

BIENVENUE À TOUS

Merci de votre présence

46e Assemblée Générale Ordinaire

Lyon le 31 mars 2022

AGO du 31/03/2022

Michel BOUTARD

Président

Participation 1/1

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

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 2021**
- 2- L'association**
- 3- Élection de 7 administrateurs**
- 4- Rapport moral & Rapport d'activité**
- 5- Projets**

Ordre du jour (2/2)

6- Rapport financier

7- Montant des cotisations

8- Résultat de l'élection des administrateurs

9- Échange final avec les adhérents

Contexte général 2021 1/3

Fonctionnement de l'association fortement impacté par la crise sanitaire notamment au 1er semestre 2021.

Conséquences principales de la crise sanitaire :

- ❖ **Fermeture au public des bureaux de Lyon durant 5,5 mois, de l'antenne de Villefranche-sur-Saône durant 8 mois et de la permanence de Tarare durant 8 mois.**

Contexte général 2021 2/3

- ❖ **Accueil téléphonique suspendu mais toutefois réponses données à la messagerie téléphonique.**
- ❖ **Travail à distance pour le traitement des litiges et pour les réponses aux mails et aux sollicitations ALED.**
- ❖ **Chômage partiel de la secrétaire en CDI durant 5,5 mois.**

Contexte général 2021 3/3

- ❖ **Embauche d'une salariée en CDD durant 9 mois pour remplacer les stagiaires (travail déporté de conseil)**
- ❖ **Participation à distance à 3 réunions de CA et à des réunions externes.**
- ❖ **Report de l'AGO 2020 du 19/03/2021 au 10/09/2021.**
- ❖ **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

Règlement intérieur : 14 décembre 2021

Une des 140 associations locales affiliées à la fédération UFC-Que Choisir (133 338 adhérents fin 2021)

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 2021

- Conseil d'administration :

15 membres jusqu'au 10/09/ 2021 - 13 membres ensuite
1 vote dématérialisé - 7 réunions (3 à distance - 4 en présence)

- Bureau :

6 membres - 5 réunions en présence
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 ½ journée 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 2021 :

- total : **4 775** (- **4,71** % - France : + **0,18** %)
- 1 648 nouveaux adhérents (- **9,6** %)
- **3 184** ré-adhérents (- **1,98** %)
- la plus importante association locale de France

Taux de pénétration * :

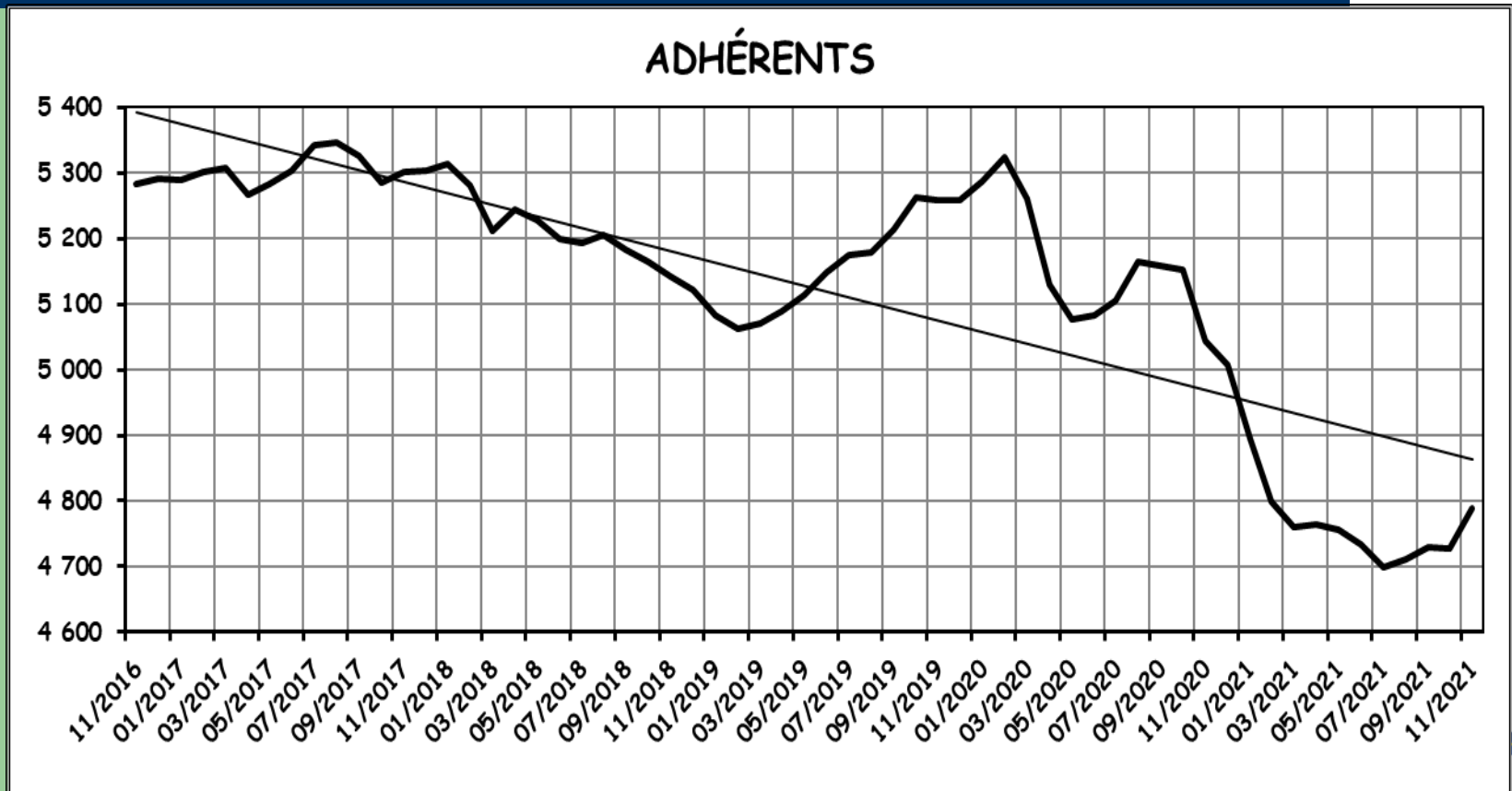
0,254 % (34e rang national - Région : **0,274 %** - France : **0,196 %**)

