

BIENVENUE À TOUS

Merci de votre présence
49e Assemblée Générale Ordinaire
 Lyon le 28 mars 2025

1

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



AGO du 28/03/2025

Michel BOUTARD
 Président

2

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Participation 1/1

Nombre d'adhérents à jour de cotisation : **4 117** [13/01/2025]
 Nombre de personnes ayant émargé : **xxx**
 Nombre de pouvoirs affectés : **xxx**

3

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



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.

4

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Ordre du jour 1/2

- 1- L'association
- 2- Élection de **6** administrateurs
- 3- Rapport moral & Rapport d'activité
- 4- Rapport financier

5

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Ordre du jour 2/2

- 5- Orientations et projets d'activité
- 6- Montant des cotisations
- 7- Résultat de l'élection des administrateurs
- 8- Échange final avec les adhérents

6

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Ordre du jour

1- L'association

Michel BOUTARD - PDT

7

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



L'association 1/4

Association type loi du 1er juillet 1901

Création : 14 novembre 1975 à Lyon

Premier président : Pierre BLATH

Statuts actuels : 29 septembre 2023

Règlement intérieur : 18 juillet 2023

Une des 129 associations locales affiliées à la fédération UFC-Que Choisir (118 747 adhérents fin 2024)

8

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



L'association 2/4

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

9

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



L'association 3/4

Partenariats :

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

10

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



L'association 4/4

Réponse aux questions des
adhérents sur l'association

11

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Ordre du jour

2- Élection de 6 administrateurs

Michel BOUTARD - UAG

12

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Élection d'administrateurs 1/2

Élection d'administrateurs conformément aux statuts :

- 1 pour un mandat jusqu'à l'AGO de 2027
- 5 pour un mandat jusqu'à l'AGO de 2028

Durée de présentation personnelle limitée à 3 minutes

Élection à bulletin secret

13

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Élection d'administrateurs 2/2

4 candidatures reçues dans le délai statutaire :

- BRISGAND Philippe
- CLÉMENT Brigitte
- FARNIER Philippe
- GELIN Danièle
- XXXXX Xxxxx
- XXXXX Xxxxx

14

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Ordre du jour

3 - Rapport moral & Rapport d'activité

15

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Rapport moral & Rapport d'activité

Rappel :

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

Le rapport moral se confond avec le rapport d'activité selon l'usage.

16

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Rapport moral & Rapport d'activité

Administration générale

Michel BOUTARD - UAG

17

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Administration générale 1/12

Gouvernance depuis le 02/04/2024

Fonctionnement de l'association avec un président et 4 unités rattachées au conseil d'administration :

- unité Administration générale (UAG)
- unité Animation et communication (UAC)
- unité Conseil et litiges (UCL)
- unité Finances et logistique (UFL)

18

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Administration générale 2/12

Gouvernance 2024

- Conseil d'administration :
12 membres le 01/01/2024
14 membres depuis le 29/03/2024
11 réunions (toutes en présence)
participation aux réunions des responsables des unités
- Bureau :
6 membres le 01/01/2024
4 membres depuis le 02/04/2024
11 réunions en présence
participation aux réunions des responsables des unités
contacts réguliers et échanges par courriel

19

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Administration générale 3/12

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 notamment en juillet/août et en décembre
- permanence de Mornant ouverte ½ journée par mois depuis 11/2024
- permanence à Tarare ouverte ½ journée par mois sauf en août

Accueil téléphonique :

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

20

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Administration générale 4/12

Adhérents au 31 décembre 2024 :

- total : 4 167 (- 8,96 % - France : - 6,36 %)
- 1 379 nouveaux adhérents (- 15,9 %)
- 2 788 ré-adhérents (- 5,07 %)
- la plus importante association locale de France

Taux de pénétration * :

0,216 % (37e rang national - Région : 0,245 % - France : 0,173 %)

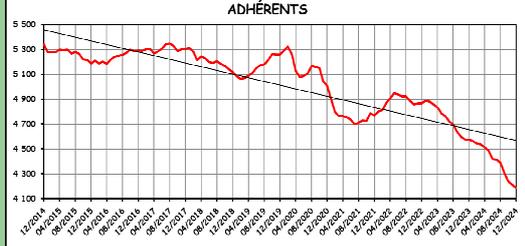
* rapport du nombre d'adhérents à celui de la population

21

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Administration générale 5/12

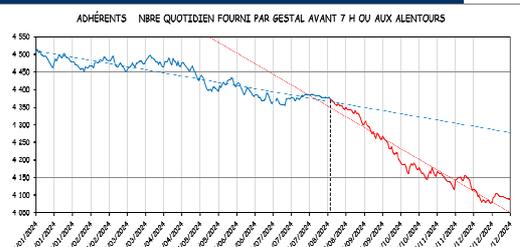


22

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Administration générale 6/12

