

BIENVENUE À TOUS

Merci de votre présence

47e Assemblée Générale Ordinaire

Lyon le 24 mars 2023

AGO du 24/03/2023

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- L'association

2- Élection de 8 administrateurs

3- Rapport moral & Rapport d'activité

4- Projets

Ordre du jour (2/2)

5- Rapport financier

6- Montant des cotisations

7- Résultat de l'élection des administrateurs

8- Échange final avec les adhérents

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 135 associations locales affiliées à la fédération UFC-Que Choisir (129 027 adhérents fin 2022)

L'association 2/12

Membre d'autres associations :

- Agence départementale d'information sur le logement (ADIL)
- 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 :

- Me Florence PASSOT, avocate
- Me Yves PHILIP DE LABORIE, avocat

L'association 4/12

Gouvernance 2022

- Conseil d'administration :

13 membres jusqu'au 31/03/ 2022 - 14 membres ensuite
1 vote dématérialisé - 10 réunions (toutes en présence)

- Bureau :

6 membres - 10 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 en principe 1/2 journée par semaine sauf notamment en juillet/août et en décembre
- permanence à Tarare ouverte 1/2 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 2022 :

- total : **4 868 (+ 2,05 % - France : - 3,21 %)**
- 1 828 nouveaux adhérents (+ 11,1 %)
- **3 040 ré-adhérents (- 2,69 %)**
- la plus importante association locale de France

Taux de pénétration * :

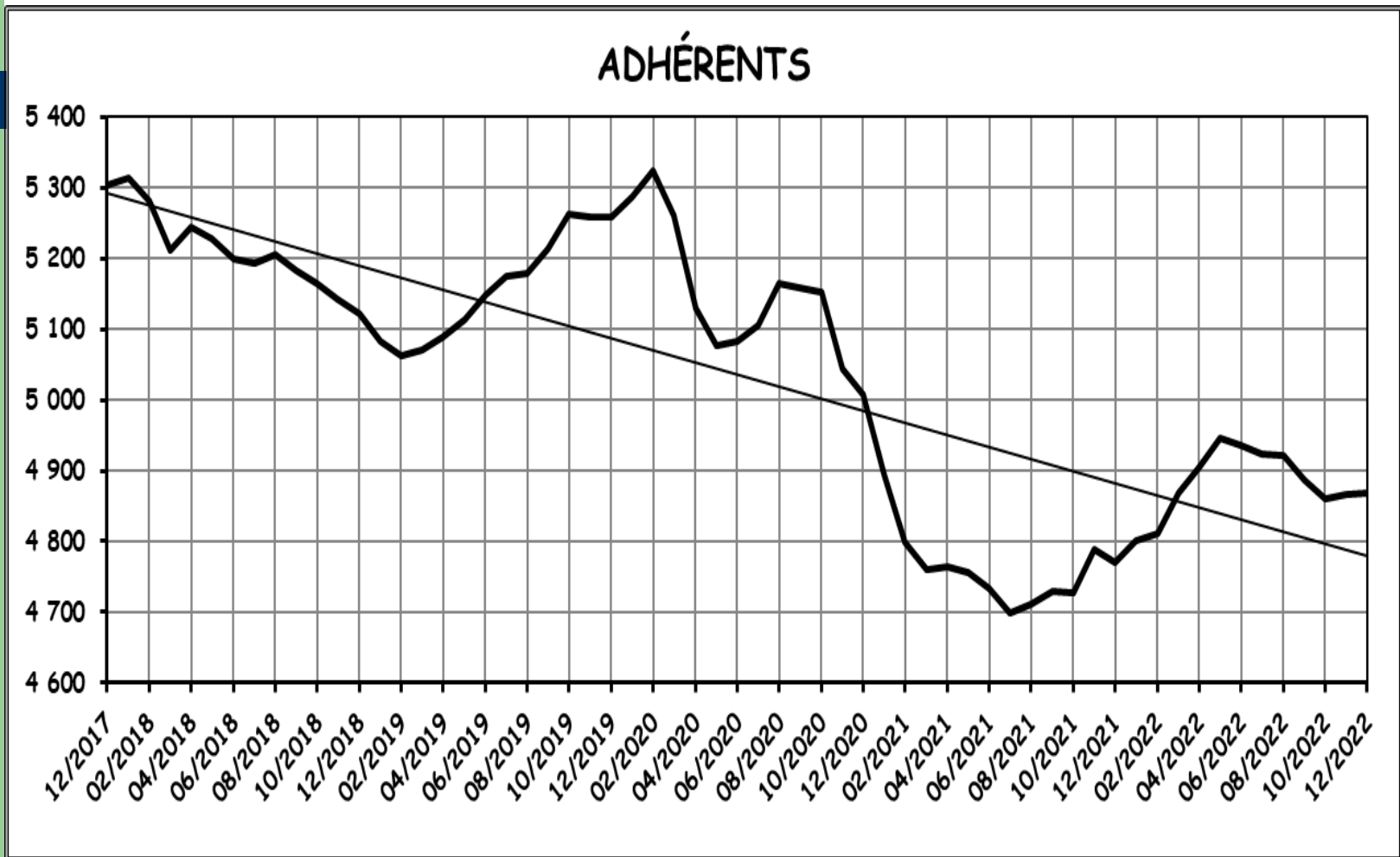
0,254 % (30e rang national - Région : 0,266 % - France : 0,189 %)