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

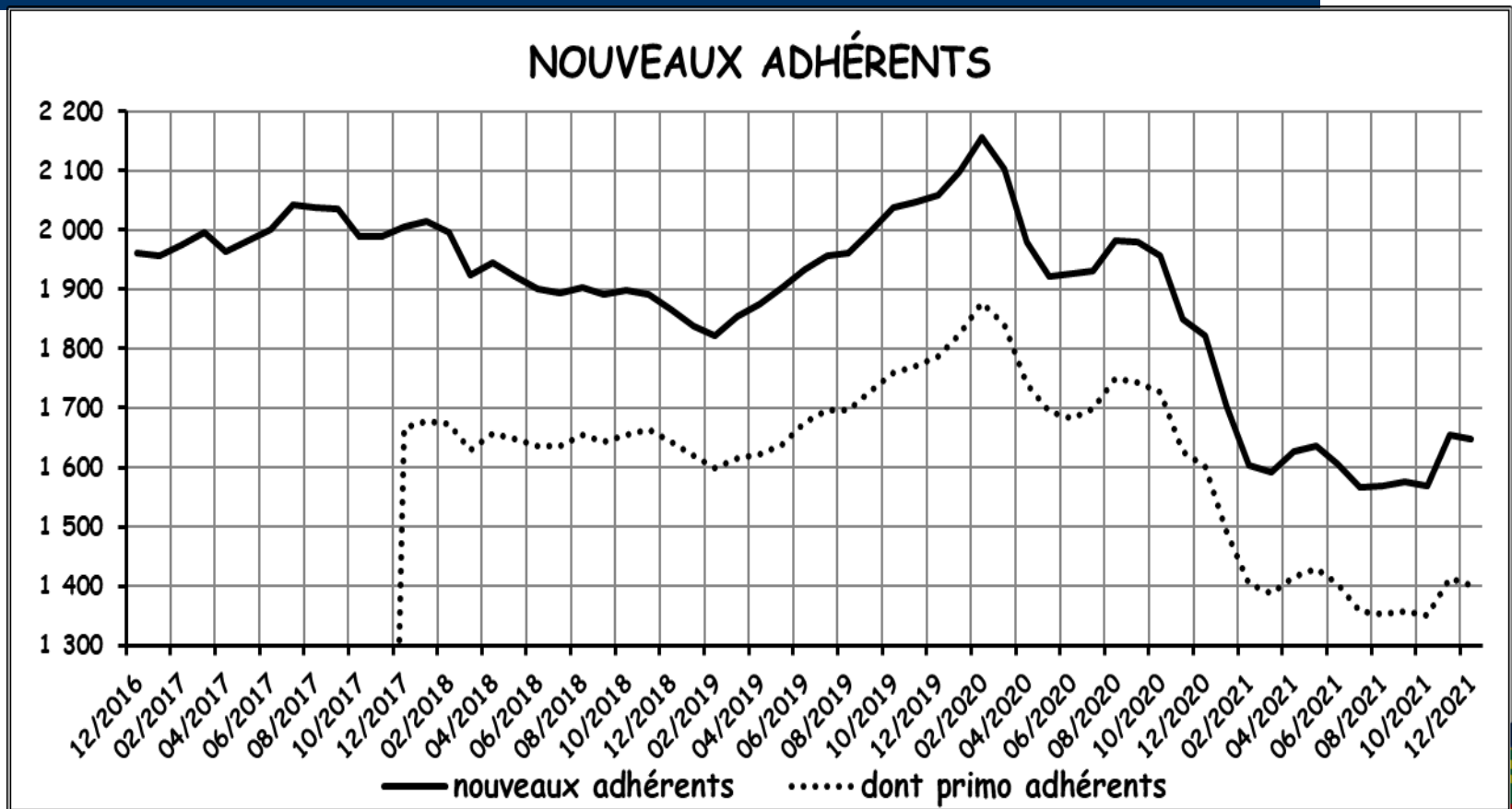
UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 31/03/2022