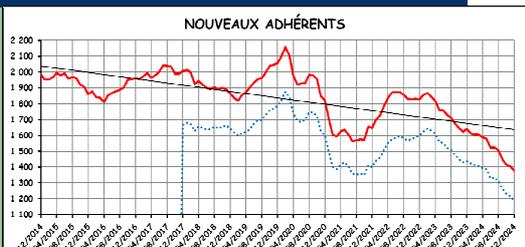


23

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Administration générale 7/12



24

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Administration générale 8/12



25

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Administration générale 9/12

Collaborateurs fin 2024 :

59 personnes ↗ : 0 stagiaire - 1 salariée - 58 bénévoles ↗

31 femmes → - 28 hommes ↗

Lyon : 39 → - Villefranche-sur-Saône : 4 ↘

Âge moyen : 72,2 ans ↘

Ancienneté moyenne : 8,8 ans ↘

Effectif 2024 proratisé sur l'année

58,8 personnes ↗ : 1,0 salariée - 0,3 stagiaire - 57,5 bénévoles

26

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Administration générale 10/12

Ventilation des 59 collaborateurs :

- accueil : 20 ↗
- conseil / litiges : 22 * ↘
- enquêtes : 10 →
- publications : 4 fin 2024 →
- secrétariat : 2 →
- sollicitations écrites : 7 →

* dont Lyon : 18 ↘ - dont Villefranche-sur-Saône : 4 ↘

27

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Administration générale 11/12

Sollicitations par type de contact :

- accueil physique : 454 ½ journées d'ouverture (+ 6,3 %)
 - 2 à Mornant - 10 à Tarare - 40 à Villefranche-sur-Saône
 - 454 à Lyon
- accueil téléphonique : environ 7 500 appels avec réponse ↘
 - total y compris hors ouverture du standard : 11761 ↘
- courriel : 405 messages de sollicitation non adossés à des litiges en cours (- 21 %)
- courrier : 67 lettres de sollicitation non adossées à des litiges en cours (- 2,9 %)

28

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Administration générale 12/12

Sollicitations par type de contact :

- en ligne (ALED) : 1 880 messages (- 13 %)
- personnes reçues : 10 à Mornant
 - 20 à Tarare (+ 5,23 %)
 - 120 à Villefranche-sur-Saône (+ 107 %)
- rendez-vous : 1 813 à Lyon (- 0,06 %)

29

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Rapport moral & Rapport d'activité

Conseil & Litiges

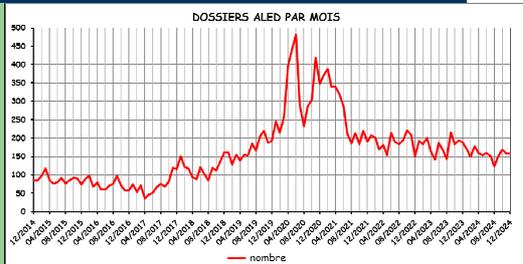
Dominique REYNAUD - UCL

30

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



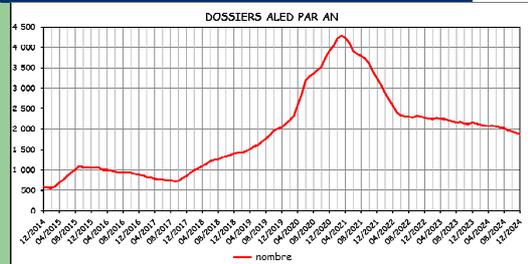
Conseil & Litiges 1/6



31

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025

Conseil & Litiges 2/6



32

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025

Conseil & Litiges 3/6

Litiges traités : 1 684 (- 10%) dont 361 en ligne (+ 1,12 %)

1 Services marchands	483 (28.68%) ↗
2 Logement - Immobilier	290 (17.22%) ↘
3 Assurances - Mutuelles santé	203 (12.05) ↘
4 Opérateurs de télécom.	186 (11.05) ↘
5 Banques	182 (10.81%) ↗
6 Auto - Moto	169 (10.04) ↗
7 Énergie - Eau	119 (7,07 %) ↘
8 Santé	22 (1,31 %) =
9 Autres secteurs de conso.	19 (1,13 %) ↘

33

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025

Conseil & Litiges 4/6

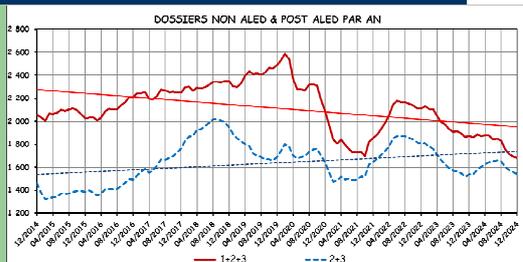
TOP 12 des parties adverses avec nombre de litiges enregistrés

