enquêtes, site...) Nous n'avons ni salarié ni stagiaire.

2 Permanenciers ont suivi une formation à la Fédération et **5** en local.

3. Activité liée au traitement des litiges

◆ Le nombre de personnes reçues tous lieux confondus et par thématique s'élève à : **558**

Litiges traités en permanences		Litiges traités par Catégories	
RUEIL	28	Immobilier, Logement, Copropriété,	34
SURESNES	22	Assurance (mutuelle)	26
St CLOUD	41	Banques, Organismes de crédit	31
TOTAL dans nos 3 permanences	91	Auto moto, Caravane, Bateaux	27
Litiges en cours de traitement tous lieux confondus par niveau		Services marchands	152
Niveau 1	434	Energie, Eau, Assainissement	34
Niveau 2	201	Administration	3
Niveau 3	41	Opérateurs de télécommunications	52
TOTAL	676	Autres secteurs de consommation	52
TOTAL des litiges traités en 2019 déduction faite de la reprise de 265 dossiers entrants de 2018	676 <u>-265</u> 411	TOTAL Comprenant : - litiges traités en permanences - TLL, ALED et Mail contact	411 91 320
Visites et conseils	147		
TOTAL des personnes reçues	558		
Courriers traités : 22		Appels téléphoniques : 442	

4. Activité liée aux instances

◆ Nombre de CA par an : **4**

◆ Nombre de bureau par an : **3**

◆ Composition du CA en 2019 : **10** membres

◆ Présentation des 4 membres du CA en renouvellement :

Liliane ARNOLDI, Françoise DELANNOY, Justine EL-CHIKHANI, Denise GIBERT-YVON.

5. Activité de communication et représentation

◆ *Intervention médias :*

3 bulletins "le Consom'acteur" ont été publiés en Mars, Septembre et Décembre 2019, ils sont tirés à 350 exemplaires et distribués gratuitement à nos adhérents.

Nous avons tenu un stand aux forums des associations à Saint Cloud et à Suresnes

◆ *Nombre de représentation :*

Nous sommes présents à diverses commissions consultatives :

- Commission des services publics locaux de Suresnes Mt Valérien, de Saint Cloud
- A.G. de la Fédération
- Conseil d'Administration de L'UFC Régionale IDF
- Commission des taxis de Saint Cloud
- Membre du comité France Assos Santé IDF

◆ *Nombre d'enquêtes Fédérales :*

Nous avons participé à **4** enquêtes proposées par le département test de services de l'UFC Que-Choisir.

- *En Janvier* – 5 bénévoles ont relevé les prix de 41 produits Bio dans 8 magasins spécialisés, de notre secteur.
- *En Mars* – 5 bénévoles ont participé à l'enquête Pompes Funèbres et Contrats Obsèques, dans le but de demander un devis et de comparer les prix d'une inhumation et d'une crémation.
- *En Juin* – Une enquête, par téléphone, a été réalisée par nos 5 bénévoles, en deux parties, la première chez les médecins généralistes pour connaître si le médecin acceptait de nouveaux patients en tant que médecin traitant, et la seconde, chez les dentistes, pour obtenir lors d'un 1^{er} appel un RDV pour la pose d'une couronne et au 2^e appel en signalant le fait d'être bénéficiaire de la CMU.
- *En Novembre* – nous avons relevé les prix de 50 produits dans 4 magasins de hard discount (Lidl et Leader Price).

◆ *Activité des commissions thématiques :*

- Santé : Réseau santé en tant que référent santé UFC IDF - Représentation des usagers (CRUQPC) (**C**ommission des **R**elations avec les **U**sagers et de la **Q**ualité de la prise en charge) à l'intercommunalité : Rives de Seine et la clinique de la Défense à Nanterre
- Environnement
- Direction départementale de protection des populations
- DRIHL 92 département conciliateur bailleur/locataire.

6. Perspectives pour l'année à venir

◆ *Projets :* Poursuivre nos activités de l'année 2019.

Communiquer par le net via notre site.

Recruter de nouveaux bénévoles

Augmenter nos adhérents et les fidéliser.

Donner à nos adhérents conseils, aide et soutien dans nos permanences.

◆ *Thèmes :* En fonction des besoins des consommateurs, de l'activité, et des directives de la Fédération.

VOTE : Le rapport moral et d'activité soumis à l'approbation des adhérents est adopté à l'unanimité.

PRESENTATION/DEBAT DU RAPPORT FINANCIER ET BUDGET PREVISIONNEL

Le montant des dépenses s'élève à : **10.421,47 €** et celui des recettes à : **13.065.26 €** nous avons donc cette année : **2.643.79 € de bénéfice**

Dans les dépenses principales nous trouvons :

- les frais postaux 1.320.17 € qui comprennent les envois en recommandés, les timbres pour les bulletins, les cartes d'adhérents.
- les parts fédérales reversées au siège de l'UFC pour 1.972.20 € (pour chaque adhésion, nous versons 5,70 € à la fédération)
- les fournitures de bureau 1.690.86 €. (Fournitures, entretien et petit équipement).

VOTE : Le rapport financier soumis à l'approbation des adhérents est adopté à l'unanimité

MONTANT DE L'ADHESION

Cette année encore, nous avons choisi de ne pas augmenter le montant de l'adhésion, elle reste à **28 €** pour une 1^{ère} adhésion - **25 €** pour le renouvellement - **10 €** adhésion sociale (RSA et étudiants non boursiers). Pour une première adhésion en ligne, le montant est de **30 €**. La ré adhésion pour les membres actifs du CA est de **10 €**.

VOTE : Le montant de l'adhésion soumis à l'approbation des adhérents est adopté à l'unanimité.

RENOUVELLEMENT DES ADMINISTRATEURS DU CA

Les membres du Conseil sont élus pour 3 ans, selon l'article 7 des statuts, le conseil est renouvelable par 1/3 tous les ans. 4 membres sont sortants cette année : Liliane ARNOLDI, Françoise DELANNOY, Justine EL-CHIKHANI, Denise GIBERT-YVON, ils sont rééligibles.

VOTE sur les Administrateurs, ils sont réélus à l'unanimité.

CLOTURE DE L'ASSEMBLEE GENERALE

La séance est close à 12 h et la Présidente invite les participants à partager le verre de l'amitié.

Compte rendu certifié conforme

La Secrétaire



D. GIBERT-YVON

La Présidente



Julie COHEN