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

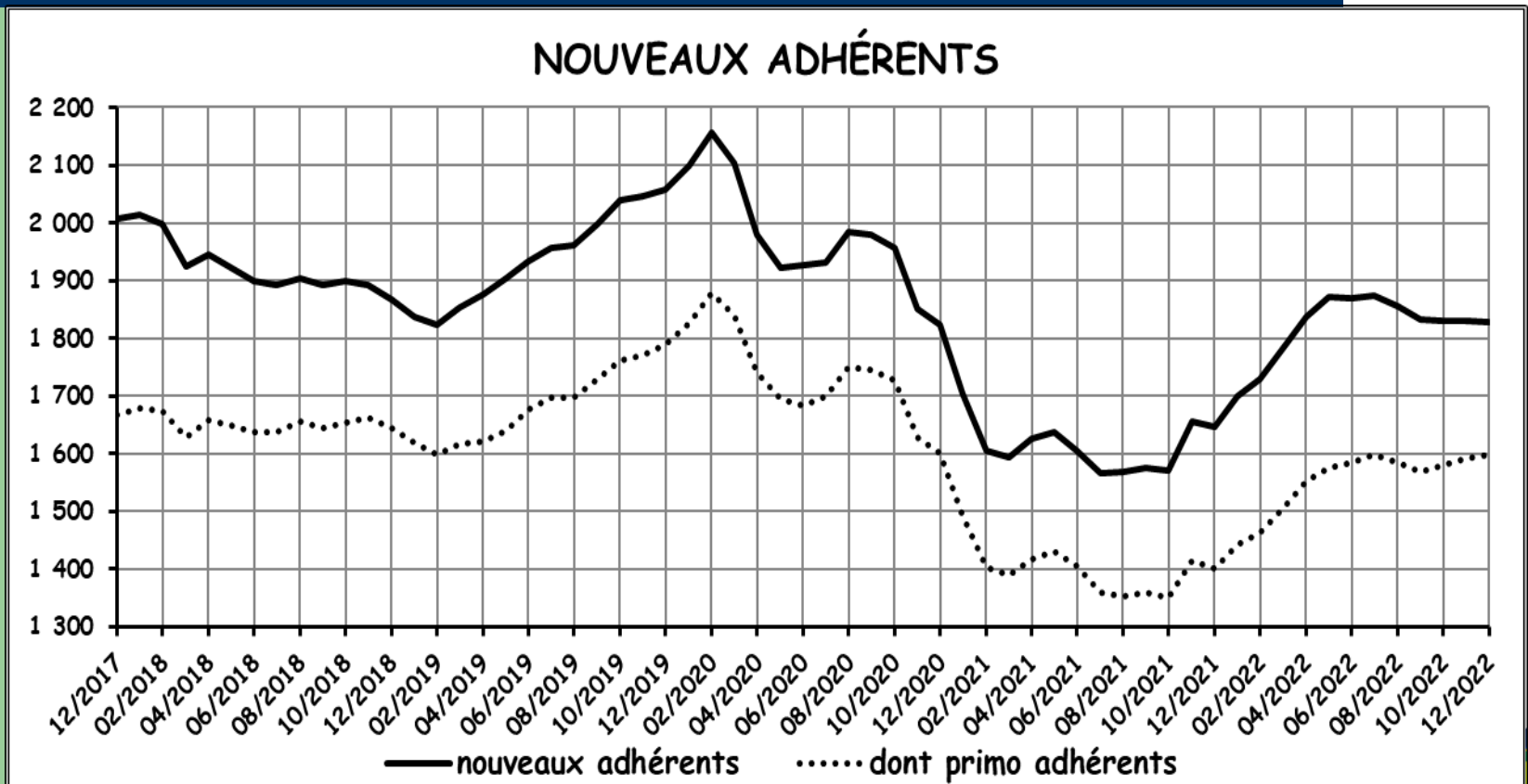
UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 24/03/2023



