

# **BIENVENUE À TOUS**

**Merci de votre présence**

**42e Assemblée Générale Ordinaire**

**Lyon le 29 mars 2018**

**AGO du 29/03/2018**

**Jean-Pierre ROCHETTE**

Vice-président

# Participation 1/2

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

Nombre de personnes ayant émargé : **xxx \***

Nombre de pouvoirs affectés : **xxx \***

**\* à compléter en fin de réunion**

# Participation 2/2

Invités présents :

P. BRINIO - F. PASSOT – M. B. PERSONNAZ  
Y. PHILIP DE LABORIE - T. RUTHER - D. VALETTE

Invités excusés : **XXXX**

# Ordre du jour

- 1 L'association
- 2 Élection de 5 administrateurs
- 3 Rapport moral & Rapport d'activité
- 4 Projets 2018
- 5 Rapport financier
- 6 Intervention de Marie-Blanche PERSONNAZ, directrice d'ATMO Auvergne-Rhône-Alpes
- 7 Résultat de l'élection des administrateurs
- 8 Échange final avec les adhérents

# L'association 1/11

**Association type loi du 1er juillet 1901**

**Création : 14 novembre 1975 à Lyon**

**Premier président : Pierre BLATH**

**Statuts actuels : 21 mars 2014 - 29 mars 2018**

**Une des 146 associations locales affiliées à la fédération UFC-Que Choisir (141 000 adhérents)**

# L'association 2/11

## Membre d'autres associations :

- Agence 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 Rhône-Alpes)
- France Bénévolat Lyon Rhône
- UFC-Que Choisir
- UFC-Que Choisir Rhône-Alpes
- URAASS Auvergne-Rhône-Alpes

# L'association 3/12

## Partenariat:

- Association Accidents et Victimes
- M. Philippe Brinio, expert automobile
- M<sup>o</sup> Florence Passot, avocate
- M<sup>o</sup> Yves Philip de Laborie, avocat



# L'association 4/12

## Gouvernance 2017

### - Conseil d'administration :

15 membres - 11 réunions

### - Bureau :

6 membres - 11 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 10/07 au 03/09 et du 25/12 au 31/12
- bureaux à Lyon 7e ouverts tous les jours ouvrés sauf du 28/07 au 23/08 et du 22/12 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 31 décembre 2017 :

- total : 5 302 (+ 0,19 % - France : - 0,40 %)
- 2 005 primo-adhérents ( + 2,19 %)
- 3 312 ré-adhérents (- 0,99 %)
- la plus importante association locale de France

## Taux de pénétration \* :

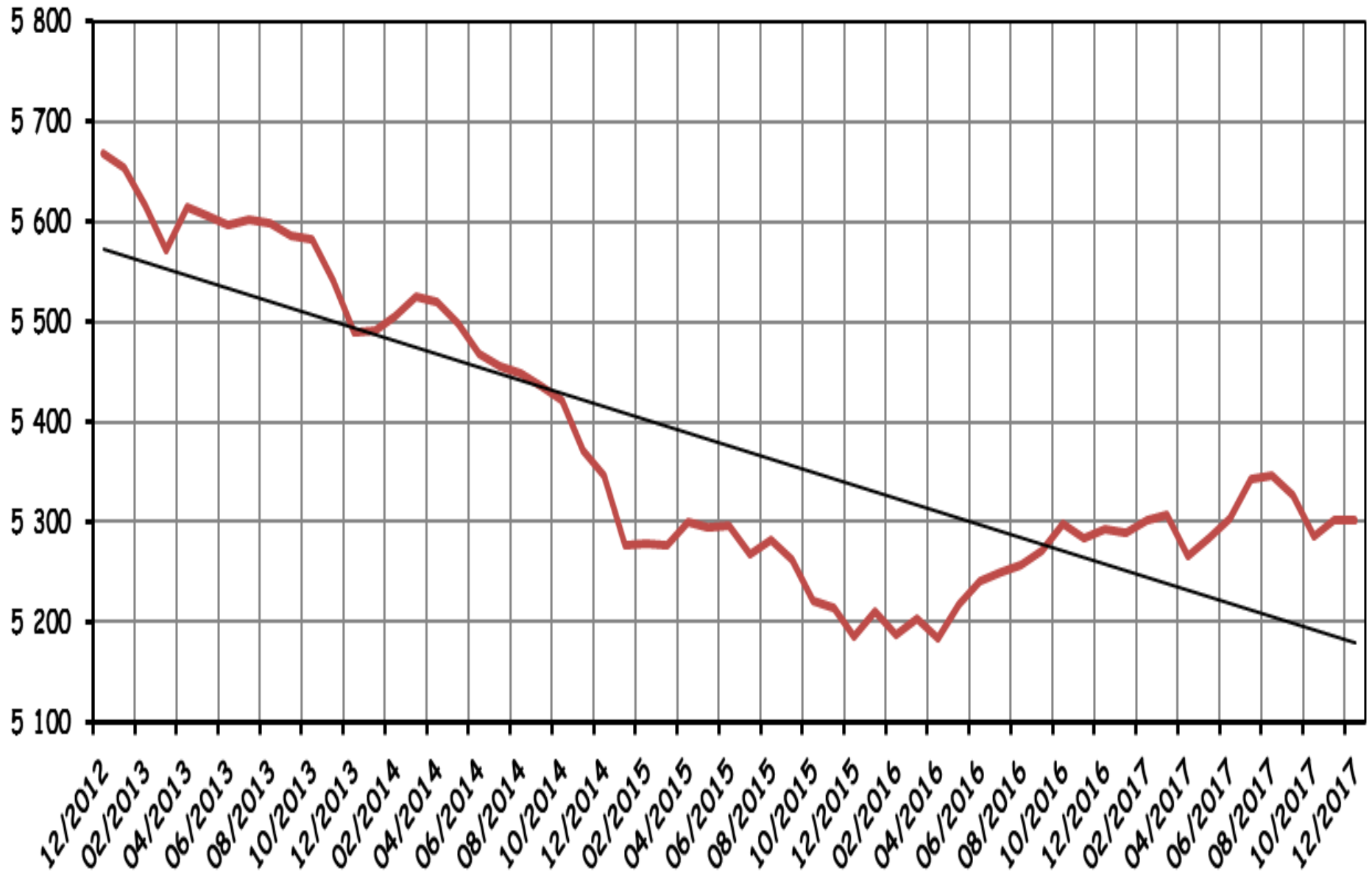
0,291 % (28e rang national - France : 0,211 %)

