

Mesures sanitaires

À valider avant l'AG

- Distance minimale d'un siège entre chaque personne assise
- Distanciation physique d'au moins **2** mètres entre 2 personnes
- Port du masque obligatoire

BIENVENUE À TOUS

Merci de votre présence

45e Assemblée Générale Ordinaire

Lyon le 10 septembre 2021

AGO du 10/09/2021

Michel BOUTARD

Président

Participation 1/1

Nombre d'adhérents à jour de cotisation : **à compléter** (à 13 h 30)

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

Nombre de pouvoirs affectés : **à compléter**

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- Contexte général**
- 2- L'association**
- 3- Élection de 5 administrateurs**
- 4- Rapport moral & Rapport d'activité**
- 5- Projets 2021**

Ordre du jour (2/2)

6- Rapport financier

7- Résultat de l'élection des administrateurs

8- Échange final avec les adhérents

Contexte général 1/2

Fonctionnement de l'association fortement impacté par la crise sanitaire depuis mars 2020.

Conséquences principales de la crise sanitaire :

- ❖ **Fermeture au public des bureaux de Lyon durant 4 mois, de l'antenne de Villefranche-sur-Saône durant près de 6 mois et de la permanence de Tarare durant 9 mois.**

Contexte général 2/2

- ❖ **Accueil téléphonique suspendu mais toutefois réponses données à la messagerie téléphonique durant la seconde vague de la crise (11 & 12/2020).**
- ❖ **Travail à distance pour le traitement des litiges et pour les réponses aux mails et aux sollicitations ALED.**
- ❖ **Participation à distance à des réunions externes.**
- ❖ **Suspension provisoire des enquêtes en présence**

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 142 associations locales affiliées à la fédération UFC-Que Choisir (133 105 adhérents fin 2020)

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 (fédération nationale)
- UFC-Que Choisir Auvergne-Rhône-Alpes
- URAASS Auvergne-Rhône-Alpes

L'association 3/12

Partenariats :

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

L'association 4/12

Gouvernance 2020

- Conseil d'administration :

15 membres - 6 réunions - 10 votes dématérialisés

- Bureau :

6 membres - 10 réunions - 2 consultations dématérialisées
contacts réguliers et échanges par courriel

L'association 5/12

Implantations :

- bureaux à Lyon 7e ouverts tous les jours ouvrés sauf 6 semaines en juillet/août et en décembre (7 h/j)
- antenne à Villefranche-sur-Saône ouverte 2 ½ journées par semaine sauf 10 semaines en juillet/août et en décembre
- permanence à Tarare ouverte ½ journée par mois sauf en août

Accueil téléphonique :

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

L'association 6/12

Adhérents au 31 décembre 2020 :

- total : 5 007 (- 4,77 % - France : - 3,63 %)
- 1 823 nouveaux adhérents (- 11,4 %)
- 3 184 ré-adhérents (- 0,50 %)
- la plus importante association locale de France

Taux de pénétration * :