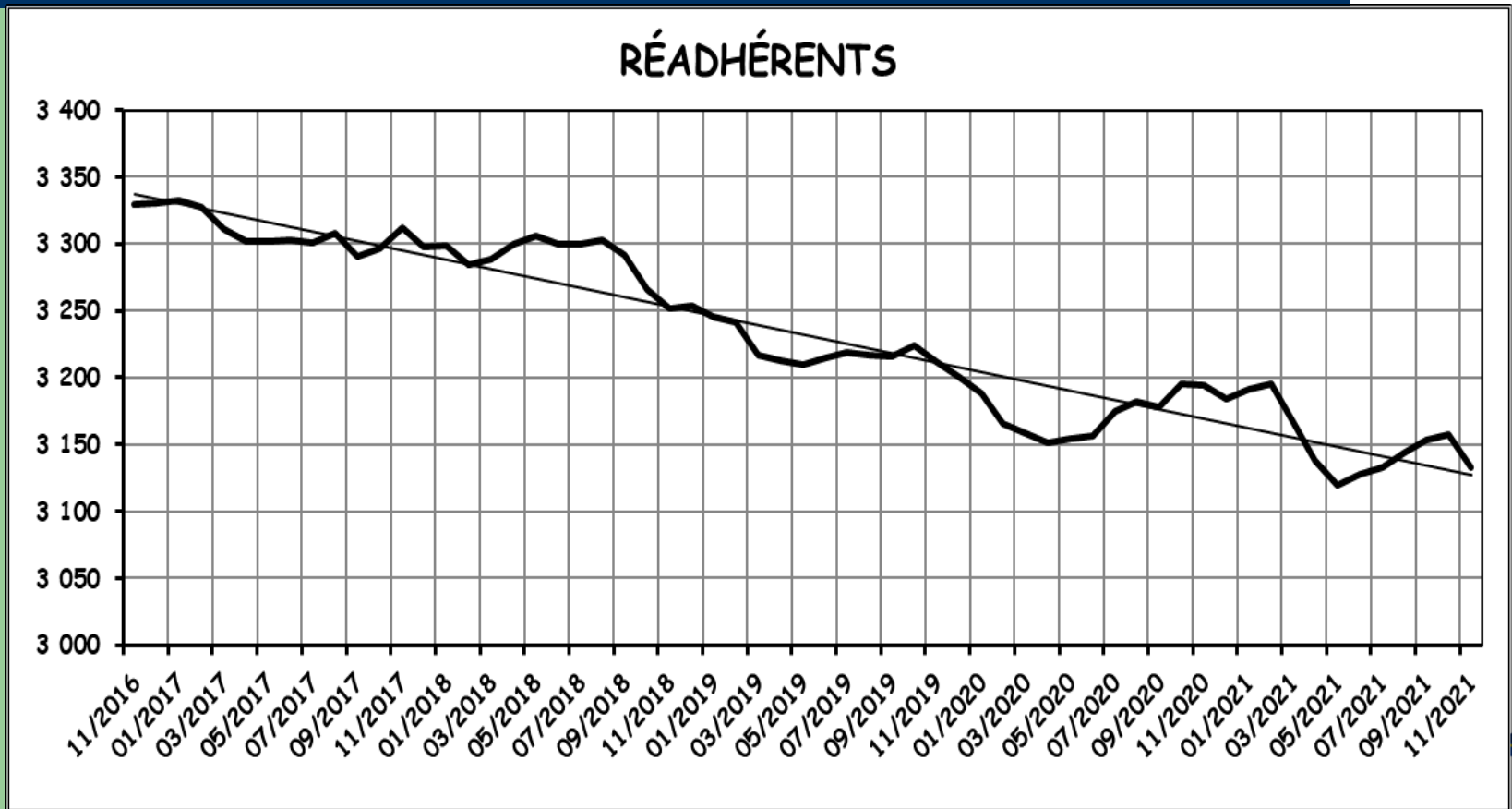
L'association 7/12



L'association 8/12



L'association 9/12



L'association 10/12

Collaborateurs fin 2021 :

52 personnes 📉 : 0 stagiaire - 1 salariée - 51 bénévoles 📉

28 femmes - 24 hommes

Lyon : 38 📉 - Villefranche-sur-Saône : 4 📉

Âge moyen : 71,0 ans 📉

Ancienneté moyenne : 8,5 ans 📉

L'association 11/12

Ventilation des 52 collaborateurs :

- accueil : 19 ↗
 - conseil / litiges : 20 * ↘
 - enquêtes : 9 →
 - publications : 10 ↘
 - secrétariat : 3 ↘
 - sollicitations écrites : 9 ↗
- * dont Lyon : 16 ↘ - dont Villefranche-sur-Saône : 4 ↘

L'association 12/12

Réponse aux questions des
adhérents sur l'association

Élection d'administrateurs 1/2

Élection d'administrateurs conformément aux statuts :

- **maximum 7 élus :**

2 pour un mandat jusqu'à l'AGO de 2024

5 pour un mandat jusqu'à l'AGO de 2025

Durée de présentation personnelle limitée à 3 minutes

Élection à bulletin secret

Élection d'administrateurs 2/2

x candidatures reçues dans le délai statutaire :

- **BADEL Alain**
- **BOUTARD Michel**
- **DUPUPET Monique**
- **GELIN Danièle**
- **MARIN Yvette**
- **ROCHETTE Jean-Pierre**
- **NOM Prénom**

