

BIENVENUE À TOUS

Merci de votre présence

43e Assemblée Générale Ordinaire

Lyon le 12 avril 2019

AGO du 12/04/2019

Michel BOUTARD

Président

Participation 1/2

Nombre d'adhérents à jour de cotisation : **à compléter**

Nombre de personnes ayant émargé : **à compléter**

Nombre de pouvoirs affectés : **à compléter**

Participation 2/2

Invités présents ou susceptibles de l'être :

**G. ALBERT - P. BRINIO - F. PASSOT - Y. PHILIP DE LABORIE
T. RUTHER - D. VALETTE**

Invité excusé :

Règles de vote 1/1

Rappel

Paragraphe 11.6 des statuts

Toutes les décisions de l'assemblée générale sont prises à la majorité absolue (plus de la moitié des voix) des membres présents ou représentés, par vote à main levée ou à bulletin secret à la demande de la majorité des membres présents ou représentés.

Paragraphe 11.8 des statuts

L'élection des membres du conseil d'administration s'effectue à bulletin secret, à la majorité absolue des membres présents ou représentés.

Ordre du jour (1/2)

- 1- L'association**
- 2- Élection de 5 administrateurs**
- 3- Rapport moral & Rapport d'activité**
- 4- Projets 2019**
- 5- Rapport financier**

Ordre du jour (2/2)

- 6- Intervention de Gaëlle ALBERT
Banque de France
Directrice du Service des particuliers et de la logistique
- 7- Intervention de Thierry RUTHER *
Directeur adjoint de la DDPP 69
- 8- Résultat de l'élection des administrateurs
- 9- Échange final avec les adhérents

* à confirmer

L'association 1/12

Association type loi du 1er juillet 1901

Création : 14 novembre 1975 à Lyon

Premier président : Pierre BLATH

Statuts actuels : 29 mars 2018

Une des 147 associations locales affiliées à la fédération UFC-Que Choisir (137 600 adhérents fin 2018)

L'association 2/12

Membre d'autres associations :

- Agence départementale d'information sur le logement (ADIL)
- Agence locale de l'énergie et du climat (ALEC)
- ATMO Auvergne-Rhône-Alpes (mandat de l'UFC-Que Choisir Auvergne-Rhône-Alpes)
- France Bénévolat Lyon Rhône
- UFC-Que Choisir
- UFC-Que Choisir Auvergne-Rhône-Alpes
- URAASS Auvergne-Rhône-Alpes

L'association 3/12

Partenariat:

- **Association Accidents et Victimes**
- **M. Philippe BRINIO, expert automobile**
- **Me Florence PASSOT, avocate**
- **Me Yves PHILIP DE LABORIE, avocat**

L'association 4/12

Gouvernance 2018

- **Conseil d'administration :**

15 membres - 10 réunions

- **Bureau :**

6 membres - 10 réunions

contacts hebdomadaires et échanges par courriel

L'association 5/12

Implantations :

- antenne à Villefranche-sur-Saône ouverte 2 ½ journées par semaine sauf du 07/07 au 06/09 et du 22/12 au 31/12
- bureaux à Lyon 7e ouverts tous les jours ouvrés sauf du 27/07 au 19/08 et du 21/12 au 31/12 (7h/j)
- permanence à Tarare ouverte ½ journée par mois sauf en août

Accueil téléphonique :

durant l'ouverture des bureaux de Lyon 7e (6h/j)

L'association 6/12

Adhérents au 30 novembre 2018 (à actualiser au 31/12/2018) :

- total : 5 143 (- 3,00 % - France : - 2,39 %)
- 1 891 nouveaux adhérents (- 4,97 %)
- 3 252 ré-adhérents (- 1,81 %)
- la plus importante association locale de France

Taux de pénétration * :