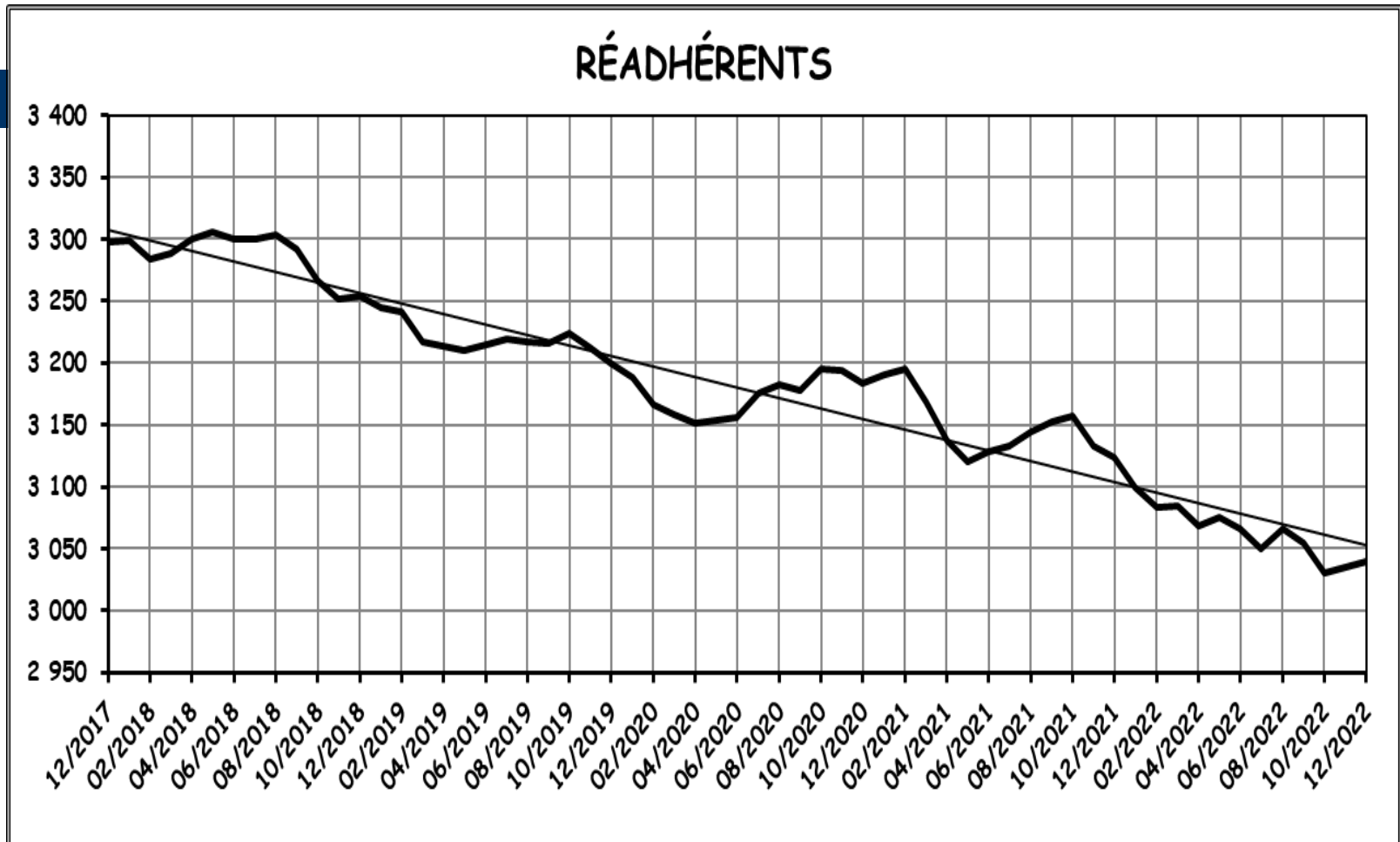
L'association 7/12



L'association 8/12



L'association 9/12



L'association 10/12

Collaborateurs fin 2022 :

54 personnes ↗ : 0 stagiaire - 1 salariée - 53 bénévoles ↗

30 femmes ↗ - 25 hommes ↗

Lyon : 38 → - Villefranche-sur-Saône : 3 ↓

Âge moyen : 72,1 ans ↗

Ancienneté moyenne : 8,8 ans ↗

Effectif 2022 proratisé sur l'année

55,0 personnes ↗ : 1,0 salariée - 1,2 stagiaire - 52,8 bénévoles

L'association 11/12

Ventilation des 55 collaborateurs :

- accueil : 18 ↘
 - conseil / litiges : 20 * →
 - enquêtes : 10 ↗
 - publications : 4 fin 2022 ↘
 - secrétariat : 2 ↘
 - sollicitations écrites : 7 ↘
- * dont Lyon : 17 ↗ - dont Villefranche-sur-Saône : 3 ↘

L'association 12/12

Réponse aux questions des
adhérents sur l'association

Élection d'administrateurs 1/2

Élection d'administrateurs conformément aux statuts :

- **maximum 8 élus :**

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

5 pour un mandat jusqu'à l'AGO de 2026

Durée de présentation personnelle limitée à 3 minutes

Élection à bulletin secret

Élection d'administrateurs 2/2

X candidatures reçues dans le délai statutaire :

- BRAC DE LA PERRIÈRE Laurent
- CHASTANG Christine
- FREGONARA Michel
- KEUSSEYAN Georges
- REYNAUD Jacques
- XXX
- XXX
- XXX

AGO du 24/03/2023

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 : 485 ½ journées d'ouverture (+ 103 %)
11 à Tarare - 30 à Villefranche-sur-Saône - 444 à Lyon**
- **accueil téléphonique : environ 12 000 appels avec réponse**
- **courriel : 607 messages de sollicitation non adossés à des litiges en cours (- 64 %)**
- **courrier : 81 lettres de sollicitation non adossées à des litiges en cours (- 57 %)**