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

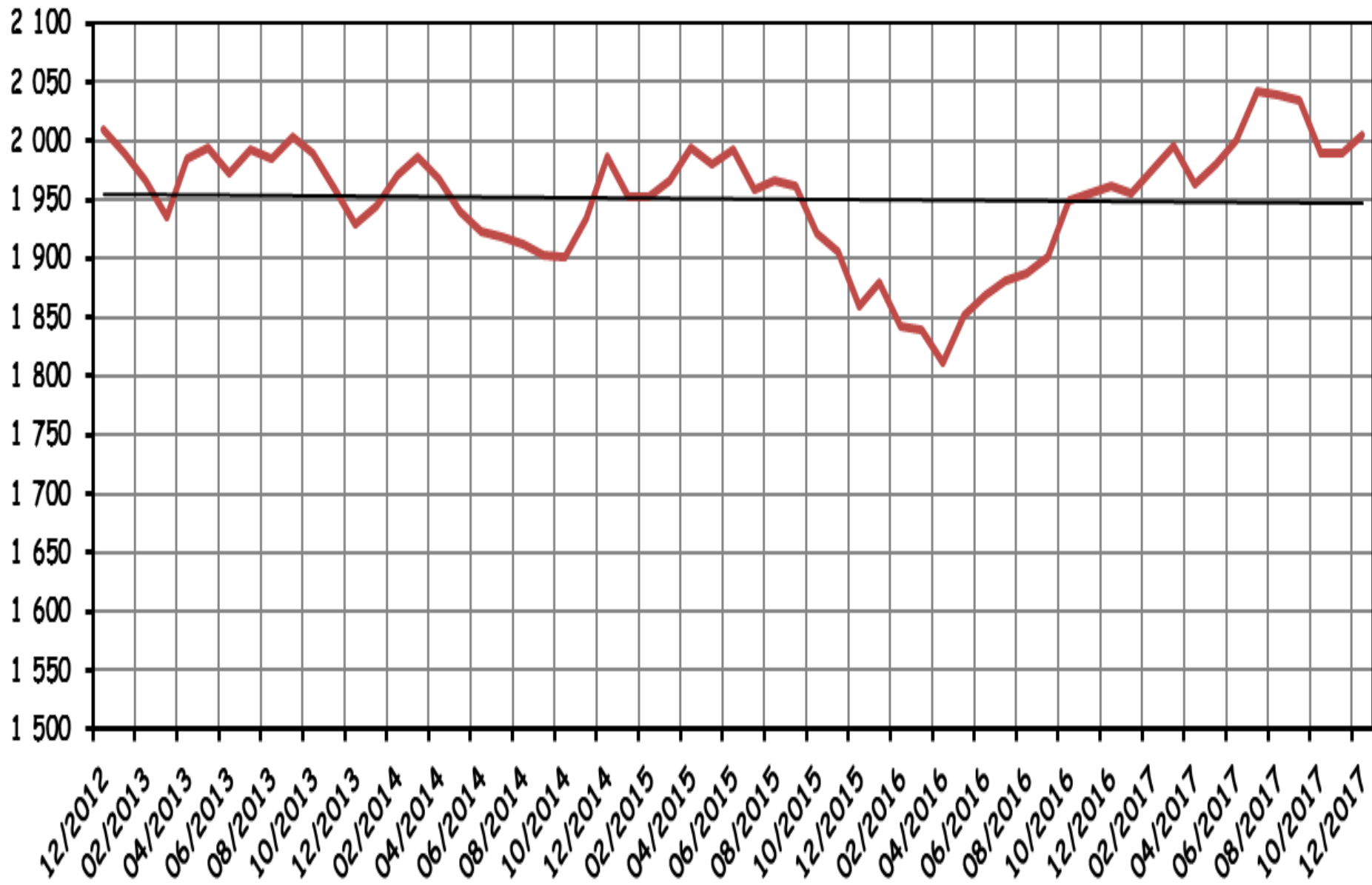
UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 29/03/2018