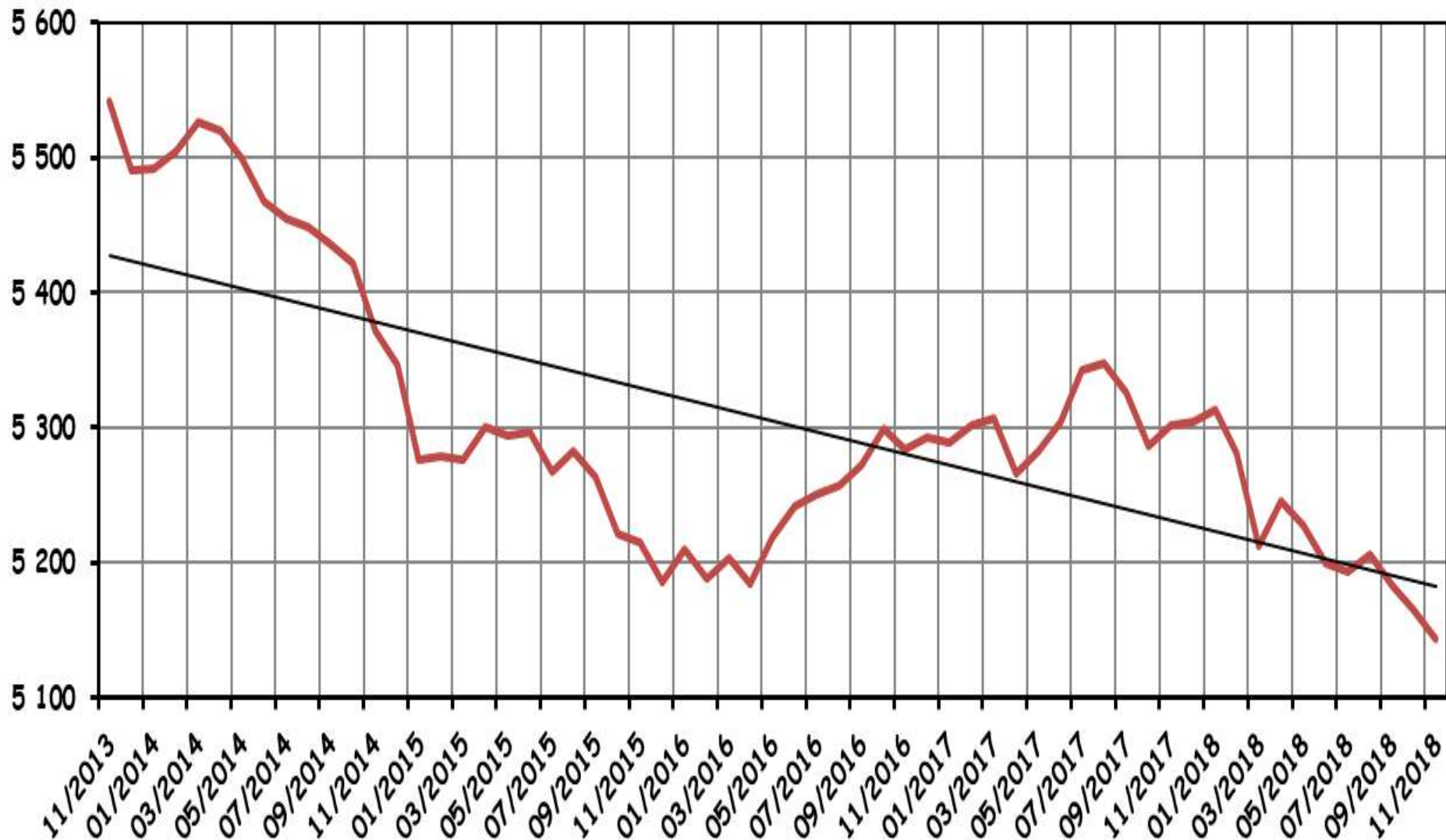
0,274 % (33e rang national - France : 0,209 %)

*** rapport du nombre d'adhérents à celui de la population**

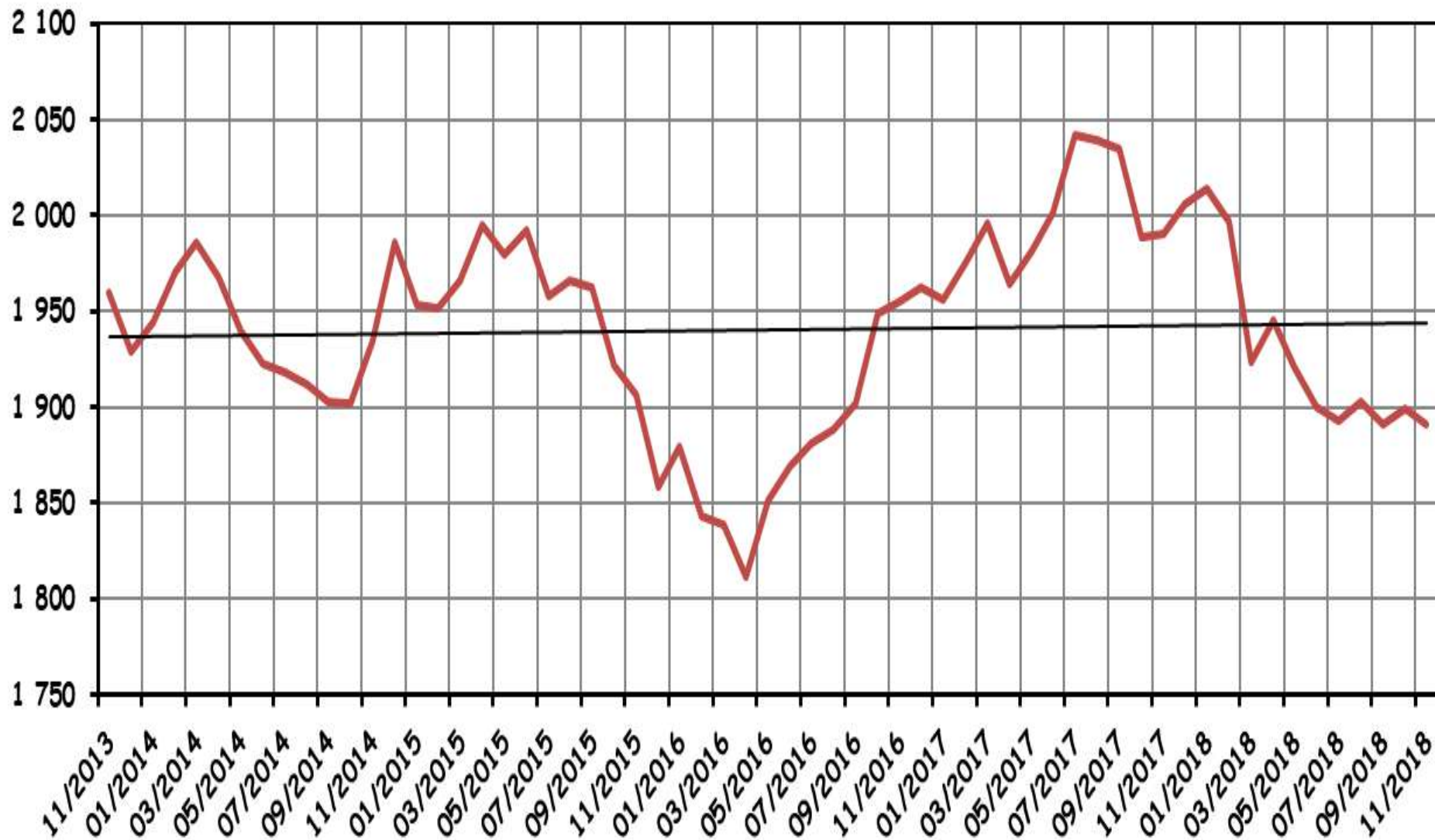
UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 12/04/2019