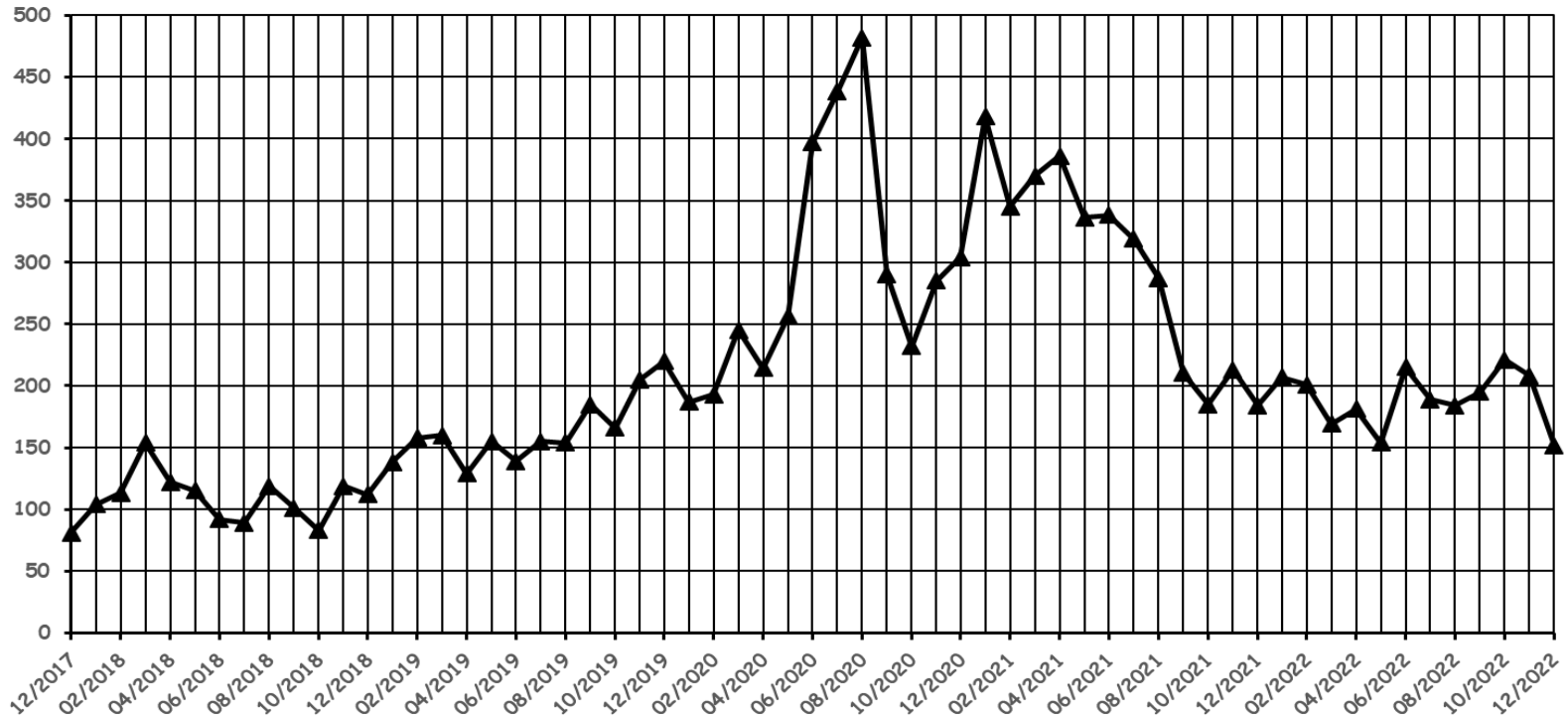
Rapport moral & Rapport d'activité 3/17

Sollicitations par type de contact :

- en ligne (ALED) : 2 276 messages (- 37 %)
- personnes reçues : 28 à Tarare (+ 211 %)
65 à Villefranche-sur-Saône (+ 160 %)
- rendez-vous : 2 011 à Lyon (+ 116 %)