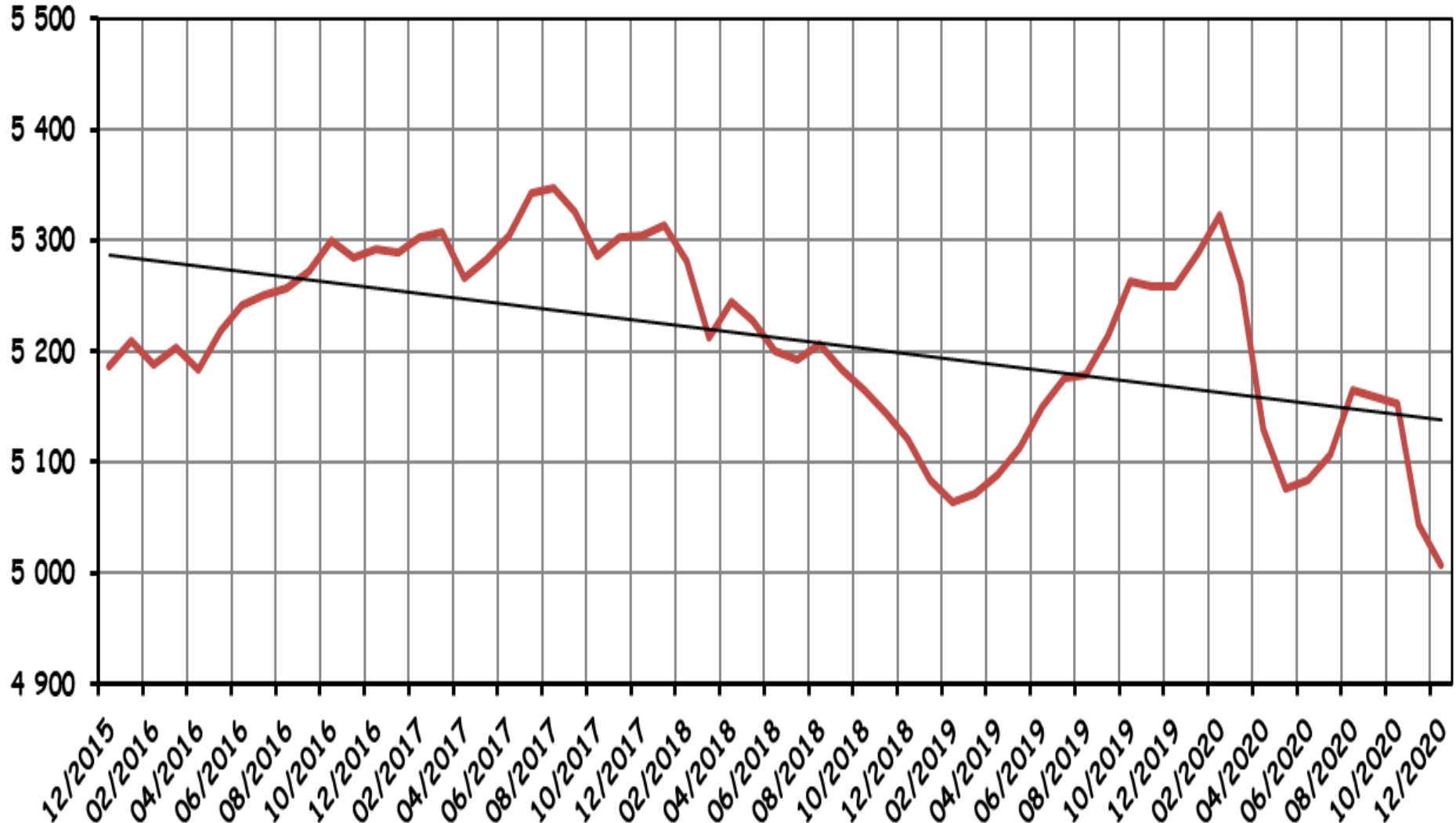
0,268 % (28e rang national - Région : 0,272 % - France : 0,196 %)