AGO du 31/03/2022

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 : 239 ½ journées d'ouverture (- 27 %)**
4 à Tarare - 13 à Villefranche-sur-Saône - 222 à Lyon
- **accueil téléphonique : 5 347 appels avec réponse (- 26 %)**
- **courriel : 1 677 messages non adossés à des litiges en cours (- 9,9 %)**
- **courrier : 187 lettres non adossées à des litiges en cours (- 28 %)**

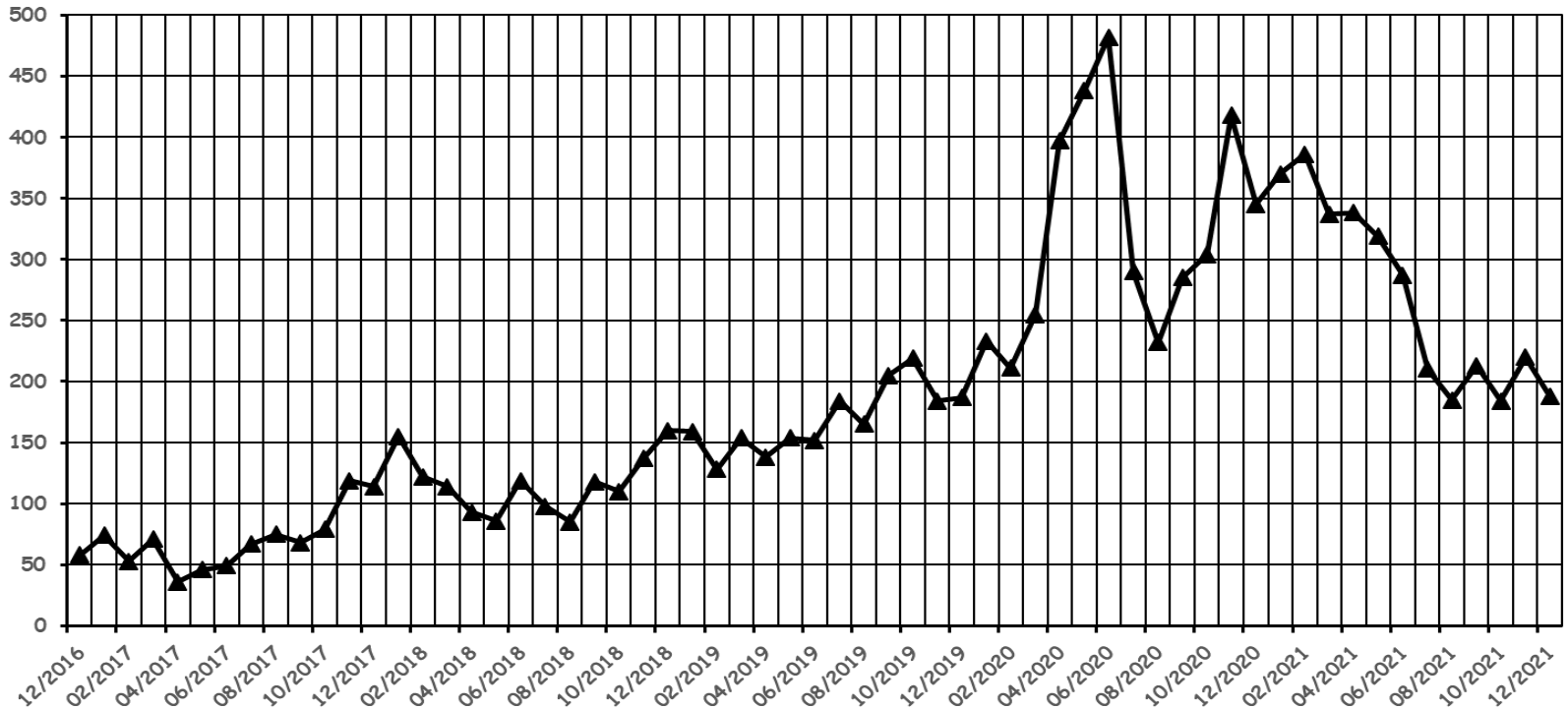
Rapport moral & Rapport d'activité 3/17

Sollicitations par type de contact :

- en ligne (ALED) : 3 237 messages (- 17 %)
- personnes reçues : 9 à Tarare (- 25 %)
25 à Villefranche-sur-Saône (- 74 %)
- rendez-vous : 930 à Lyon (- 41 %)