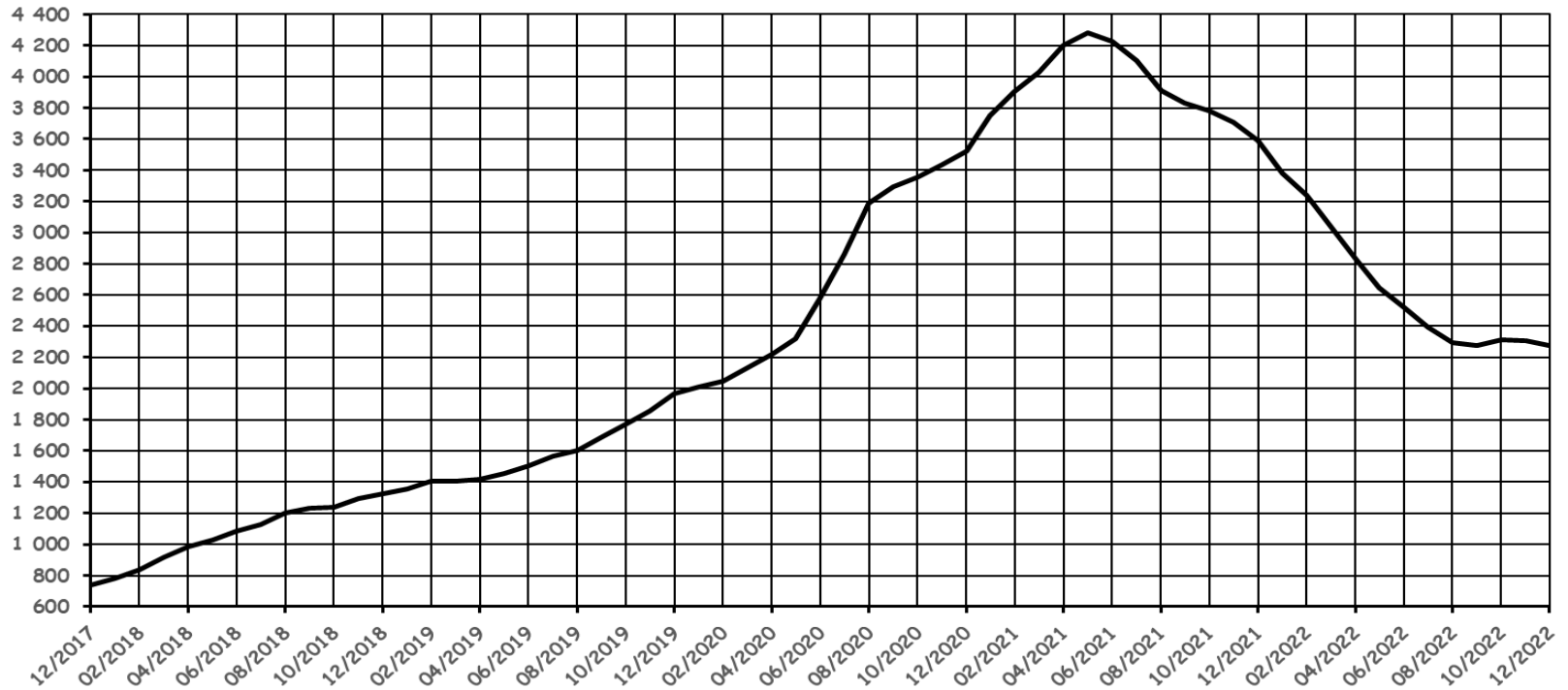
Rapport moral & Rapport d'activité 4/17

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 : 2 097 (+ 14,0 %) dont 357 en ligne (- 44,6 %)

1	Services marchands	639 (30,5 %)	↘
2	Logement - Immobilier	342 (16,3 %)	↗
3	Assurances - Mutuelles santé	250 (11,9 %)	↗
4	Opérateurs de télécom.	241 (11,5 %)	↗
5	Banques	234 (11,2 %)	↗
6	Énergie - Eau	173 (8,3 %)	↗
7	Auto - Moto	142 (6,8 %)	↗
8	Autres secteurs de conso.	38 (1,8 %)	↗
9	Santé	23 (1,1 %)	↗

Rapport moral & Rapport d'activité 7/17

TOP 12 des parties adverses avec nombre de litiges enregistrés

1- SFR (97 ↘)

2- FREE (46 ↗)

3- AIR ALGÉRIE (43 ↗)

4- BOUYGUES TÉLÉCOM (38 ↗)

5- ORANGE (38 ↘)

6- LA BANQUE POSTALE (33 ↗)

7- CAISSE D'ÉPARGNE (32 ↗)

8- CANAL PLUS (32 ↗)