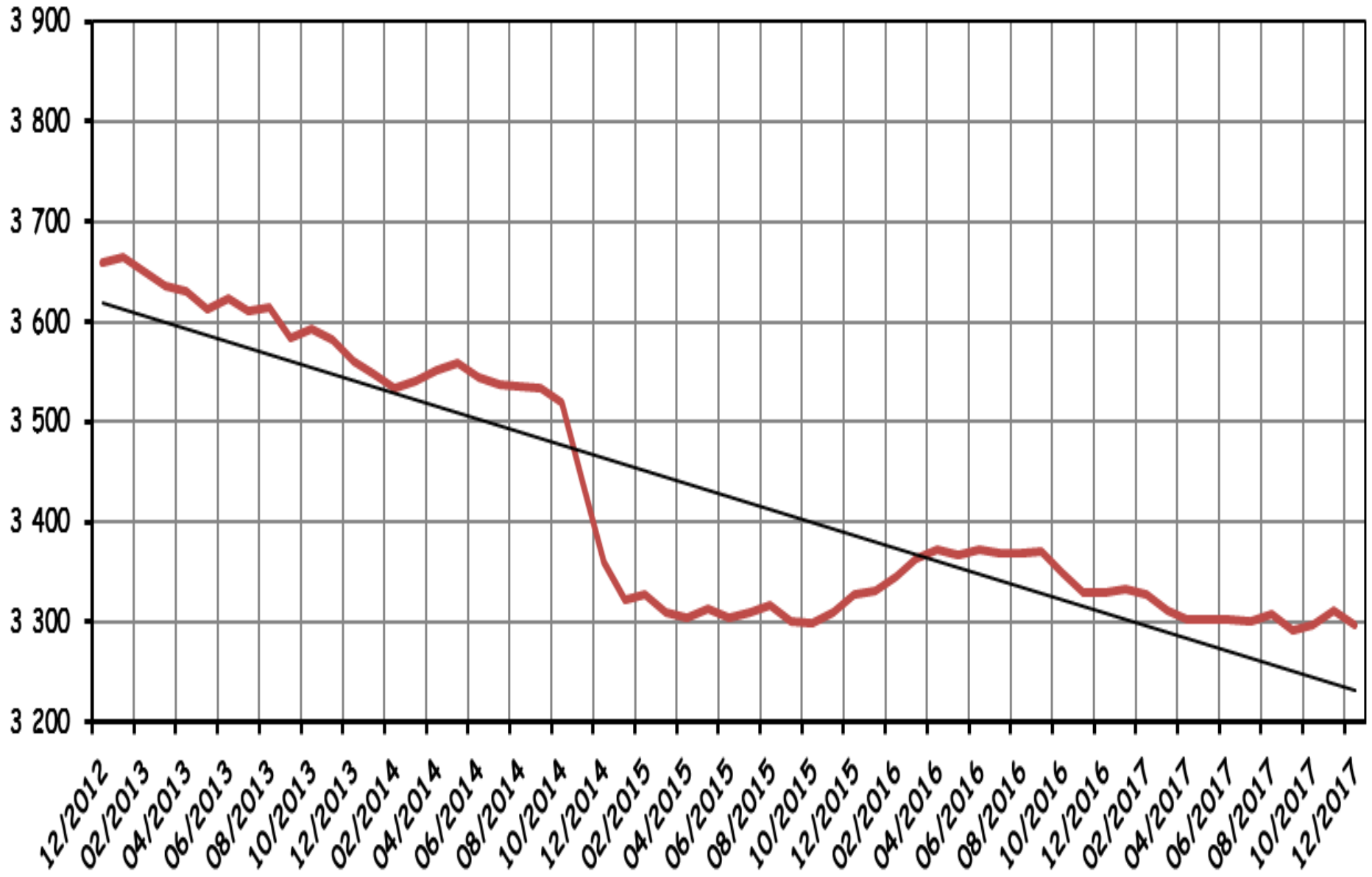
# ADHÉRENTS



# NOUVEAUX ADHÉRENTS



# RÉADHÉRENTS



# L'association 10/12

## Collaborateurs fin 2017 :

68 personnes : 1 salariée - 1 stagiaire - 66 bénévoles

35 femmes - 33 hommes

Lyon : 58 - Villefranche-sur-Saône : 10

Âge moyen : 69,2 ans - Ancienneté moyenne : 7,98 ans

# L'association 11/12

## Ventilation des 68 collaborateurs :

- accueil : 23
  - conseil / litiges : 27 \*
  - enquêtes : 16
  - publications : 8
  - secrétariat : 3
  - sollicitations écrites : 5
- \* dont Lyon : 17 - dont Villefranche-sur-Saône : 10



# L'association 12/12

Réponse aux questions des  
adhérents sur l'association

# Élection d'administrateurs 1/2

**Élection d'administrateurs conformément aux statuts :**

- maximum 5 élus
- mandat de 3 ans

**Durée de présentation personnelle limitée à 3 minutes**

**Élection à bulletin secret**

# Élection d'administrateurs 2/2

**x candidatures reçues dans le délai statutaire :**

- **Christian ALVAREZ**
- **Marie-Christine BERTOLINO**
- **Marie-France COURCAUD**
- **Pierre DORÉ**
- **Alain NODIN**
- **ZZZZ**