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

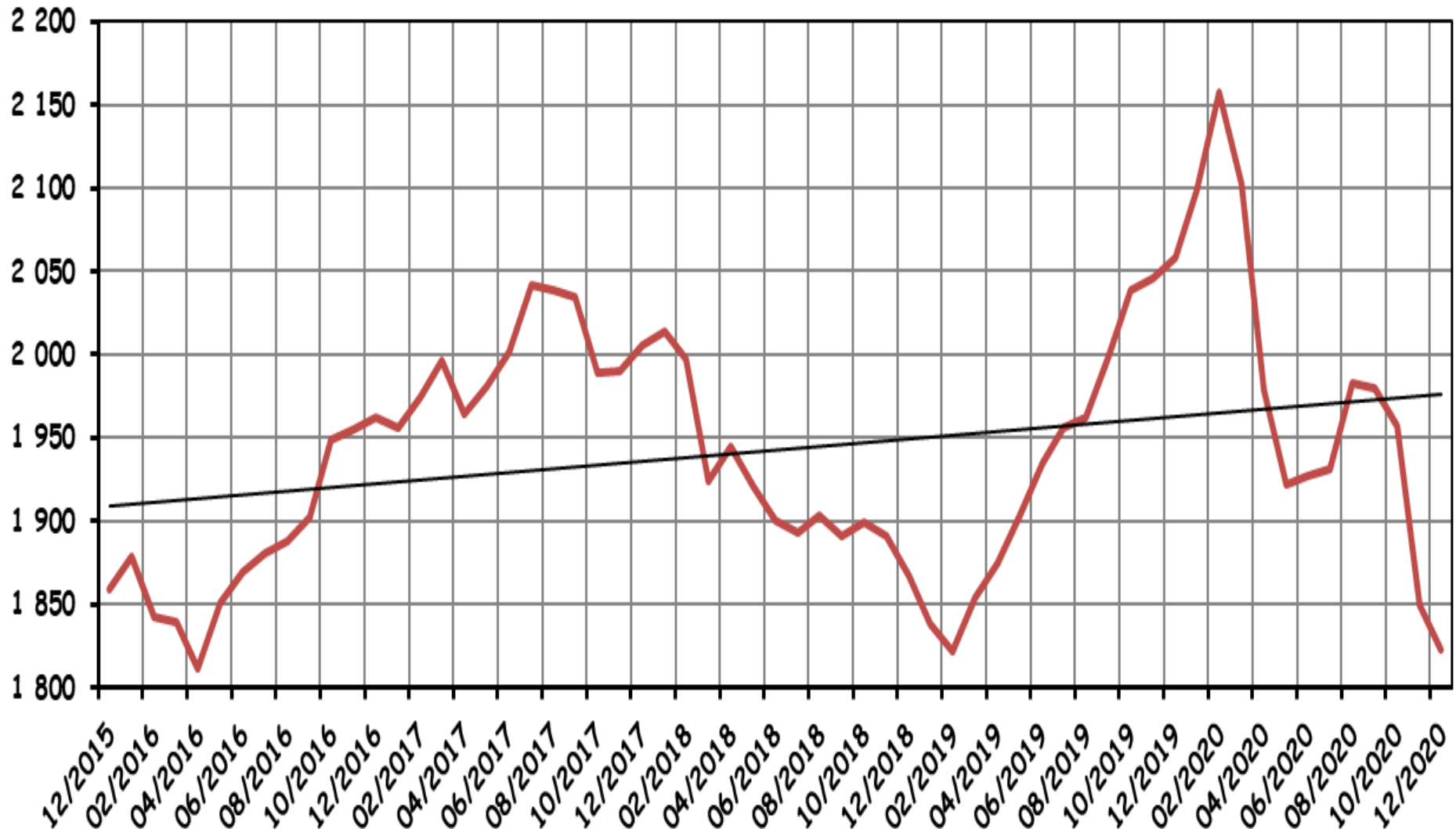
UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 10/09/2021