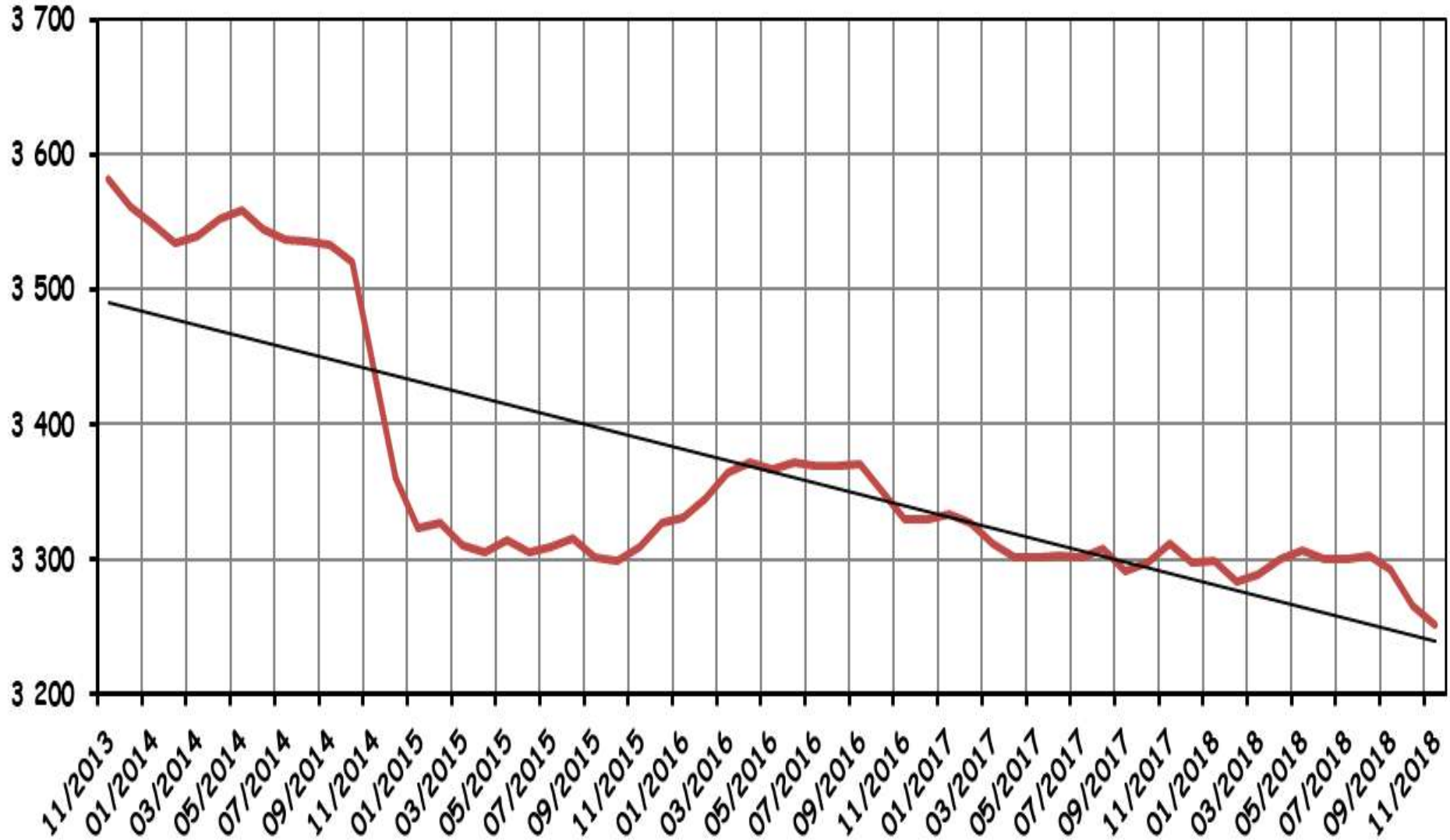
ADHÉRENTS



NOUVEAUX ADHÉRENTS



RÉADHÉRENTS



L'association 10/12

Collaborateurs fin 2018 :