**AGO du 29/03/2018**

---

**Michel BOUTARD**

Président

# Rapport moral & Rapport d'activité 1/12

## 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 2/12

## Sollicitations par type de contact :

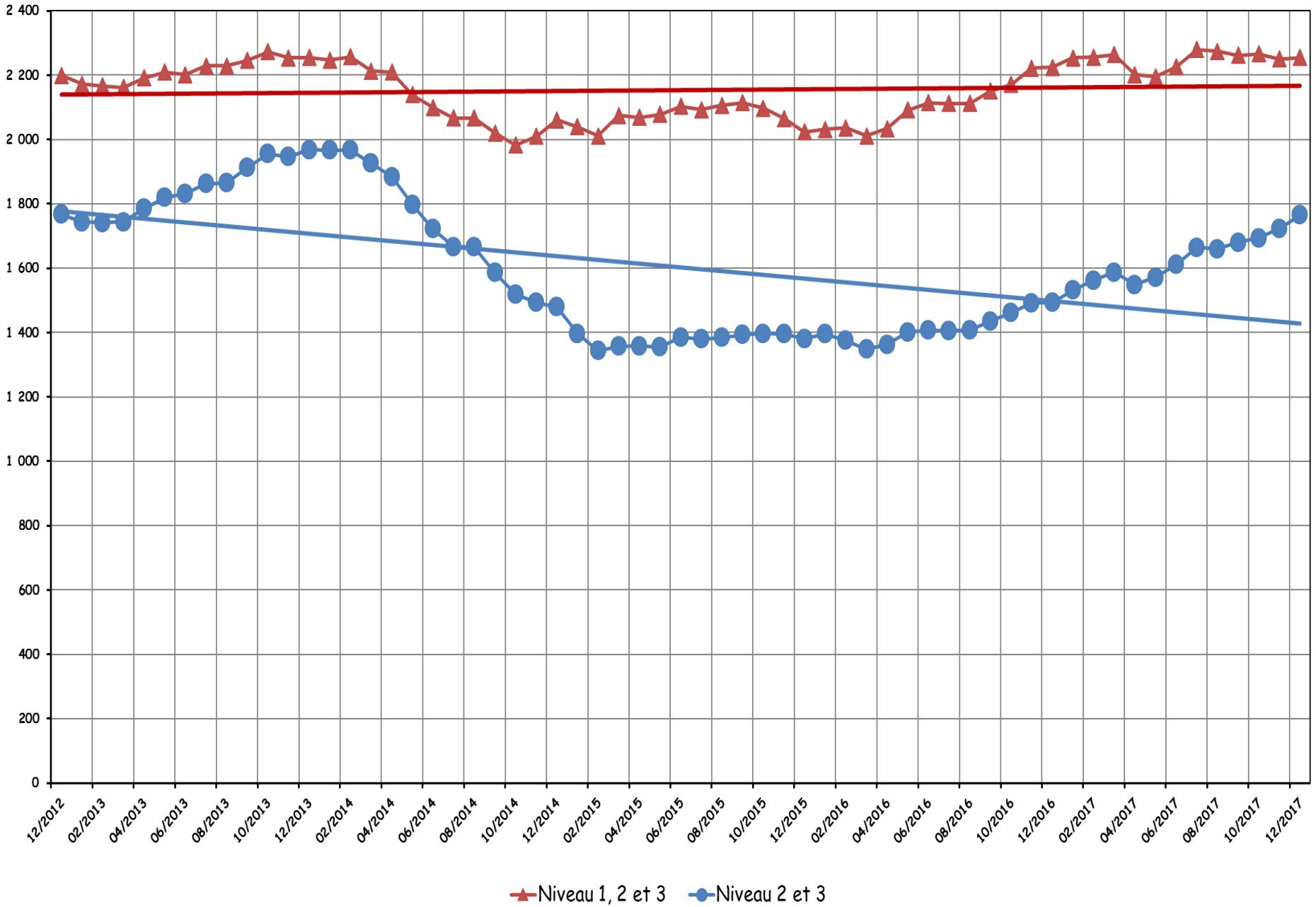
- accueil physique : 544 ½ journées d'ouverture (454 à Lyon)
- accueil téléphonique : 12 455 appels entrants (- 1,15 %)
- courrier : 789 lettres (- 11,7 %)
- courriel : 1 071 messages (+ 134 %)
- personnes reçues : 23 à Tarare  
190 à Villefranche-sur-Saône (- 19,1 %)
- rendez-vous : 2 864 à Lyon (- 0,6 %)
- site Web : 830 messages (- 7,5 %)