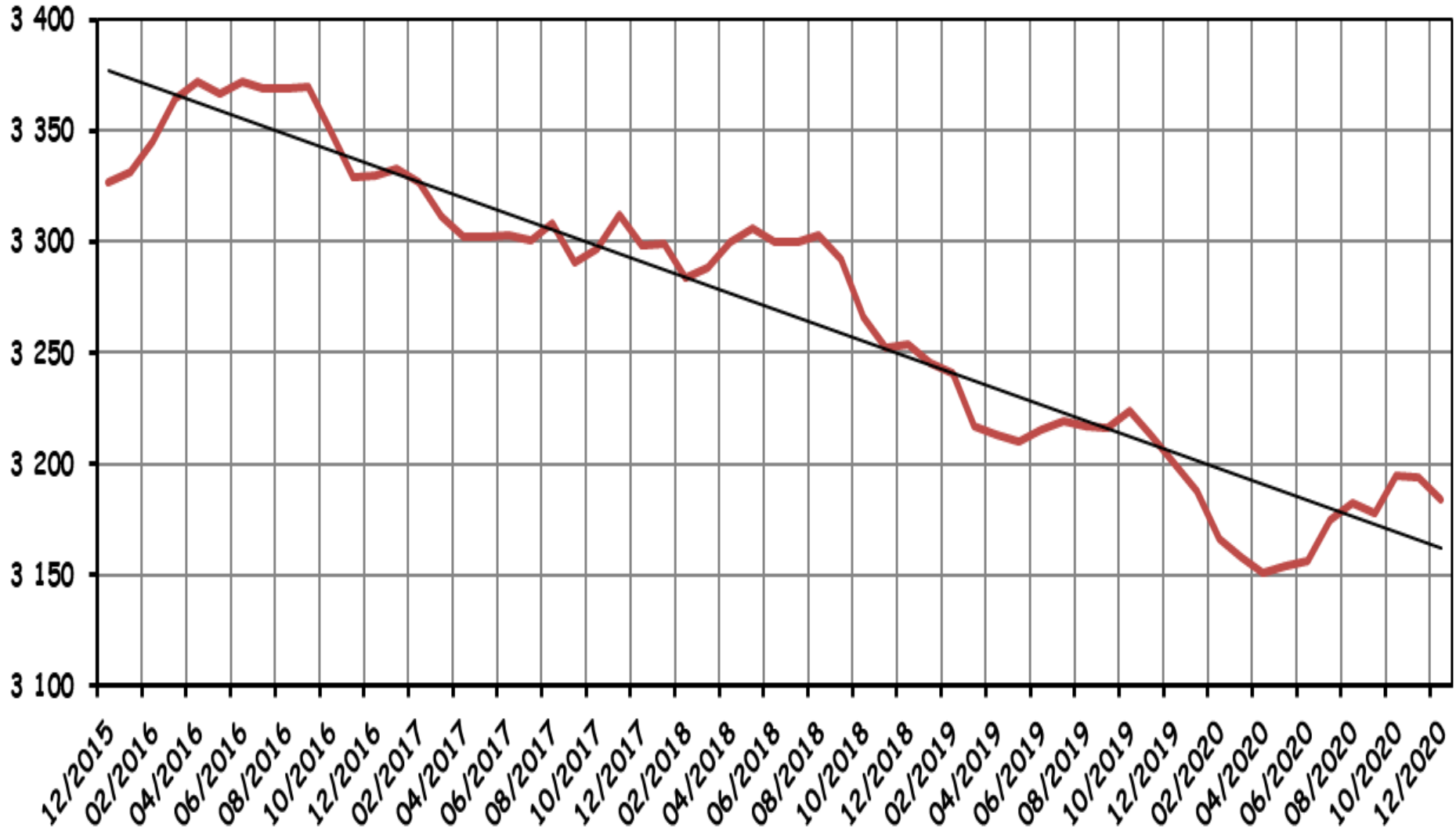
ADHÉRENTS



NOUVEAUX ADHÉRENTS



RÉADHÉRENTS



L'association 10/12

Collaborateurs fin 2020 :

54 personnes : 1 salariée - 1 stagiaire - 52 bénévoles

28 femmes - 26 hommes

Lyon : 40 - Villefranche-sur-Saône : 6

Âge moyen : 72,2 ans - Ancienneté moyenne : 8,8 ans

L'association 11/12

Ventilation des 54 collaborateurs :

- accueil : 18
- conseil / litiges : 24 *
- enquêtes : 9
- publications : 15
- secrétariat : 4
- sollicitations écrites : 8

* dont Lyon : 18 - dont Villefranche-sur-Saône : 6

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 jusqu'à l'AGO de 2024

Durée de présentation personnelle limitée à 3 minutes

Élection à bulletin secret

Élection d'administrateurs 2/2

5 candidatures reçues dans le délai statutaire :

- XXXXX
- XXXXX
- XXXXX
- XXXXX
- XXXXX

AGO du 19/03/2021

Jacques REYNAUD

Vice-président

Rapport moral & Rapport d'activité 1/17

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 2/17

Sollicitations par type de contact :