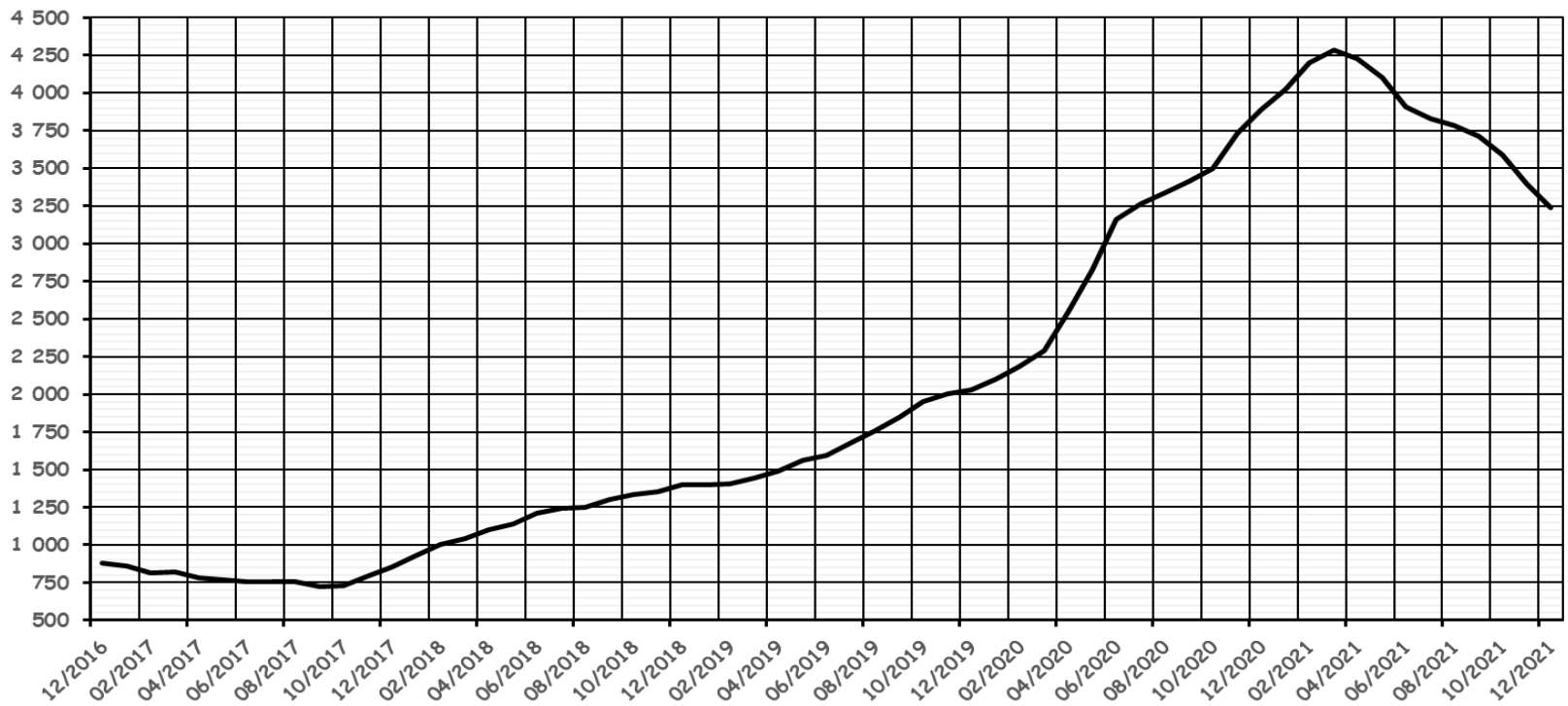
Rapport moral & Rapport d'activité 4/17

AL LM&R - DOSSIERS ALED PAR MOIS



Rapport moral & Rapport d'activité 5/17

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



Rapport moral & Rapport d'activité 6/17

Litiges traités : 1 840 (- 12 %)

1	Services marchands	696 (37,8 %)	↘
2	Logement - Immobilier	253 (13,8 %)	↘
3	Opérateurs de télécom.	229 (13,0 %)	↘
4	Assurances - Mutuelles santé	184 (10,0 %)	↘
5	Banques	154 (8,4 %)	↘
6	Énergie - Eau	136 (7,4 %)	↘
7	Auto - Moto	120 (6,5 %)	↘
8	Santé	23 (1,3 %)	↗
9	Autres secteurs de conso.	12 (0,7 %)	↘

Rapport moral & Rapport d'activité 7/17

TOP 12 des parties adverses avec nombre de litiges enregistrés

1- SFR (112 ↗)

2- ORANGE (47 ↘)

3- FREE (35 ↘)

4- BOUYGUES TÉLÉCOM (32 ↘)

5- EDF (32 ↗)

6- CRÉDIT AGRICOLE (30 ↗)

7- LA BANQUE POSTALE (30 ↘) 8- ENGIE (22 ↘)

9- CANAL PLUS (21 ↗)