# Rapport moral & Rapport d'activité 3/12

**Litiges traités : 2 255 (+ 1,4 %)**

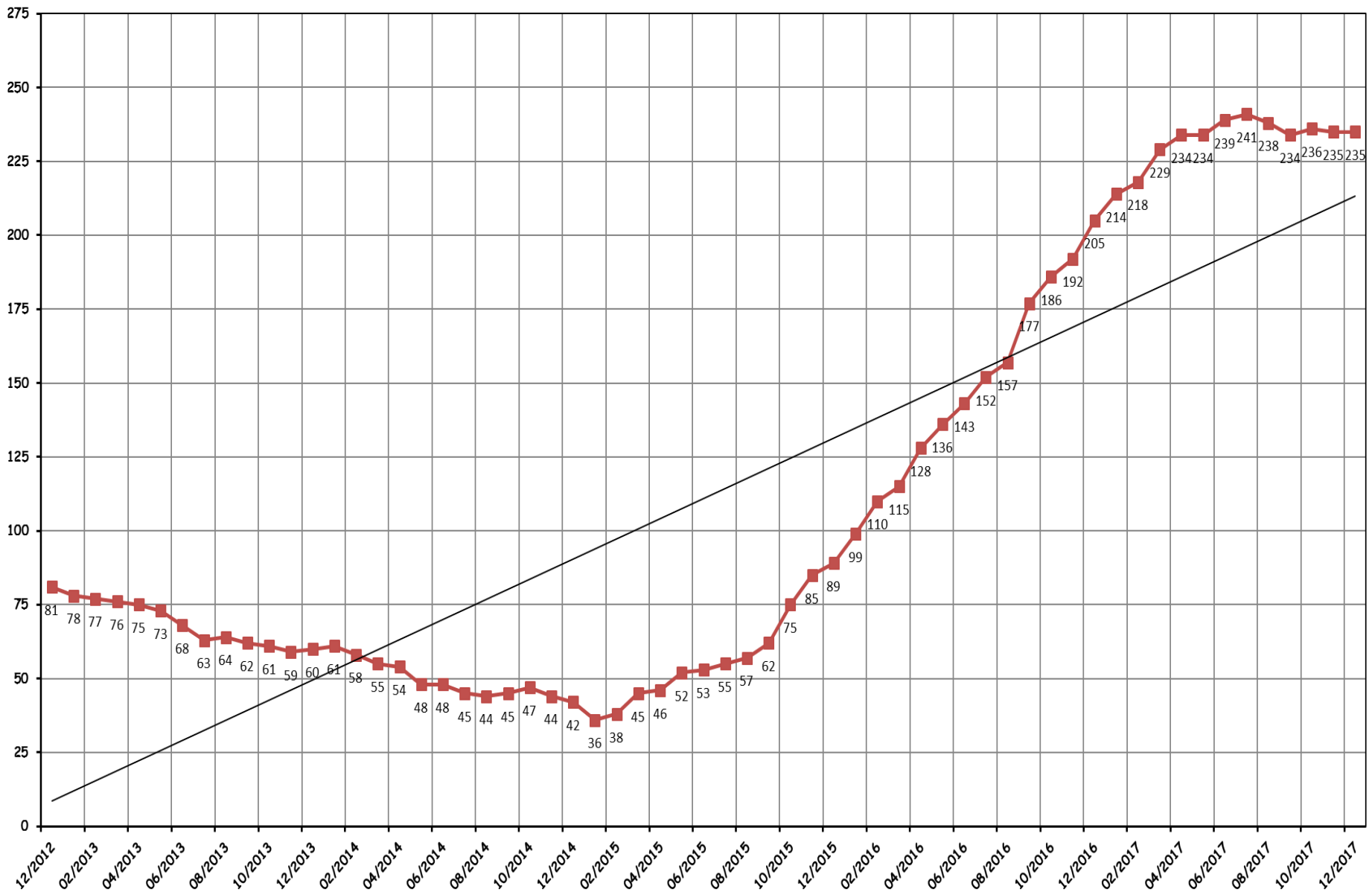
1	Opérateurs télécom.	19,9 %	↗
2	Logement - Immobilier	18,9 %	↗
3	Services marchands	16,5 %	↘
4	Banques	9,3 %	↗
5	Énergie - Eau	8,8 %	↗
6	Assurances	8,4 %	↘
7	Auto - Moto	6,6 %	↗
8	Santé	4,9 %	↘
9	Autres secteurs	4,9 %	↘

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





# SFR - NOMBRE DE LITIGES DE NIVEAU 2 ET 3 SUR UN AN GLISSANT



# Rapport moral & Rapport d'activité 6/12

## Enquêtes de consommation :

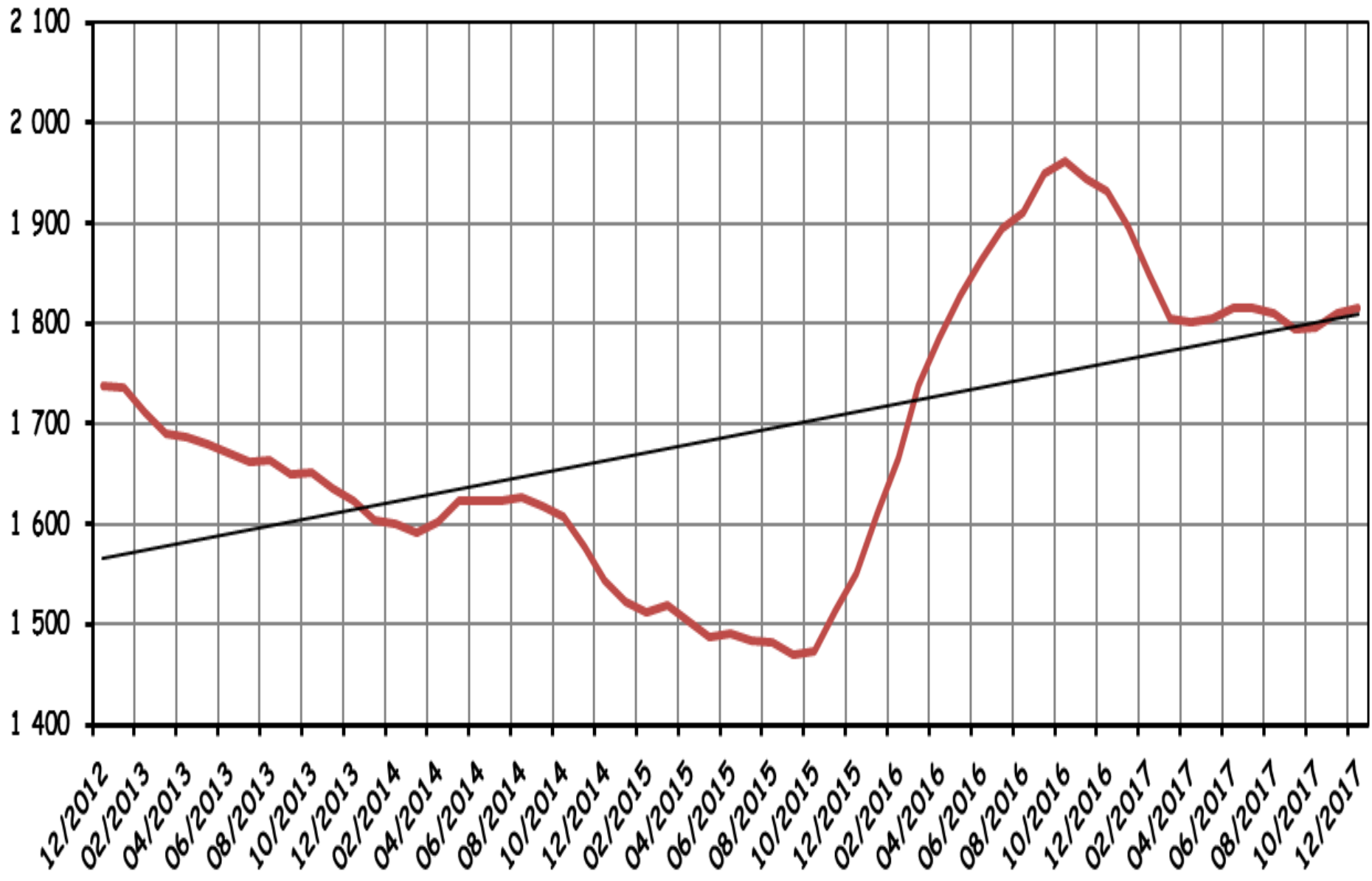
- 4 enquêtes - 41 participations d'enquêteurs
- 03 & 04/2017 : Enquête Prix sur le bio (13 enquêteurs)
- 06/2017 : Client mystère en grande surf. alim. (12 enquêteurs)
- 09 & 10/2017: Circuits courts (8 enquêteurs)
- 11/2017 : Pharmacie (8 enquêteurs)