1- SFR (59 ↘)	2- FREE (41 ↗)
3- BOUYGUES TÉLÉCOM (40 ↗)	4- ENGIE (31 ↗)
5- ORANGE (31 ↘)	6- CAISSE D'ÉPARGNE (30 ↗)
7- CANAL PLUS (30 ↗)	8- EDF (28 ↘)
9- FONCIA (23)	10- PEUGEOT (22 ↗)
11- LA BANQUE POSTALE (20 ↘)	12- ALLIADÉ (18)

34

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025

Conseil & Litiges 5/6



35

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025

Conseil & Litiges 6/6

Évènements particuliers de traitement des dossiers :

- orientations par le conseiller vers des partenaires :
 - * avocat : 4 =
 - * expert auto : 0 =
- saisies préparées par le conseiller :
 - * CDC : 0 ↘
 - * conciliateur de justice : 25 ↘
 - * juridiction civile : 3 ↘
 - * médiateur : 35 ↘
- signalement par le conseiller à une DDPP : 20 ↗

36

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025

Rapport moral & Rapport d'activité

Logistique, moyens et travaux

Jacques REYNAUD - UFL

37

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Comptabilité 1/1

À la demande de la Fédération, nouveau logiciel de comptabilité :

- compta.com, devenu bleez.com, au lieu de EBP
- données sur site
- comptabilité de trésorerie au lieu de comptabilité d'engagement → simplicité
- test en 2024, application en 2025

38

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Rapport moral & Rapport d'activité

Action, animation, communication et représentation

Patrick GRIBE - UAC

39

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Action & Animation (1/3)

- ESCAPE GAME :
Un jeu très instructif !
- QUEL PRODUIT :
une application régénérée !



40

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025

Action & Animation (2/3)

Une application utile à installer



41

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Action & Animation (3/3)

Communication événementielle

- Aucune présence en 2024 (-1)

Interventions dans des manifestations et réunions d'information

- 2 conférences (+ 2)
Fermeture du réseau cuivre – Les arnaques

Activité juridique

- Néant

42

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Communication (1/2)

Communication :

- Bulletin quadrimestriel (BQI) destiné aux adhérents refusant les emails ou sans adresse email
3 publications - 15 articles - 3 714 envois
- Communiqués de presse : 3 (=)
Déserts médicaux - Problèmes de l'eau (PFAS) - SFAM
- Emailings : 4 (-1)
Appels à témoignage : leasing social voiture électrique & qualité de service TER – Convocation AGO 2024 – Achat groupé de gaz
- Interviews de médias : 6 (- 3)
BFM (2) - Le Patriote Beaujolais - Le Progrès - Radio C - Radio Scoop

43

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Communication (2/2)

Communication :

- Facebook : 174 publications (- 28 %) - 1 327 followers (+ 0,60 %)
- Lettre mensuelle d'information électronique destinée aux adhérents disposant d'une adresse mail
11 publications - 120 articles
2 579 distributions en 12/2024 (- 6,3 %)
- Site Web : articles : 8 (+ 1) - pages visitées : 11 000 (- 14 %)

44

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Enquêtes

6 enquêtes (+ 1) - 74 magasins enquêtés ou visités (+ 14)

- 01 et 02/2024 : mobilité (aller à pied de chez soi à un magasin d'alimentation général) – 6 réponses
- 03 et 04/2024 : relevé de prix Boulangerie en magasins et en grandes surfaces (19 magasins)
- 04/2024 : emballages plastiques des fruits et légumes (12 magasins)
- 05/2024 : promotion des produits trop sucrés (11 magasins)
- 09 et 10/2024 : jardin durable – compost (13 magasins)
- 11 et 12/2024 : téléphonie mobile – prix et services (13 magasins)

45

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Représentation

Représentation externe à distance ou en présence :

- 281 vacations * (+ 26) - 21 bénévoles concernés (+ 7)
- organismes de santé (CDU - CSES - CTS) : 134 (+ 7)
- CESER : 65 (+ 13)
- CCSPL : 33 (+ 5)
- commission de surendettement : 25 (=)
- CDAC : 5 (- 1)
- Administrations diverses : 4 (=)
- ATMO ARA : 3 (=)
- ADMIL : 0 (- 1)

46

* 2 vacations en cas de représentation d'une durée de plus de 4 h le même jour

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Rapport moral & Rapport d'activité

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

47

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Rapport moral & Rapport d'activité