63 personnes : 1 salariée - 1 stagiaire - 66 bénévoles

33 femmes - 30 hommes

Lyon : 55 - Villefranche-sur-Saône : 8

Âge moyen : 69,4 ans - Ancienneté moyenne : 8,6 ans

L'association 11/12

Ventilation des 63 collaborateurs :

- accueil : 23
 - conseil / litiges : 26 *
 - enquêtes : 14
 - publications : 9
 - secrétariat : 3
 - sollicitations écrites : 5
- * dont Lyon : 18 - dont Villefranche-sur-Saône : 8

L'association 12/12

Réponse aux questions des
adhérents sur l'association

AGO du 12/04/2019

Jacques REYNAUD

Membre du Bureau

Élection d'administrateurs 1/2

Élection d'administrateurs conformément aux statuts :

- maximum 5 élus
- mandat jusqu'à l'AGO de 2022

Durée de présentation personnelle limitée à 3 minutes

Élection à bulletin secret

Élection d'administrateurs 2/2

X candidatures reçues dans le délai statutaire :

- **XX**
- **XX**
- **XX**
- **XX**
- **XX**

AGO du 12/04/2019

Jean-Pierre ROCHETTE

Vice-président

Rapport moral & Rapport d'activité 1/15

Rappel :

Le rapport moral permet à chaque membre de s'assurer que l'association a agi conformément à son objet social

Rapport moral & Rapport d'activité 2/15

Sollicitations par type de contact :

- accueil physique : 543 ½ journées d'ouverture (454 à Lyon)
- accueil téléphonique : 11 526 appels entrants (- 7,5 %)
- courrier : 1 012 lettres (+ 23 %)
- courriel : 954 messages (- 11 %)
- personnes reçues : 29 à Tarare (+ 26 %)
257 à Villefranche-sur-Saône (+ 35 %)
- rendez-vous : 2 864 à Lyon (- 7,9 %)
- site Web : 1 684 messages (+ 66 %)

Rapport moral & Rapport d'activité 3/15

Litiges traités : 2 321 (+ 2,3 %)

1	Logement - Immobilier	19,8 %	↗
2	Services marchands	18,7 %	↗
3	Opérateurs de télécom.	17,2 %	↘
4	Énergie – Eau	10,0 %	↗
5	Assurances	9,7 %	↗
6	Banques	7,9 %	↘
7	Auto - Moto	6,6 %	→
8	Autres secteurs de conso.	6,1 %	↘
9	Santé	3,2 %	↘

Rapport moral & Rapport d'activité 4/15

TOP 10 des parties adverses avec nombre de litiges enregistrés

1- SFR (187)

2- BOUYGUES TELECOM (73)

3- ENGIE (67)

4- ORANGE (57)

5- FREE (45)

6- CAISSE D'EPARGNE (43)

7- EDF (36)

8- ENI (31)

9- FONCIA (23)

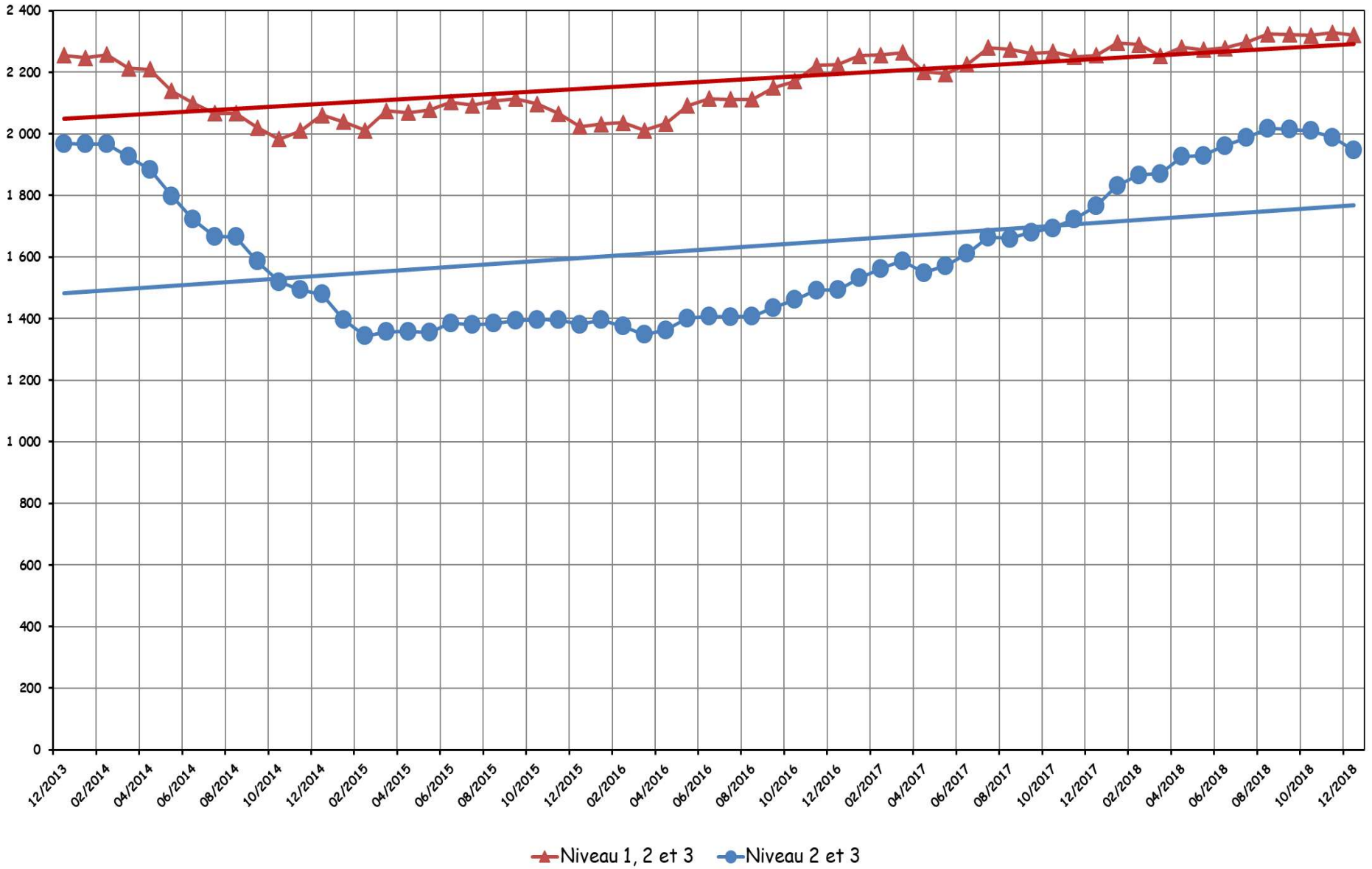
10- LA BANQUE POSTALE (18)