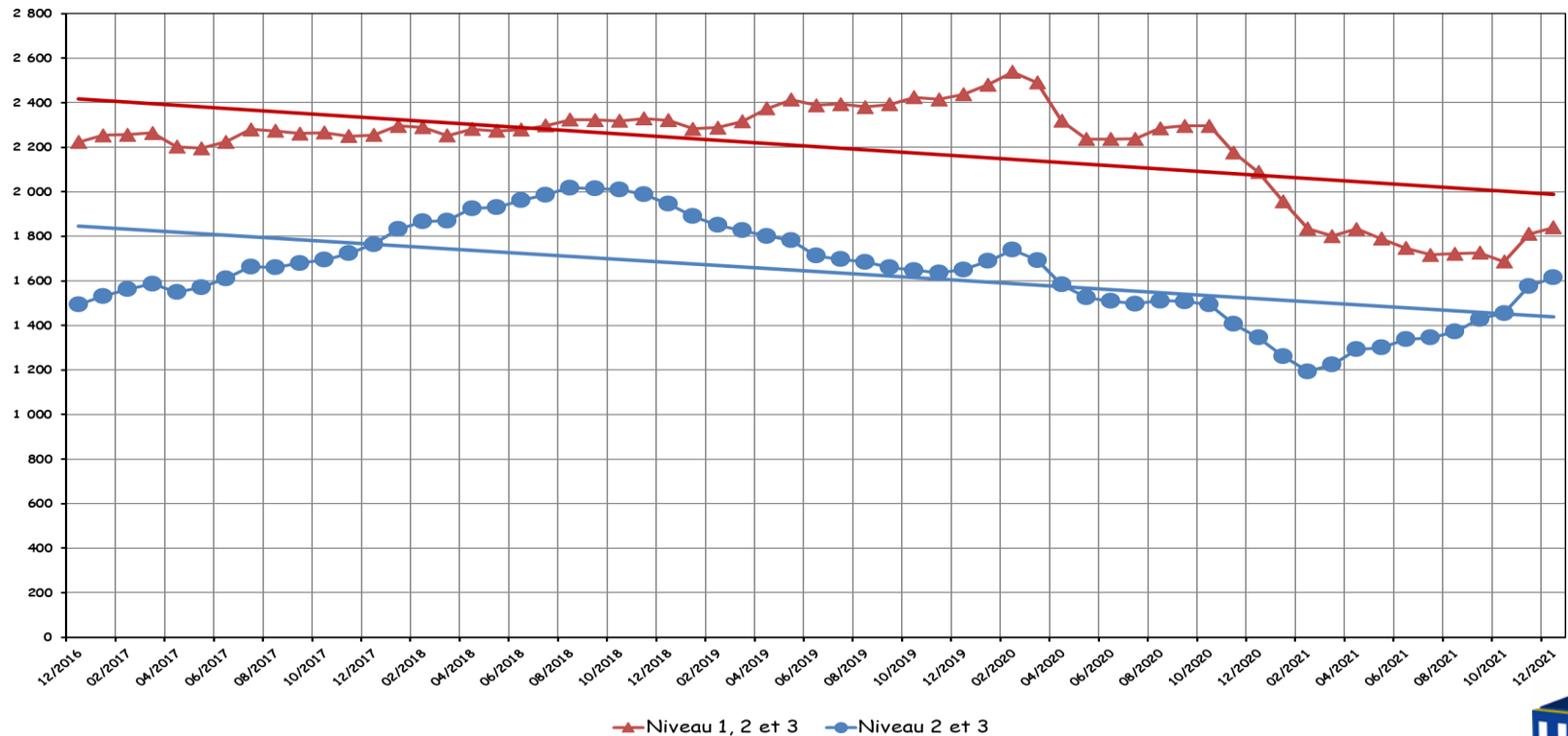
10- CAISSE D'ÉPARGNE (20 ↗)

11- LASTMINUTE (20 ↗)

12 – OPODO (17 ↘)

Rapport moral & Rapport d'activité 8/17

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 : 6 ↘

* expert auto : 0 ↘

- saisies préparées par le conseiller :

* CDC : 10 ↗

* conciliateur de justice : 92 ↗

* juridiction civile : 10 ↘

* médiateur : 40 ↘

- signalement par le conseiller à une DDPP : 20 ↗

Rapport moral & Rapport d'activité 10/17

4 enquêtes - 17 magasins enquêtés ou visités ↗

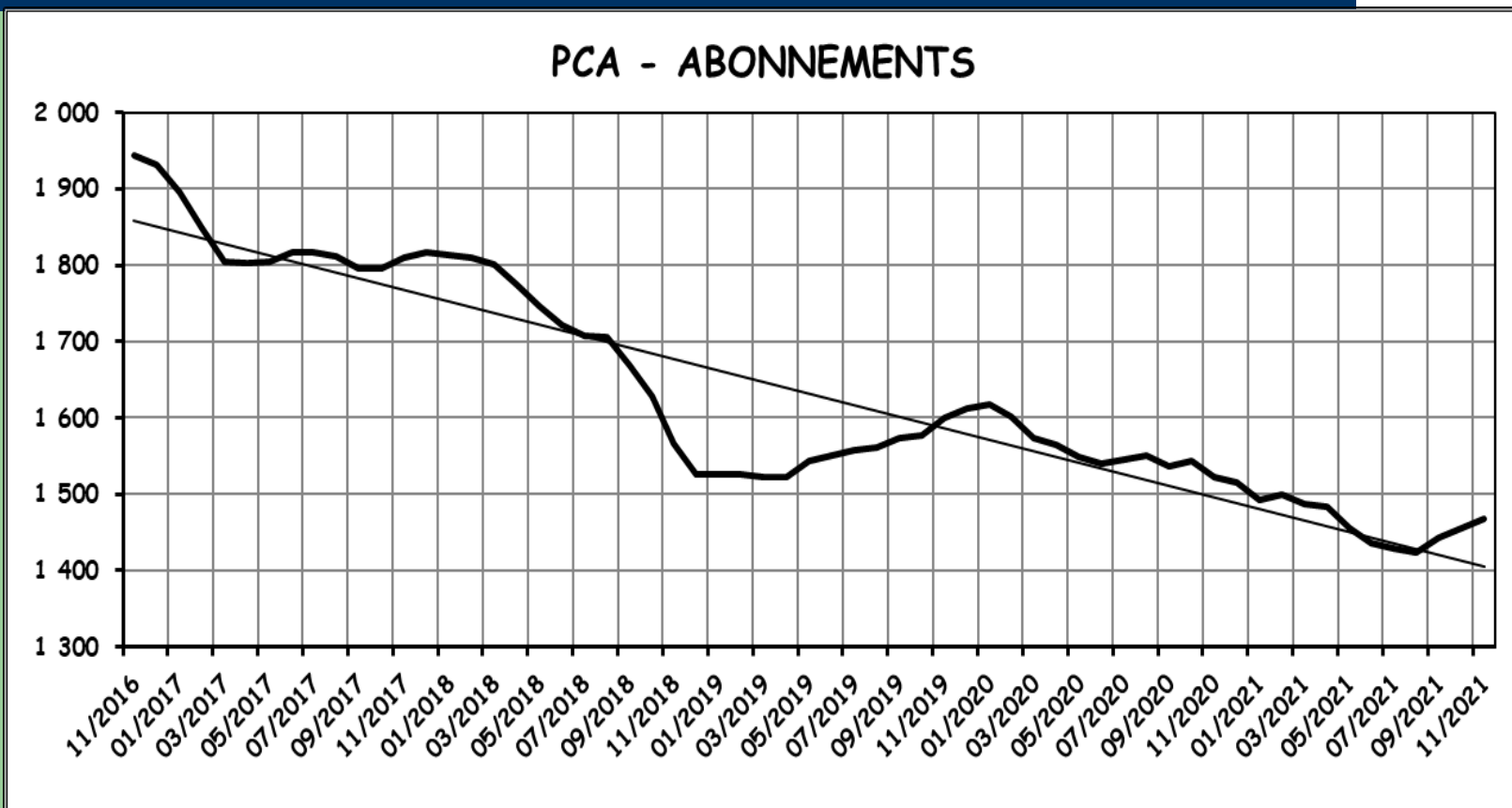
- 01 & 02/2021 : Boîtes de camembert (2 magasins)**
- 05/2021 : Magasins en circuits courts (2 magasins)**
- 09/2021 : Prix en supermarché (12 magasins)**
- 10/2021 : Produits au rappel (3 magasins)**