# Rapport moral & Rapport d'activité 7/12

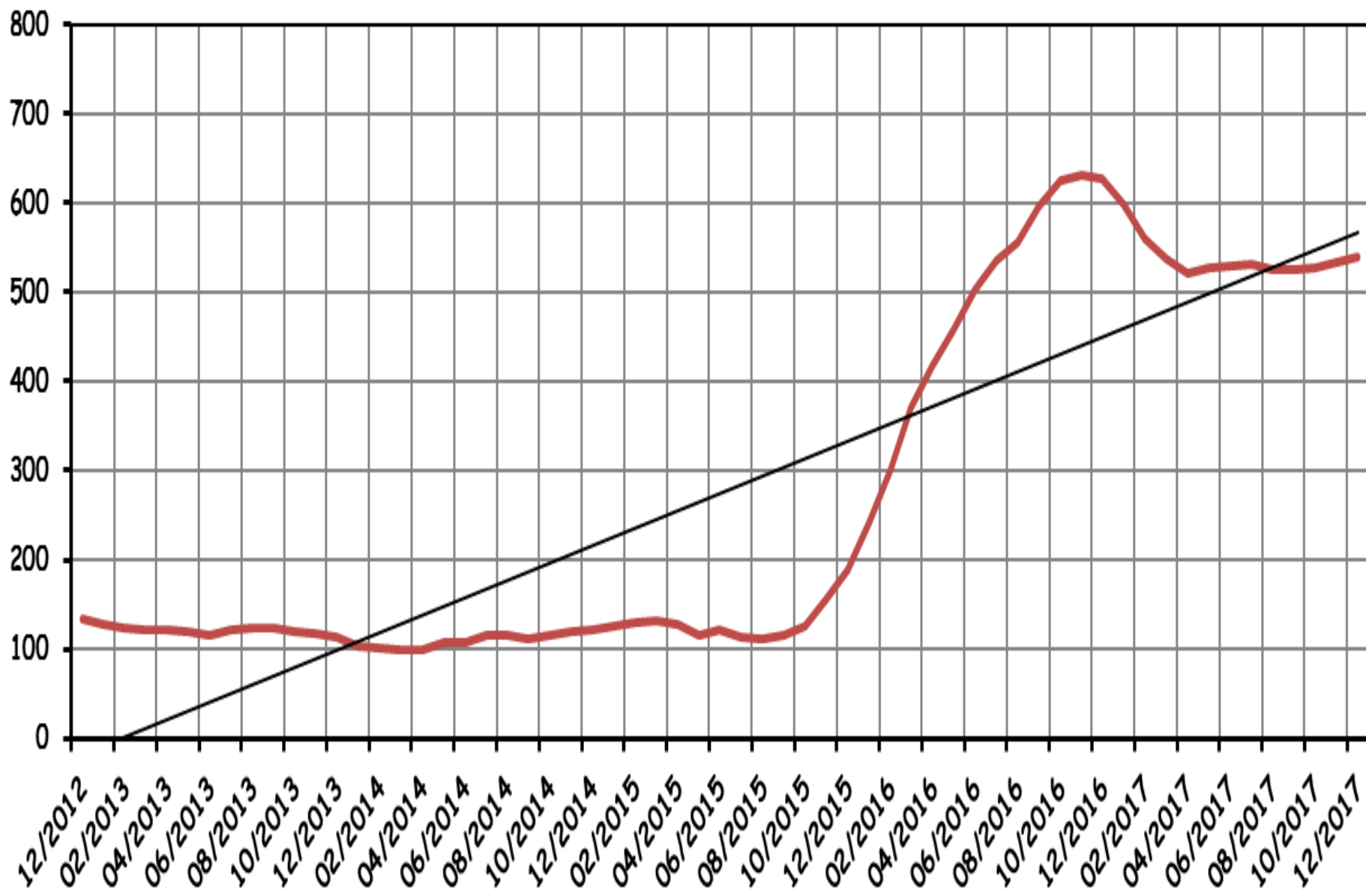
## Communication :