Rapport moral & Rapport d'activité 5/15

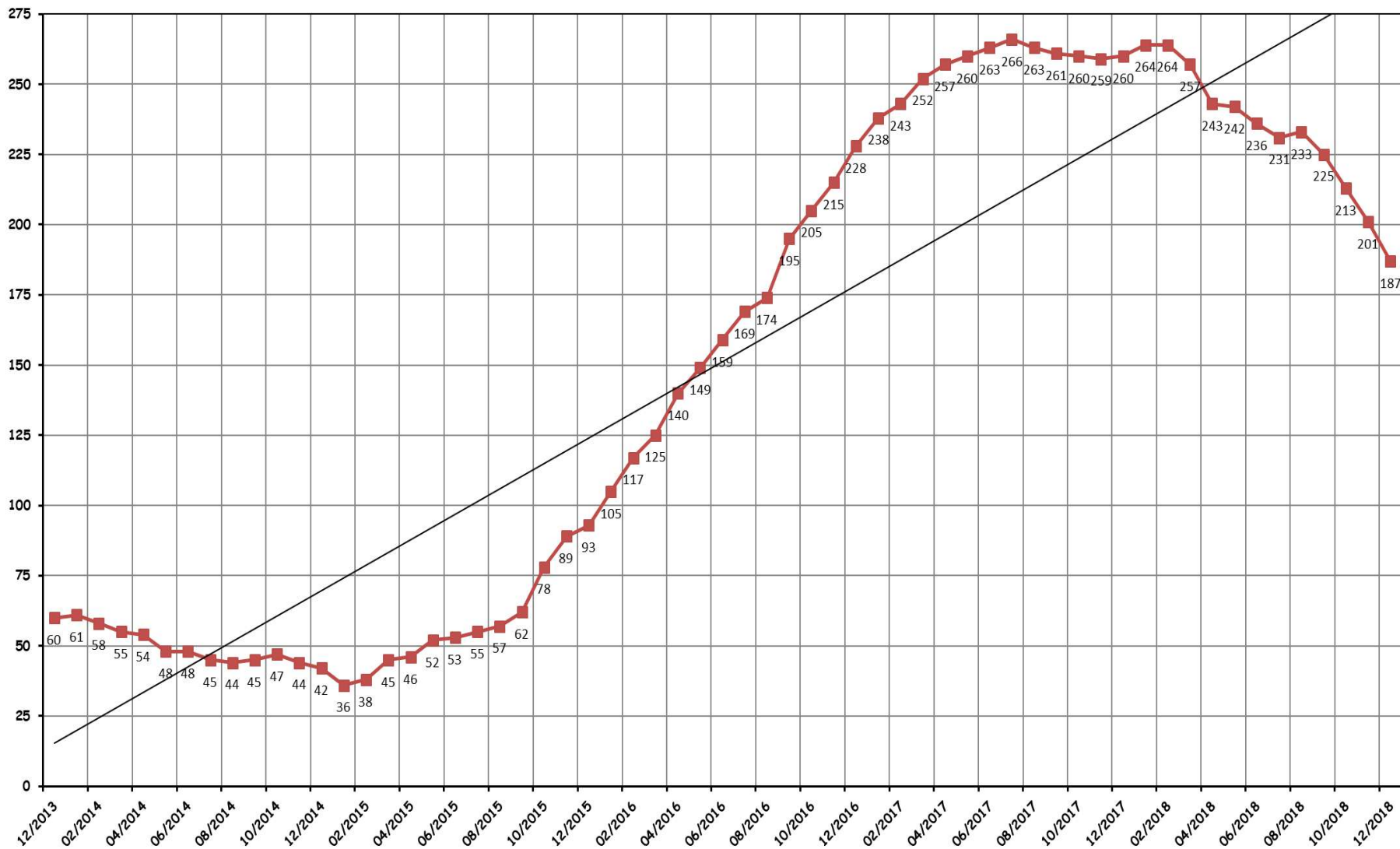
Évènements particuliers de traitement des dossiers :