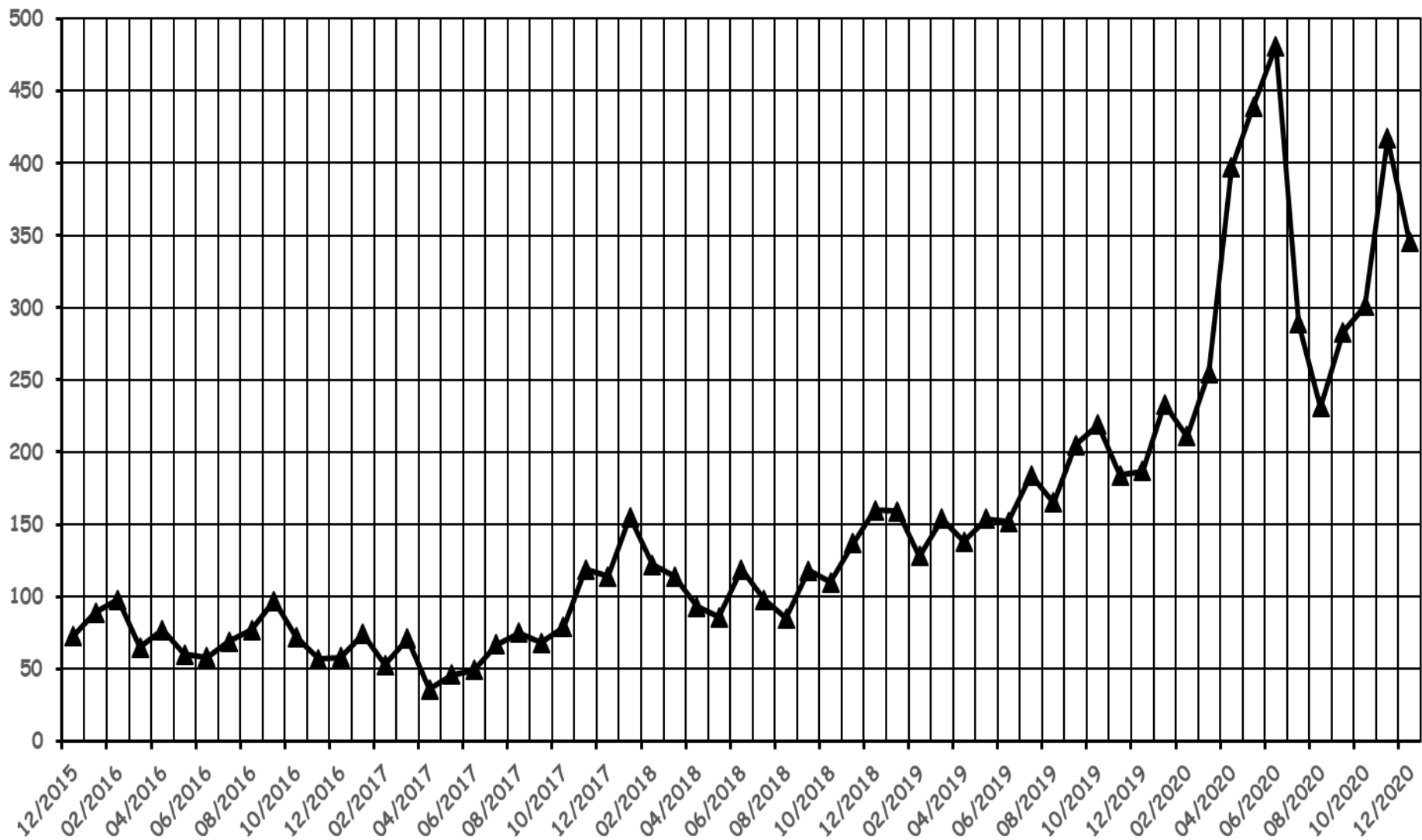
- **accueil physique : 327 ½ journées d'ouverture (- 40 %)
5 à Tarare – 28 à Villefranche-sur-Saône – 294 à Lyon**
- **accueil téléphonique : nombre d'appels avec réponse non disponible (de l'ordre de 7 000 à 7 500 soit environ - 41 %)**
- **courriel : 1 861 messages non adossés à des litiges en cours (+ 120 %)**
- **courrier : 259 lettres non adossées à des litiges en cours**