- **Bulletin trimestriel (PCA sur abonnement)**  
4 publications - 1 816 abonnés (- 6,0 %)
- **Communiqués de presse : 13 (+ 30 %)**
- **Facebook : 197 articles - 659 abonnés**
- **Interviews par les médias : 4 (- 50 %)**
- **Lettre mensuelle d'information électronique destinée aux adhérents disposant d'une adresse mail**  
11 publications - 3 635 envois en 12/2017 (68,56 % des adh.)
- **Site Web : 14 articles - 5 532 visites (+ 5,4 %)**

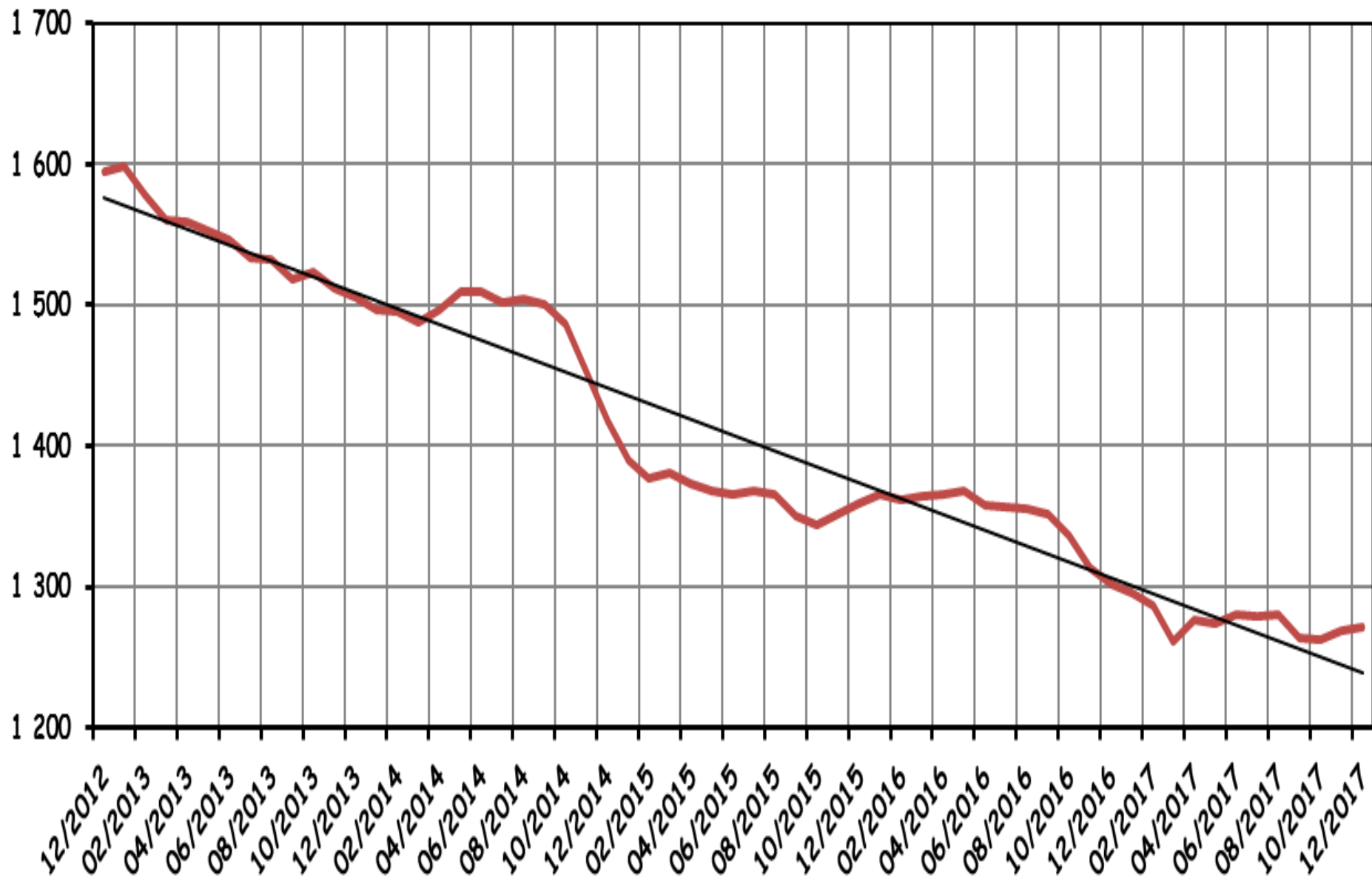
# PCA - ABONNEMENTS



# PCA - NOUVEAUX ADHÉRENTS



# PCA - RÉADHÉRENTS



# Rapport moral & Rapport d'activité 9/12

## Représentation institutionnelle :

- 201 vacations (+ 56%) - 16 bénévoles concernés
- organismes Santé : 74 (CSES - CTS - CUES)
- CESER : 33
- CCSPL : 26
- commission de surendettement : 23
- CDOA - DREAL ARA - Préfecture 69 : 17
- ATMO ARA : 5
- CDAC : 5
- ADIL - ALEC : 4