Rapport moral & Rapport d'activité 11/17

Communication :

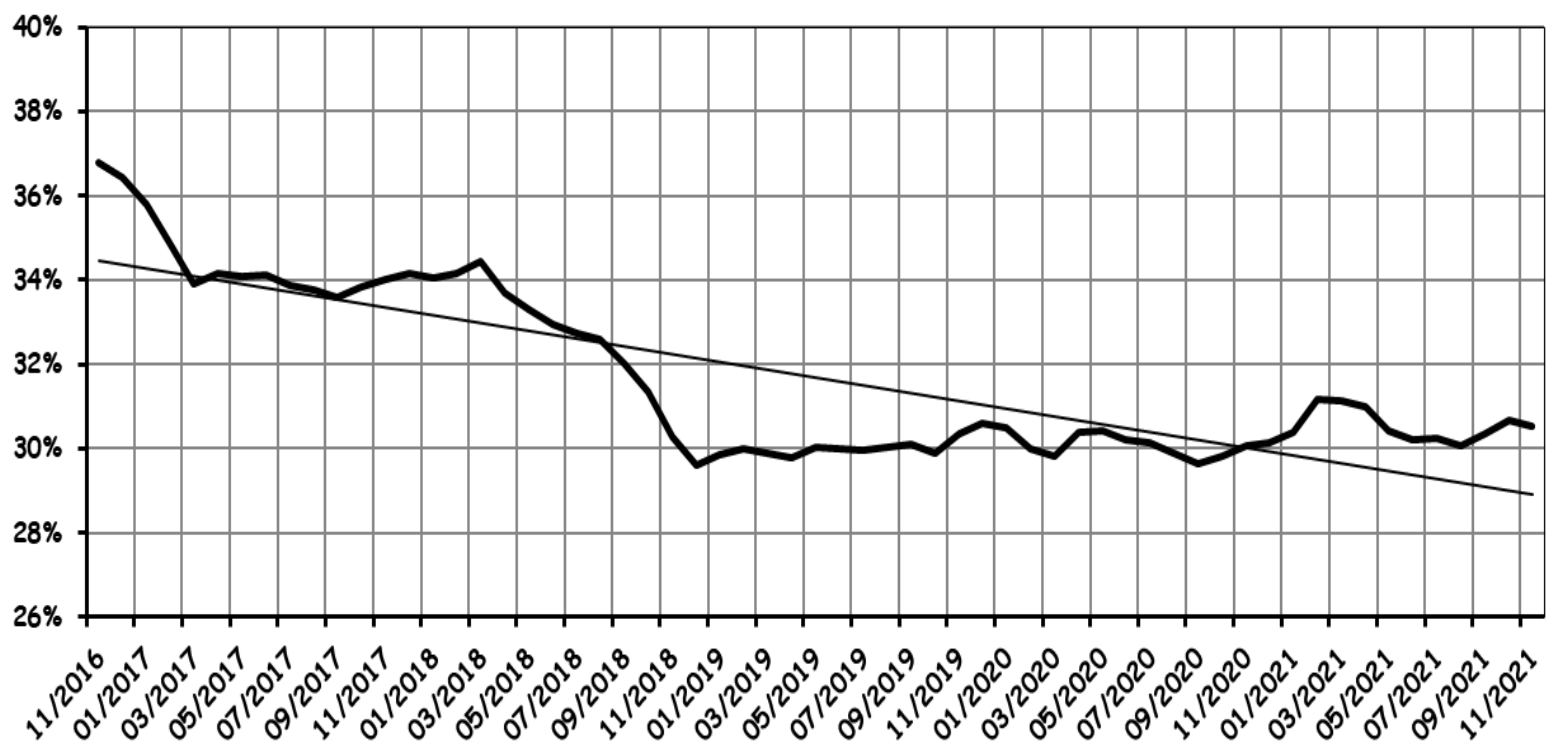
- **Bulletin trimestriel (PCA sur abonnement)**
4 publications - 1 453 abonnés (- 4,2 %)
- **Communiqués de presse : 6 (+ 100 %)**
- **Emailings : 8 (- 56 %)**
- **Facebook : 359 partages - 1 265 abonnés (+ 5,4 %)**
- **Lettre mensuelle d'information électronique destinée aux adhérents disposant d'une adresse mail**
11 publications - 3 143 distributions en 12/2021 (- 6,4 %)
- **Site Web : 7 articles (- 59 %) - visites : non disponible**