Rapport moral & Rapport d'activité 3/17

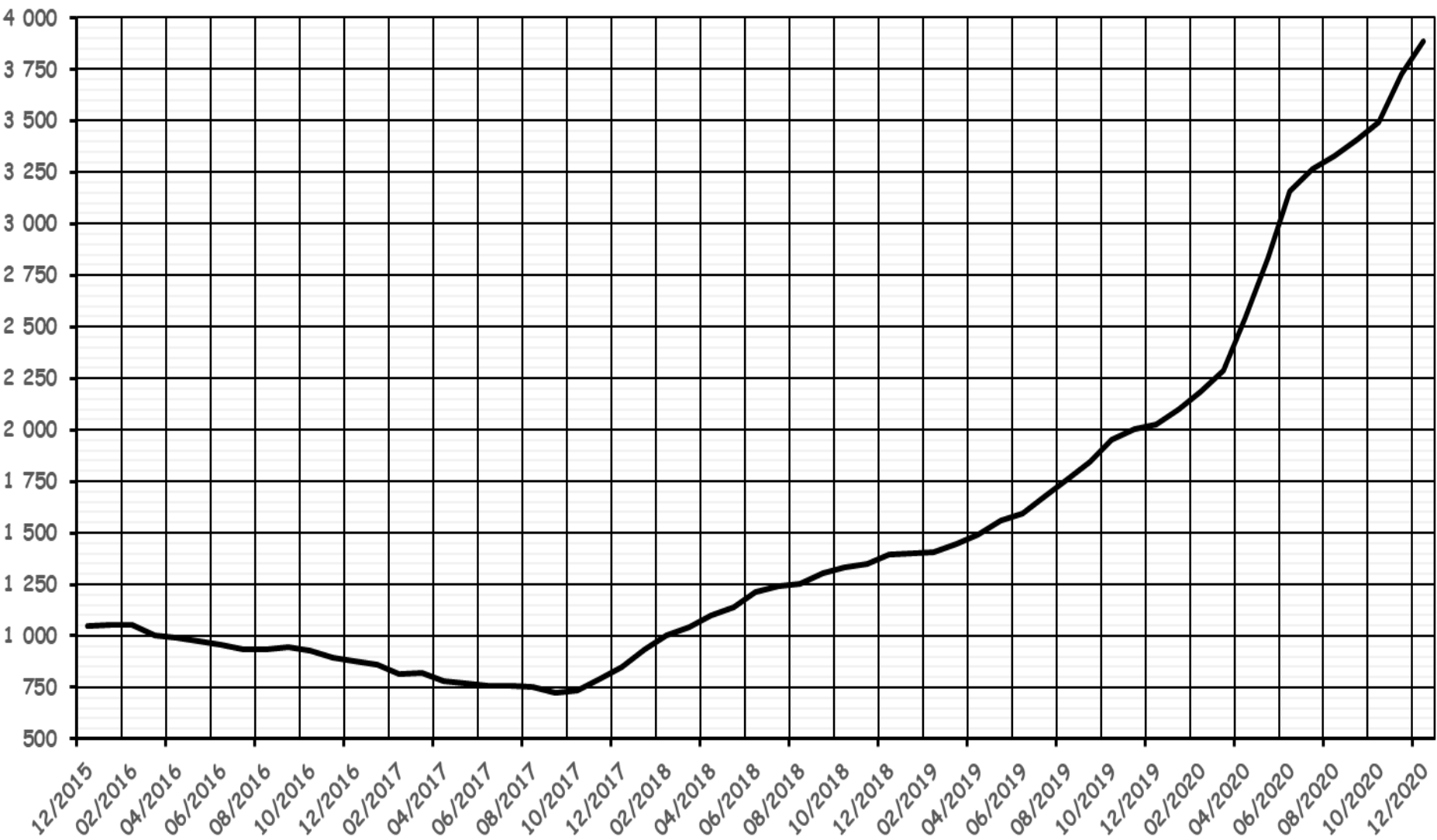
Sollicitations par type de contact :

- en ligne (ALED) : 3 883 messages (+ 91 %)
- personnes reçues : 12 à Tarare (- 29 %)
96 à Villefranche-sur-Saône (- 59 %)
- rendez-vous : 1 570 à Lyon (- 40 %)

AL LM&R - DOSSIERS ALED PAR MOIS



AL LM&R - DOSSIERS ALED CUMULÉS SUR UNE ANNÉE GLISSANTE



Rapport moral & Rapport d'activité 6/17

Litiges traités : 2 088 (- 14 %)

1	Services marchands	716 (34,3 %)	↗
2	Logement - Immobilier	293 (14,0 %)	↘
3	Opérateurs de télécom.	248 (11,9 %)	↘
4	Assurances - Mutuelles santé	247 (11,8 %)	↘
5	Énergie – Eau	180 (8,6 %)	↘
6	Banques	161 (7,7 %)	↘
7	Auto - Moto	135 (6,5 %)	↘
8	Autres secteurs de conso.	56 (2,7 %)	↘
9	Santé	18 (0,9 %)	↘

Rapport moral & Rapport d'activité 7/17

TOP 10 des parties adverses avec nombre de litiges enregistrés

1- SFR (91)

2- ORANGE (55)

3- FREE (52)

4- ENGIE (46)

5- BOUYGUES TÉLÉCOM (33)

6- EDF (30)