- orientations par le conseiller vers des partenaires :
 - * avocat : 15
 - * expert auto : 6
- saisies préparées par le conseiller :
 - * CDC : 19
 - * conciliateur de justice : 31
 - * juridiction civile : 9
 - * médiateur : 84
- signalement par le conseiller à une DDPP : 27

NOMBRE DE DOSSIERS SAISIS DANS GESTAL SUR UN AN GLISSANT TOTAL AL HORS ALED 1



SFR - NOMBRE DE LITIGES DE NIVEAU 1, 2 ET 3 SUR UN AN GLISSANT HORS ALED NIVEAU 1



Rapport moral & Rapport d'activité 8/15

Enquêtes de consommation :

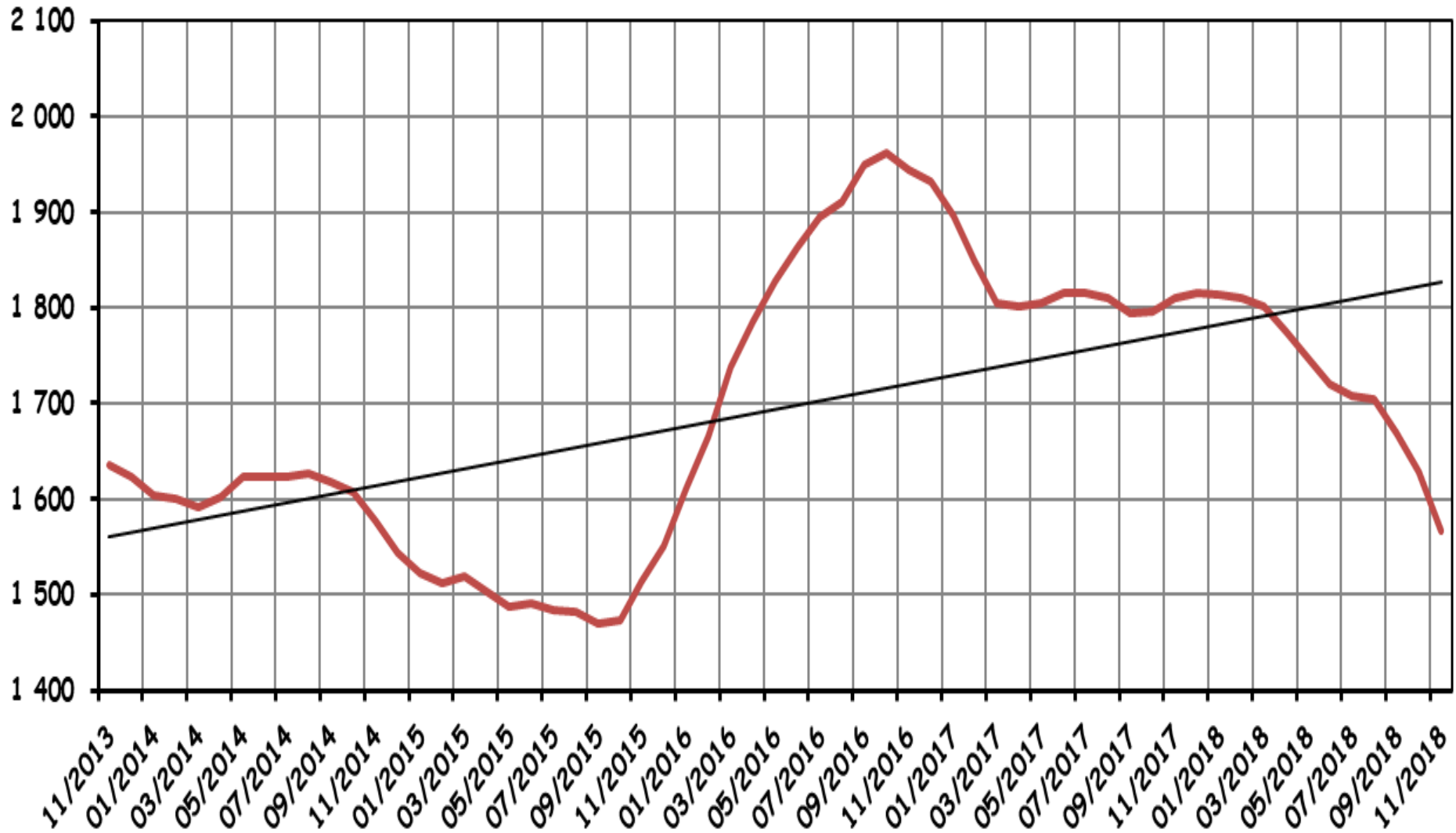
- 5 enquêtes - 50 participations d'enquêteurs
- 01 & 02/2018 : Prix en gde surf. alim. (13 enquêteurs)
- 03 & 04/2018 : Prix sur les marchés (7 enquêteurs)
- 06/2018 : Vétérinaire (11 enquêteurs)
- 09 & 10/2018 : Fenêtres et pan. photovoltaïques (9 enquêteurs)
- 11 & 12/2018 : Vélos électriques (10 enquêteurs)