Rapport moral & Rapport d'activité 12/17



Rapport moral & Rapport d'activité 13/17

PCA - ADHÉRENTS - PÉNÉTRATION



Rapport moral & Rapport d'activité 14/17

Représentation externe à distance ou en présence :

- 196 vacations (+ 35 %) - 16 bénévoles concernés (+ 1)
- organismes de santé (CDU - CSES - CTS) : 92 (+ 32)
- commission de surendettement : 31 (- 7)
- CESER : 26 (- 3)
- CCSPL : 20 (+ 10)
- ADMIL - ALEC : 6 (+ 4)
- Administrations diverses : 5 (+ 4)
- ATMO ARA : 5 (+ 4)
- CDAC : 3 (- 1)

Rapport moral & Rapport d'activité 15/17

Interventions dans des manifestations et réunions d'information :

- aucune conférence et réunion (- 1)

Activité juridique:

- aucun engagement d'une action en justice

Rapport moral & Rapport d'activité 15/17

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 2022-2023 1/1

Reconquête des adhérents

**Réflexion sur la gouvernance de l'association
(attractivité, féminisation, fonctionnement,
rajeunissement, ...)**

Rapport financier

Danièle GELIN

Trésorière

Compte de résultat 1/3

Produits d'exploitation courants

	2021	2020	Écart
Total	168 799	175 277	- 3,70 %
dont abonnements PCA	6 534	7 921	- 17,5 %
dont adhésions	139 507	143 648	- 2,88 %
dont CESER	9 838	8 762	+ 12,2 %
dont DGCCRF	9 164	7 974	+ 4,93 %
dont rétrocession dont FD	2 453	3 991	- 38,5 %

Compte de résultat 2/3

Charges d'exploitation courantes

	2021	2020	Écart
Total	156 027	165 402	- 5,67 %
dont achats	62 064	70 780	- 12,3 %
(déplacements rétrocedés)	(2 453)	(3 991)	- 38,5 %
dont CESER reversé	6 559	5 841	+ 12,3 %
dont parts fédérales	26 746	29 312	- 8,75 %
dont personnel	42 405	40 616	+ 4,40 %
dont taxes et assimilés	3 587	3 538	+ 1,40 %

Compte de résultat 3/3

	2021	2020	Écart
Résultat comptable	21 017	+ 16 139	+ 30,2 %
dont produits exceptionnels	- 7 766	- 5 704	+ 36,1 %
dont charges exceptionnelles	0	0	%
Résultat courant	13 251	10 435	+ 27,0 %

Bilan 1/2

BILAN ACTIF	2021	2020	Écart
Total	547 223	525 272	+ 4,18 %
actif immobilisé	125 113	137 375	- 8,93 %
actif circulant	422 110	387 897	+ 8,82 %
dont disponibilités	(408 249)	(363 702)	+ 12,3 %

Bilan 2/2

BILAN PASSIF	2021	2020	Écart
Total	547 523	525 272	+ 4,18 %
capitaux propres	465 321	444 304	+ 4,73 %
dont report à nouveau	(309 742)	(293 604)	+ 5,50 %
dont résultat de l'exercice	(21 017)	(+16 139)	+ 30,3 %
dettes	11 049	12 336	- 9,62 %
produits constatés d'avance	69 334	68 632	+ 1,02 %

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 10/09/2021

Michel BOUTARD

Président

Montant des cotisations 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

Montant des cotisations 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 : 0

- contre : 0

- pour : **xx**

Résultat de l'élection des administrateurs

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

Ont obtenu :

- | | |
|------------------------|---------------------------------------|
| ▪ BADEL Alain | xx voix - élu : oui/non |
| ▪ BOUTARD Michel | xx voix - élu : oui/non |
| ▪ DUPUPET Monique | xx voix - élu : oui/non |
| ▪ GELIN Danièle | xx voix - élu : oui/non |
| ▪ MARIN Yvette | xx voix - élu : oui/non |
| ▪ ROCHETTE Jean-Pierre | xx voix - élu : oui/non |
| ▪ NOM Prénom | 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 2023
pour notre prochaine AG ordinaire**