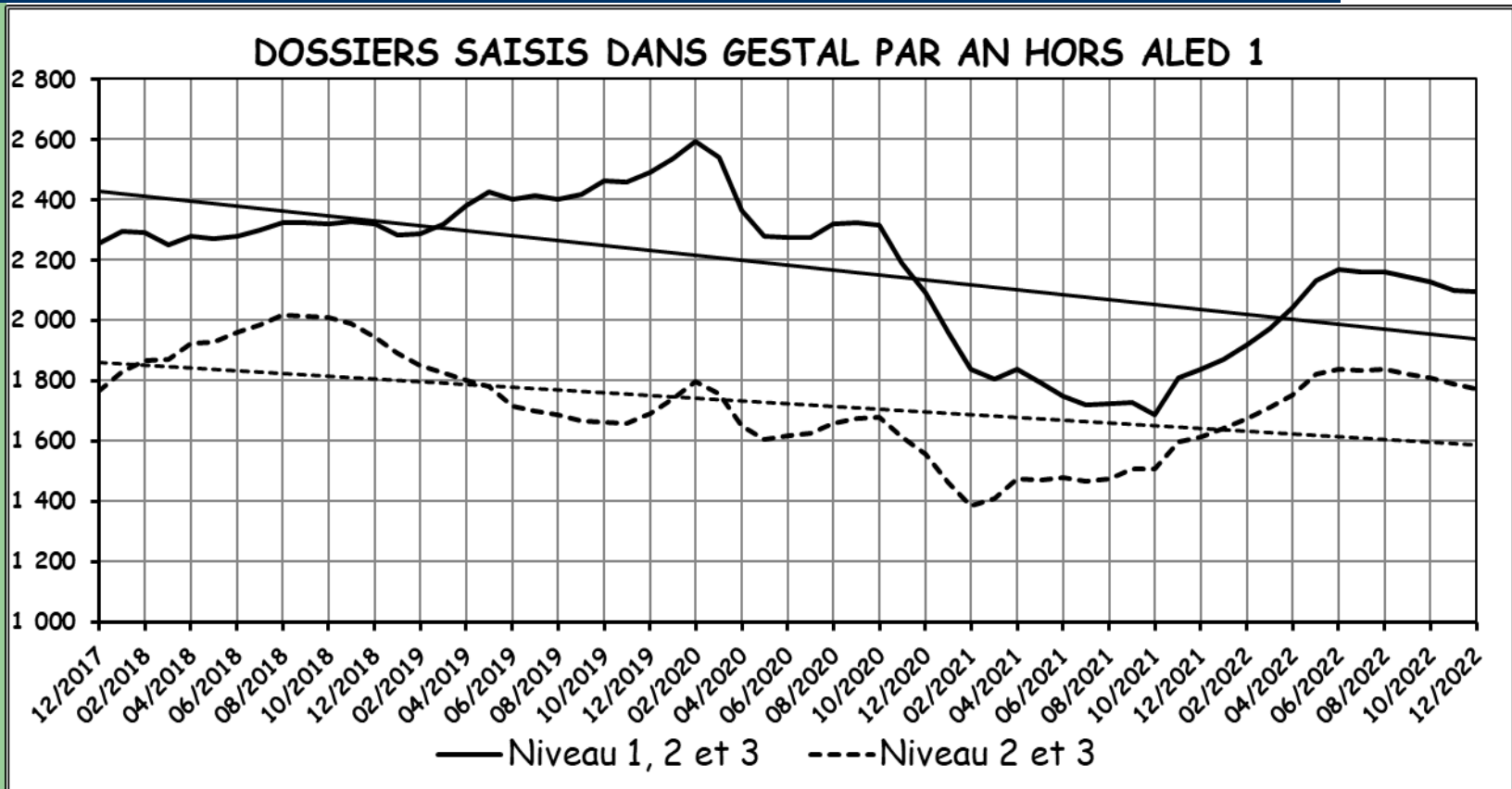
9- EDF (31 ↘)

10- ENGIE (29 ↗)

11- SFAM (28 ↗)

12- CARREFOUR (25 ↗)

Rapport moral & Rapport d'activité 8/17



Rapport moral & Rapport d'activité 9/17

Évènements particuliers de traitement des dossiers :

- orientations par le conseiller vers des partenaires :

* avocat : 13 ↗

* expert auto : 0 =

- saisies préparées par le conseiller :

* CDC : 1 ↘

* conciliateur de justice : 66 ↘

* juridiction civile : 6 ↘

* médiateur : 59 ↗

- signalement par le conseiller à une DDPP : 102 ↗

Rapport moral & Rapport d'activité 10/17

4 enquêtes - 69 magasins enquêtés ou visités ↗↗

- 05/2022 : Concessionnaires auto (15 magasins)

- 06/2022 : Vente de CBD en pharmacie (30 magasins)

- 09 et 10/2022 : Hard discount (13 magasins)

- 11 et 12/2022 : Prix en supermarché - circuit-court (11 magasins)

Rapport moral & Rapport d'activité 11/17

Communication :