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

48

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Ordre du jour

4 - Rapport financier

Jacques Reynaud - UFL

49

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Compte de résultat 1/3

Produits d'exploitation courants

	2024	2023	Écart
Total	141 898	155 990	- 9.0 %
dont adhésions	126 942	131 737	-3.6 %
dont CESER	4 503	5 996	-24.9 %
dont DGCCRF	9 115	10 012	- 8.9 %
dont rétrocession FD	6 277	7 272	-13.7 %

50

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Compte de résultat 2/3

Charges d'exploitation courantes

	2024	2023	Écart
Total	140 714	156 129	- 9.9 %
dont achats	66 855	79 045	- 15.4 %
(déplacements rétrocédés)	(6 277)	(7 272)	- 13.7 %
dont CESER reversé	616	3 997	- 83.8 %
dont parts fédérales	25 242	26 996	- 6.4 %
dont personnel	32 604	30 348	+ 6.9 %
dont taxes et assimilés	4 514	4 317	+ 4.5 %

51

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Compte de résultat 3/3

	2024	2023	Écart
Résultat comptable	21 372	10 617	+ 101 %
dont produits exceptionnels	- 9 421	- 7 309	+ 28.9 %
dont charges exceptionnelles	0	0	%
Résultat courant	11 952	3 307	+ 261 %

52

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Bilan 1/2

BILAN ACTIF	2024	2023	Écart
Total	562 250	549 525	+ 2.3 %
actif immobilisé	88 336	99 178	- 10.9 %
actif circulant	473 914	450 347	+ 5.2 %
dont disponibilités	(462 440)	(436 915)	+ 5.8 %

53

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Bilan 2/2

BILAN PASSIF	2024	2023	Écart
Total	562 250	549 525	+ 2.3 %
capitaux propres	499 924	478 551	+ 4.5 %
dont report à nouveau	(343 990)	(333 373)	+ 3.2 %
dont résultat de l'exercice	(21 372)	(10 617)	+ 101 %
dettes	7 946	9 501	- 16.4 %
produits constatés d'avance	54 062	60 754	- 11.0 %

54

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Rapport financier

Réponse aux questions des
adhérents sur le rapport financier

55

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



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**

56

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Ordre du jour

5 - Orientations
& Projets d'activités

Patrick GRIBE - UAC

57

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Orientations & Projets d'activités 2025-2026 1/4

24/02/2025- Soirée des
collaborateurs de l'association
Présentation de résultats et des projets

MERCI LES
BÉNÉVOLES
"Les 1000 heures"

Printemps 2025
Lancement de l'application
« Quel produit » nouvelle version



58

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Orientations & Projets d'activités 2025-2026 2/4

Campagne PUB sur BFM pour
les 50 ans de l'association
Un magazine de 3 minutes, 20 passages télé



Coups de pinceau pour rajeunir
les locaux



59

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Orientations & Projets d'activités 2025-2026 3/4

Réponse aux questions des
adhérents sur les orientations
et projets d'activités 2025/2026

60

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Orientations & Projets d'activités 2025-2026 4/4

Conformément au paragraphe 11.4 des statuts, les orientations et projets d'activités sont fixés par l'assemblée générale

Proposition de procéder à ce vote à main levée

Orientations et projets d'activités 2026/2026

adoptés : **oui / non**

- abstention : **xx** - contre : **xx** - pour : **xx**

61

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Ordre du jour

6 - Montant des cotisations annuelles 2024/2025

Jacques REYNAUD - UFL

62

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Montant des cotisations 1/3

Proposition de montant des cotisations d'adhésion :

- identique à celui voté aux AGO depuis celle du 15/04/2016
- 10 € : solidarité (personne au RSA)
- 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

63

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Montant des cotisations 2/3

Réponse aux questions des
adhérents sur le montant des
cotisations annuelles 2024/2025

64

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Montant des cotisations 3/3

Conformément au paragraphe 11.4 des statuts, le montant des cotisations annuelles 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**

65

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Ordre du jour

7 - Résultat de l'élection des administrateurs

Michel BOUTARD - UAG

66

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Résultat de l'élection des administrateurs

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

Ont obtenu :

- BRISGAND Philippe xx voix - élu : oui / non
- CLÉMENT Brigitte xx voix - élue : oui / non
- FARNIER Philippe xx voix - élu : oui / non
- GELIN Danièle xx voix - élue : oui / non
- XXXXX Xxxxx xx voix - élu : oui / non
- XXXXX Xxxxx xx voix - élu : oui / non

67

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Ordre du jour

8 - Échange final avec les adhérents

Michel BOUTARD - Président

68

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Échange final avec les adhérents

Réponse aux questions
des adhérents

69

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025



Fin de l'assemblée générale

Merci de votre participation

Rendez-vous en 2026
pour notre prochaine AG ordinaire

Invitation au buffet

70

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 28/03/2025