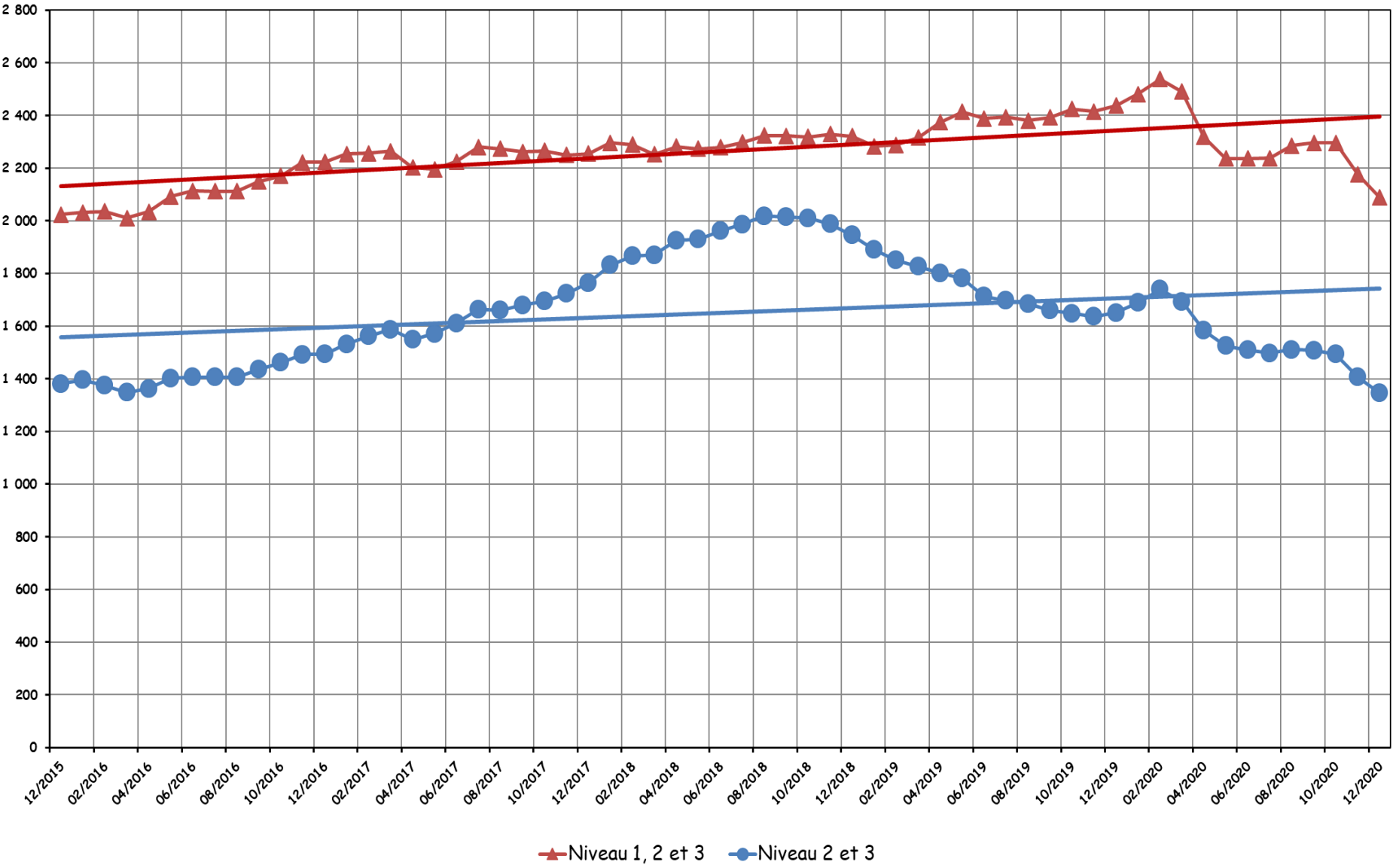
7- OPODO (25)

8- LABANQUE POSTALE (23)

9- ENI (20)

10- DARTY (19)

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



Rapport moral & Rapport d'activité 9/17

Évènements particuliers de traitement des dossiers :

- orientations par le conseiller vers des partenaires :
 - * avocat : 13 ↘
 - * expert auto : 1 →
- saisies préparées par le conseiller :
 - * CDC : 9 ↘
 - * conciliateur de justice : 29 ↘
 - * juridiction civile : 13 ↗
 - * médiateur : 87 ↗
- signalement par le conseiller à une DDPP : 10 ↘

Rapport moral & Rapport d'activité 10/17

Enquêtes de consommation :

- 4 enquêtes - 13 magasins enquêtés ou visités ↘
- 01 & 02/20120 : Pêche durable et saisonnabilité (7 magasins)
- 10/2020 : Covid-19 et gestes barrières (3 magasins)
- 11/2020 : Covid-19 – Produits non autorisés à la vente en grandes surfaces alimentaires (3 magasins)

Rapport moral & Rapport d'activité 11/17

Communication :

- Bulletin trimestriel (PCA sur abonnement)
4 publications - 1 514 abonnés (- 6,1 %)
- Communiqués de presse : 3 ↘
- Emailings : 18
- Facebook : 573 articles (+ 2,3 %) - 1 200 abonnés (+ 15 %)
- Lettre mensuelle d'information électronique destinée aux
adhérents disposant d'une adresse mail
11 publications - 3 358 distributions en 12/2020 (- 12 %)
- Site Web : 17 articles ↗ - visites : 13 316