- **Bulletin trimestriel (PCA sur abonnement)**
2 publications - Abandon d'édition en 06/2022
- **Communiqués de presse : 5 (- 17 %)**
- **Emailings : 1 (- 88 %)**
- **Interviews de médias : 5**
- **Facebook : 329 publications - 1 290 abonnés (+ 2,0 %)**
- **Lettre mensuelle d'information électronique destinée aux adhérents disposant d'une adresse mail**
11 publications – 2 889 distributions en 12/2022 (- 8,1 %)
- **Site Web : articles : non disponible - visites : non disponible**

Rapport moral & Rapport d'activité 14/17

Représentation externe à distance ou en présence :

- 271 vacations (+ 38 %) - 17 bénévoles concernés (+ 1)
- organismes de santé (CDU - CSES - CTS) : 162 (+ 70)
- CESER : 35 (+ 9)
- commission de surendettement : 32 (+ 1)
- CCSPL : 21 (+ 1)
- ADMIL - ALEC : 6 (=)
- CDAC : 6 (+ 3)
- ATMO ARA : 3 (- 2)
- Administrations diverses : 2 (- 3)

Rapport moral & Rapport d'activité 15/17

Communication événementielle - Présence

- Forum des associations : 3 (+3)
- Salon des seniors : 1 (+ 1)

Interventions dans des manifestations et réunions d'information :

- 1 conférence (+ 1)

Activité juridique:

- Plainte à l'encontre de la Caisse d'Épargne Rhône-Alpes pour pratiques commerciales trompeuses

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 2023-2024 1/1

Actions en faveur d'une consommation responsable

Animation de rendez-vous conso

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

**Rencontre des collaborateurs de l'association
(08/02/2023)**

Rapport financier

Danièle GELIN

Trésorière

Compte de résultat 1/3

Produits d'exploitation courants

	2022	2021	Écart
Total	164 498	168 799	- 2,55 %
dont abonnements PCA	3 828	6 534	- 41,4 %
dont adhésions	142 012	139 507	+ 1,80 %
dont CESER	3 409	9 838	- 65,3 %
dont DGCCRF	10 980	9 164	+ 19,8 %
dont rétrocession dont FD	2 380	2 453	- 2,98 %

Compte de résultat 2/3

Charges d'exploitation courantes

	2022	2021	Écart
Total	170 583	156 027	+ 9,33 %
dont achats	86 331	62 064	- 39,1 %
(déplacements rétrocedés)	(2 380)	(2 453)	- 2,98 %
dont CESER reversé	2 273	6 559	- 65,3 %
dont parts fédérales	27 777	26 746	+ 3,86 %
dont personnel	36 030	42 405	- 15,0 %
dont taxes et assimilés	3 611	3 587	+ 0,68 %

Compte de résultat 3/3

	2022	2021	Écart
Résultat comptable	2 613	21 017	- 87,6 %
dont produits exceptionnels	- 7 490	- 7 766	- 3,55 %
dont charges exceptionnelles	0	0	%
Résultat courant	- 4 877	13 251	- 137 %

Bilan 1/2

BILAN ACTIF	2022	2021	Écart
Total	543 802	547 223	- 0,63 %
actif immobilisé	110 552	125 113	- 11,6 %
actif circulant	433 250	422 110	+ 2,64 %
dont disponibilités	(418 678)	(408 249)	+ 2,55 %

Bilan 2/2

BILAN PASSIF	2022	2021	Écart
Total	543 802	547 223	- 0,63 %
capitaux propres	467 935	465 321	+ 0,56 %
dont report à nouveau	(330 759)	(309 742)	+ 6,79 %
dont résultat de l'exercice	(2 613)	(21 017)	- 87,6 %
dettes	10 381	11 049	- 6,05 %
produits constatés d'avance	63 918	69 334	- 7,81 %

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 :

- BRAC DE LA PERRIÈRE Laurent **xx** voix - élu : **oui/non**
- CHASTANG Christine **xx** voix - élu : **oui/non**
- FREGONARA Michel **xx** voix - élu : **oui/non**
- KEUSSEYAN Georges **xx** voix - élu : **oui/non**
- REYNAUD Jacques **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 2024
pour notre prochaine AG ordinaire**

Invitation au buffet