# Rapport moral & Rapport d'activité 10/12

## Interventions dans des manifestations et réunions d'information :

- 13 conférences et réunions (- 7,1 %)

## Activité juridique:

- orientation vers avocats partenaires  
19 dossiers transmis (idem 2016)
- aucun engagement d'action en justice de la part de l'association



# Rapport moral & Rapport d'activité 11/12

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

# Rapport moral & Rapport d'activité 12/12

Conformément à l'article 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**

# Projets 2018 1/3

**Assistance des adhérents pour la saisine de la CDC ou des tribunaux**

**Charte de la représentation de l'association**

**Charte du traitement des litiges**

**Nouveau règlement intérieur (01/04/2018)**

**Nouveaux statuts (AGE 29/03/2018)**

**Mise aux normes de l'installation électrique des bureaux de Lyon 7e**

**Traitement des litiges en ligne (déploiement fédéral)**

# Projet 2018 2/3

## Chèque-repas du bénévole

Actuellement attribution d'une indemnité de repas, d'un montant de 6,00 € depuis le 01/01/2018, aux bénévoles en cas de vacations encadrant une pause méridienne.

Il pourrait s'avérer opportun de remplacer cette indemnité par la remise aux bénévoles de chèque-repas du bénévole, ce dispositif étant exonéré de tout impôt et de toute taxe.

Le principe de la remise de chèques-repas du bénévole et leur montant doivent être ratifiés en assemblée générale.

Montant maximal réglementaire du chèque repas en 2018 : 6,50 €

# Projet 2018 3/3

## Chèque-repas du bénévole (suite)

Il est proposé à l'Assemblée générale :

- d'adopter le principe de remise de chèque-repas du bénévole aux bénévoles
- de ratifier le montant du chèque-repas du bénévole à 6,00 €.

Il est proposé de voter ces propositions à main levée.

Propositions adoptées : **oui - non**

# Rapport financier

---

**Jacques REYNAUD**

Trésorier

# Compte de résultat 1/3

## Produits d'exploitation courants

	2017	2016	Écart
<b>Total</b>	<b>183 145</b>	<b>181 849</b>	<b>+ 0,71 %</b>
dont abonnements PCA	11 047	10 978	+ 0,63 %
dont adhésions	151 492	146 929	+ 3,11 %
dont CESER	6 405	8 644	- 25,9 %
dont DGCCRF	6 546	6 803	- 3,78 %

# Compte de résultat 2/3

## Charges d'exploitation courantes

	2017	2016	Écart
<b>Total</b>	<b>187 990</b>	<b>179 536</b>	<b>+ 4,71 %</b>
dont achats	86 883	80 221	+ 8,30 %
dont personnel	45 569	42 284	+ 7,77 %



# Compte de résultat 3/3

	2017	2016	Écart
<b>Résultat comptable</b>	<b>- 409</b>	<b>8 527</b>	<b>- 105 %</b>
dont produits exceptionnels	- 3 605	- 5 181	- 30,4 %
dont charges exceptionnelles	0	0	0,00 %
<b>Résultat courant</b>	<b>- 4 014</b>	<b>3 346</b>	<b>- 220 %</b>

# Bilan 1/2

<b>BILAN ACTIF</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Écart</b>
<b>Total</b>	<b>505 862</b>	<b>510 261</b>	<b>- 0,86 %</b>
<b>actif immobilisé</b>	<b>164 747</b>	<b>181 206</b>	<b>- 9,08 %</b>
<b>actif circulant</b>	<b>341 115</b>	<b>329 055</b>	<b>+ 3,66 %</b>
<b>dont disponibilités</b>	<b>(323 871)</b>	<b>(312 833)</b>	<b>+ 3,53 %</b>

# Bilan 2/2

<b>BILAN PASSIF</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Écart</b>
<b>Total</b>	<b>505 862</b>	<b>510 261</b>	<b>- 0,86 %</b>
<b>capitaux propres</b>	<b>421 502</b>	<b>421 911</b>	<b>- 0,10 %</b>
dont report à nouveau	(287 349)	(278 822)	+ 3,06 %
dont résultat de l'exercice	(- 409)	(8 527)	- 105 %
<b>dettes</b>	<b>13 015</b>	<b>18 245</b>	<b>- 28,7 %</b>
<b>produits constatés d'avance</b>	<b>71 346</b>	<b>70 115</b>	<b>+ 1,76 %</b>

# Cotisations à compter de 04/2018

## Montant des cotisations d'adhésion :

- identique à celui voté en AGO du 10/03/2017
- 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

# Rapport financier

## Réponse aux questions des adhérents sur le rapport financier

# Rapport financier

**Conformément à l'article 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**

# Intervention externe

**Marie-Blanche PERSONNAZ**

**Directrice de**

**ATMO AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**



# Résultat de l'élection des administrateurs

Votants : **xxx** Blancs : **xx** Nuls : **xx** Majorité : **xxx** voix

Ont obtenu :

- Christian ALVAREZ : **xxx voix - élu : oui - non**
- Marie-Christine BERTOLINO : **xxx voix - élue : oui - non**
- Marie-France COURCAUD : **xxx voix - élue : oui - non**
- Pierre DORÉ : **xxx voix - élu : oui - non**
- Alain NODIN : **xxx voix - élu : oui - non**
- **XXXX** : **xxx 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 dans un an  
pour notre prochaine AG ordinaire**

**Invitation au buffet**