Rapport moral & Rapport d'activité 9/15

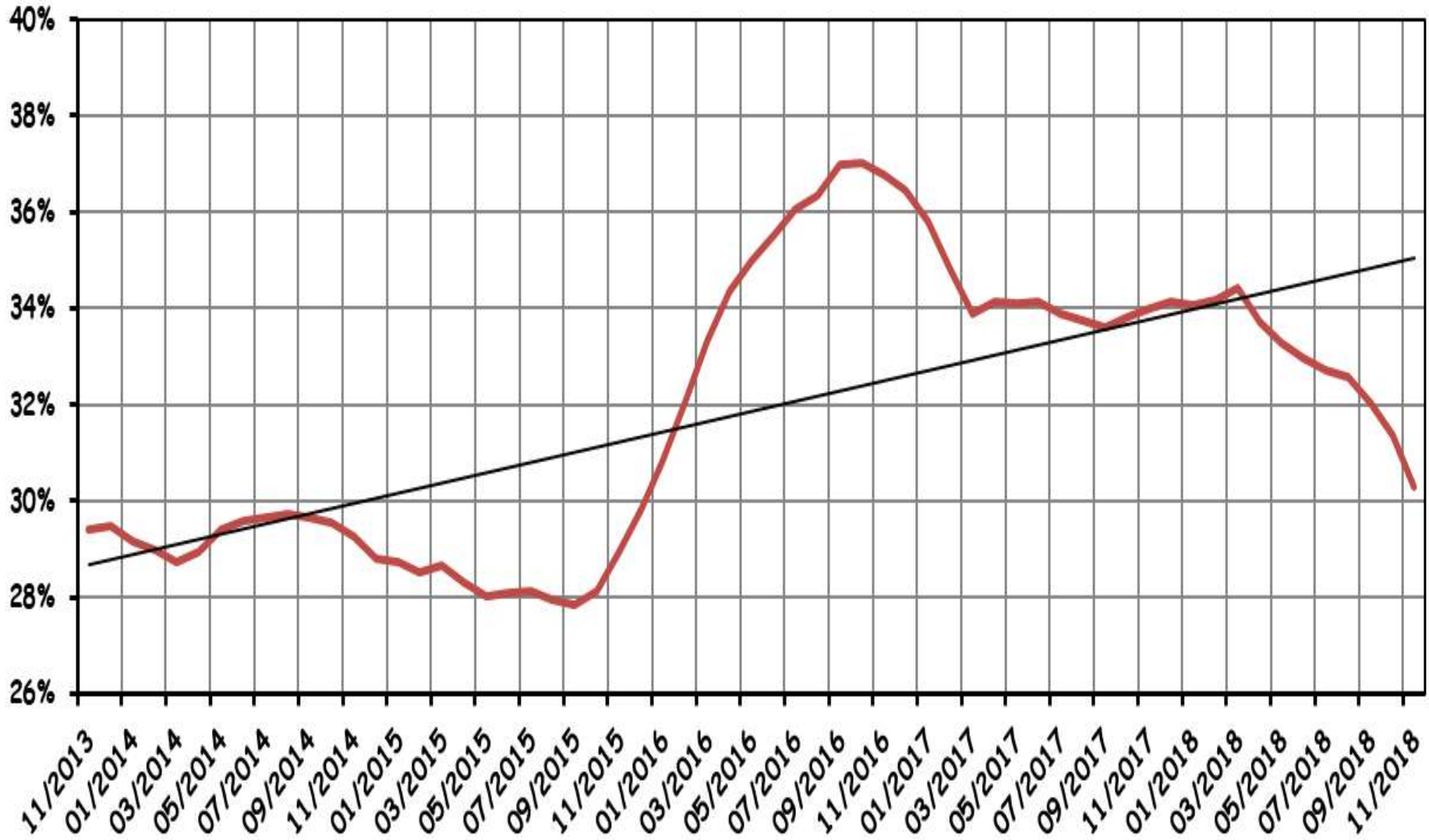
Communication :

- Bulletin trimestriel (PCA sur abonnement)
4 publications - 1 566 abonnés (- 13,5 %) **10/2018 – à actualiser**
- Communiqués de presse : 8 (- 38 %)
- Facebook : 365 articles (+ 85 %) - 900 abonnés (+ 37 %)
- Interviews par les médias : 1 (- 75 %)
- Lettre mensuelle d'information électronique destinée aux
adhérents disposant d'une adresse mail
11 publications - 3 560 distributions en 12/2017 (- 1,8 %)
- Site Web : 6 articles ↘ - 6 148 visites (+ 11 %)

PCA - ABONNEMENTS



PCA - ADHÉRENTS - PÉNÉTRATION



Rapport moral & Rapport d'activité 12/15

Représentation institutionnelle :

- 176 vacations (- 25) - 17 bénévoles concernés (+ 1)
- organismes de santé (CDU - CSES - CTS) : 43 (- 31)
- CESER : 30 (- 3)
- commission de surendettement : 23 (- 2)
- CCSPL : 22 (- 3)
- CDOA - Préfecture 69 et administrations diverses : 20 (+ 1)
- ATMO ARA : 9 (+ 4)
- CDAC : 5 (idem 2017)
- ADIL - ALEC : 3 (-1)