PCA - ABONNEMENTS



PCA - ADHÉRENTS - PÉNÉTRATION



Rapport moral & Rapport d'activité 14/17

Représentation externe à distance ou en présence :

- 145 vacations (- 38 %) - 15 bénévoles concernés (- 1)
- organismes de santé (CDU - CSES - CTS) : 60 (- 15)
- commission de surendettement : 38 (+ 9)
- CESER : 29 (- 27)
- CCSPL : 10 (- 19)
- CDAC : 4 (- 3)
- ADIL - ALEC : 2 (- 2)
- ATMO ARA : 1 (- 4)
- CDOA et administrations diverses : 1 (- 16)

Rapport moral & Rapport d'activité 15/17

Interventions dans des manifestations et réunions d'information :

- 1 conférence et réunion (- 3)

Activité juridique:

- aucun engagement d'une action en justice

Rapport moral & Rapport d'activité 15/16

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

Rapport moral & Rapport d'activité 17/17

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

Proposition 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 : **xx**

- contre : **xx**

- pour : **xx**

Projets 2021-2022 1/1

Charte du traitement des litiges (report 2020)

Reconquête des adhérents

Rapport financier

Danièle GELIN

Trésorière

Compte de résultat 1/3

Produits d'exploitation courants

	2020	2019	Écart
Total	175 277	190 713	- 8,09 %
dont abonnements PCA	7 921	9 325	- 15,0 %
dont adhésions	143 648	148 235	- 3,09 %
dont CESER	8 762	7 582	+ 15,6 %
dont DGCCRF	7 974	8 611	- 7,39 %
dont rétrocession don FD	3 991	3 349	+ 19,2 %

Compte de résultat 2/3

Charges d'exploitation courantes

	2020	2019	Écart
Total	165 402	185 983	- 11,1 %
dont achats	70 780	94 357	- 25,0 %
(déplacements rétrocedés)	(3 991)	(3 349)	+ 19,2 %
dont CESER reversé	5 841	5 055	+ 15,6 %
dont parts fédérales	29 312	29 432	- 0,41 %
dont personnel	40 616	42 219	- 3,80 %
dont taxes et assimilés	3 538	2 704	+ 30,8 %

Compte de résultat 3/3

	2020	2019	Écart
Résultat comptable	16 139	+ 10 140	+ 59,2 %
dont produits exceptionnels	- 5 704	- 4 582	- 24,5 %
dont charges exceptionnelles	0	0	%
Résultat courant	10 435	+ 5 558	+ 87,8 %

Bilan 1/2

BILAN ACTIF	2020	2019	Écart
Total	525 272	522 036	+ 0,62 %
actif immobilisé	137 375	151 382	- 9,25 %
actif circulant	387 897	370 654	+ 4,65 %
dont disponibilités	(363 702)	(350 830)	+ 3,67 %

Bilan 2/2

BILAN PASSIF	2020	2019	Écart
Total	525 272	522 036	+ 0,62 %
capitaux propres	444 304	428 165	+ 3,77 %
dont report à nouveau	(293 604)	(283 464)	+ 3,58 %
dont résultat de l'exercice	(16 139)	(+10 140)	+ 59,2 %
dettes	12 336	22 407	- 44,9 %
produits constatés d'avance	68 632	71 464	- 3,96 %

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

Proposition de procéder à ce vote à main levée

Rapport financier adopté : **oui/non**

- abstention : **xx**

- contre : **xx**

- pour : **xx**

AGO du 19/03/2021

Michel BOUTARD

Président

Cotisations à compter de 04/2021 1/2

Proposition de montant des cotisations d'adhésion :

- identique à celui voté aux AGO depuis celle du 15/04/2016
- 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 04/2021 2/2

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

Proposition de procéder à cette fixation à main levée

Montants proposés précédemment adoptés : **oui/non**

- abstention : **xx**

- contre : **xx**

- pour : **xx**

Résultat de l'élection des administrateurs

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

Ont obtenu :

- **XXX** **xx** voix - élu : **oui/non**
- **XXX** **xx** voix - élu : **oui/non**
- **XXX** **xx** voix - élu : **oui/non**
- **XXX** **xx** voix - élu : **oui/non**
- **XXX** **xx** voix - élu : **oui/non**

Échange avec les adhérents

Réponse aux questions
des adhérents

Fin de l'assemblée générale

Merci de votre participation

**Rendez-vous en 2022
pour notre prochaine AG ordinaire**