Rapport moral & Rapport d'activité 13/15

Interventions dans des manifestations et réunions d'information :

- 4 conférences et réunions (- 9)

Activité juridique:

- aucun engagement d'action en justice de la part de l'association

Rapport moral & Rapport d'activité 14/15

Réponse aux questions des adhérents sur
le rapport moral et le rapport d'activité

Rapport moral & Rapport d'activité 15/15

Conformément au paragraphe 11.4 des statuts, le rapport moral doit être voté en assemblée générale

Je vous propose en conséquence de procéder au vote conjoint du rapport moral et du rapport d'activité à main levée

Rapport moral et rapport d'activité adoptés : oui / non

- abstention :

- contre :

- pour :

Projets 2018-2019 1/1

Charte de la représentation de l'association

Charte du traitement des litiges

Remplacement de l'imprimante-photocopieuse du siège de l'AL (en 03/2018)

Prise de rendez-vous en ligne (déploiement fédéral) ?

Traitement des litiges en ligne (depuis 02/2018)

Rapport financier

Jacques REYNAUD

Trésorier

Compte de résultat 1/3

Produits d'exploitation courants

	2018	2017	Écart
Total	184 082	183 145	+ 0,51 %
dont abonnements PCA	10 228	11 047	- 7,42 %
dont adhésions	146 546	151 492	- 3,27 %
dont CESER	7 046	6 405	+ 10,0 %
dont DGCCRF	9 742	6 547	+ 48,8 %
dont rétrocession don FD	1 920	-	-

Compte de résultat 2/3

Charges d'exploitation courantes

	2018	2017	Écart
Total	192 532	187 990	+ 2,42 %
dont achats	91 089	86 883	+ 4,84 %
(déplacements rétrocedés)	(1 920)	-	-
dont CESER reversé	4 698	3 266	+ 43,8 %
dont parts fédérales	29 736	29 663	+ 0,24 %
dont personnel	45 975	45 569	+ 0,89 %
dont taxes et assimilés	2 808	2 697	+ 4,13 %

Compte de résultat 3/3

	2018	2017	Écart
Résultat comptable	- 3 476	- 409	- 749 %
dont produits exceptionnels	- 4 120	- 3 605	- 14,3 %
dont charges exceptionnelles	0	0	%
Résultat courant	- 7 596	- 4 014	- 89,2 %

Bilan 1/2

BILAN ACTIF	2018	2017	Écart
Total	503 426	505 862	- 0,48 %
actif immobilisé	148 808	164 747	- 9,67 %
actif circulant	354 618	341 115	+ 3,96 %
dont disponibilités	(335 009)	(323 871)	+ 3,44 %

Bilan 2/2

BILAN PASSIF	2018	2017	Écart
Total	503 426	505 862	- 0,48 %
capitaux propres	418 025	421 502	- 0,82 %
dont report à nouveau	(286 940)	(287 349)	- 0,14 %
dont résultat de l'exercice	(- 3 476)	(- 409)	- 749 %
dettes	18 140	13 015	+ 39,4 %
produits constatés d'avance	67 261	71 346	- 5,72 %

Rapport financier

Réponse aux questions des adhérents sur le rapport financier

Rapport financier

Conformément au paragraphe 11.4 des statuts, le rapport financier doit être voté en assemblée générale

Je vous propose en conséquence de procéder à ce vote à main levée

Rapport financier adopté : oui / non

- abstention :

- contre :

- pour :

AGO du 12/04/2019

Michel BOUTARD

Président

Cotisations à compter de 05/2019 1/2

Proposition de montant des cotisations d'adhésion :

- identique à celui voté en AGO du 29/03/2018
- 10 € : solidarité (chômeur non imposable – prime d'activité)
- 10 € : adhésion liée *
- 20 € : étudiant
- 28 € : renouvellement
- 30 € : première adhésion
- 40 € : adhésion de soutien

* cotisation destinée aux personnes vivant sous le même toit en complément à une adhésion principale

Cotisations à compter de 05/2019 2/2

Conformément au paragraphe 11.4 des statuts, le montant des cotisations doit être fixé chaque année en assemblée générale

Je vous propose en conséquence de procéder à cette fixation à main levée

Montants proposés précédemment adoptés : oui / non

- abstention :

- contre :

- pour :

Intervention externe 1/2

Gaëlle ALBERT

**Directrice du Service
des Particuliers et de la Logistique**

Banque de France - Lyon



Intervention externe /2

Thierry RUTHER *

**Directeur adjoint
Direction départementale de la
protection des populations du Rhône**



Direction Départementale
de la Protection
des Populations

*** à confirmer**

Résultat de l'élection des administrateurs

Votants : xx Blancs : xx Nuls : xx Majorité : xx voix

Ont obtenu :

- XX : xx voix - élu : oui / non
- XX : xx voix - élu : oui / non
- XX : xx voix - élu : oui / non
- XX : xx voix - élu : oui / non
- XX : xx voix - élu : oui / non

Échange avec les adhérents

Réponse aux questions
des adhérents

Photographie des personnes présentes

Les personnes présentes qui l'acceptent sont conviées à se regrouper en vue d'une photographie de groupe

Fin de l'assemblée générale

Merci de votre participation

**Rendez-vous en 2020
pour notre prochaine AG ordinaire**

Invitation au buffet