BIENVENUE À TOUS

Merci de votre présence

49e Assemblée Générale Ordinaire

Lyon le 27 mars 2026

AGO du 27/03/2026

Michel FREGONARA

Président de séance

Participation 1/1

Nombre d'adhérents à jour de cotisation : xxx

Nombre de personnes ayant émargé : xxx

Nombre de pouvoirs affectés : xxx

Règles de vote 1/1

Rappel

Paragraphe 11.6 des nouveaux statuts
Toutes les décisions de l'assemblée générale sont prises à la majorité absolue des membres présents et représentés, par vote à main levée ou à bulletin secret à la demande de la majorité des membres présents et représentés.

Paragraphe 11.8 des nouveaux statuts
Par exception, 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 d’administrateurs

3- Rapport moral & Rapport d’activité

4- Rapport financier

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

Ordre du jour

1- L’association

Michel FREGONARA
Président

L’association 1/4

Association type loi du 1er juillet 1901

Création : 14 novembre 1975 à Lyon

Premier président : Pierre BLATH

Statuts actuels : 27 mars 2026

Règlement intérieur : 15 novembre 2025

Une des 128 associations locales affiliées à la fédération Que Choisir Ensemble (110 657 adhérents fin 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**
- **Que Choisir Ensemble (fédération nationale)**
- **Que Choisir Ensemble Auvergne-Rhône-Alpes**
- **URAASS Auvergne-Rhône-Alpes**

L’association 3/4

Partenariats :

- Me Florence PASSOT, avocate

- Me Yves PHILIP DE LABORIE, avocat

L’association 4/4

Réponse aux questions des adhérents sur l’association

Ordre du jour

2- Élection d’administrateurs

Jean-Claude MASSIN - UAG

Élection d'administrateurs 1/2

Élection d'administrateurs conformément aux statuts.

Maximum 9 élus :
- 2 pour un mandat jusqu'à l'AGO de 2027
- 2 pour un mandat jusqu'à l'AGO de 2028
- 5 pour un mandat jusqu'à l'AGO de 2029

Durée de présentation personnelle limitée à 3 minutes

Élection à bulletin secret

Élection d'administrateurs 2/2

5 candidatures reçues dans le délai statutaire :

- **CHASTANG Christine**
- **DESSERT Sylvie**
- **KEUSSEYAN Georges**
- **MOLLARD Bernadette**
- **REYNAUD Jacques**

Ordre du jour

3 - Rapport moral & Rapport d'activité

Michel FREGONARA
Président

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.

Rapport moral & Rapport d'activité

Administration générale

Jean-Claude MASSIN - UAG

Administration générale 1/15
Gouvernance 1/2

Gouvernance depuis le 01/04/2025

Fonctionnement de l'association avec un Président et 5 unités rattachées au conseil d'administration :

- **Unité Administration générale (UAG)**
- **Unité Animation et relations presse (UARP)**
- **Unité Communication associative (UCA)**
- **Unité Conseil et litiges (UCL)**
- **Unité Finances et logistique (UFL)**

Administration générale 2/15
Gouvernance 2/2

Gouvernance 2025

- **Conseil d'administration :**
  - **14 membres le 01/01/2025**
  - **13 membres à partir de l'AGO du 28/03/2025**
  - **11 membres le 31/12/2025 (2 démissions)**
  - **11 réunions mensuelles (toutes en présence) et contacts réguliers**
  - **Participation aux réunions des responsables d'unités**

- **Bureau :**
  - **4 membres le 01/01/2025**
  - **6 membres depuis le 01/04/2025**
  - **11 réunions mensuelles (toutes en présence) et contacts réguliers**
  - **Participation aux réunions des responsables d'unités**

Administration générale 3/15
Fonctionnement de l'AL 1/3

Bureaux, antenne et permanences :

- **Bureaux à Lyon 7e ouverts tous les jours ouvrés (7 h/j) sauf 5 semaines en juillet/août et en décembre.**

  Accueil téléphonique durant l'ouverture des locaux.

- **Antenne à Villefranche-sur-Saône ouverte ½ journée par semaine sauf quelques jours en juillet/août et en décembre.**
- **Permanence à Mornant ½ journée par mois.**
- **Permanence à Tarare ½ journée par mois sauf en août.**
- **Ouverture d'une nouvelle permanence à Vaugneray ½ journée par mois à partir de février 2026.**

Administration générale 4/15
Fonctionnement de l'AL 2/3

Ouvertures et personnes reçues

- **Lyon : 444 demi-journées d'ouverture, 1 675 personnes reçues sur rdv (- 7,6%)**
- **Villefranche-sur-Saône : 44 demi-journées d'ouverture, 95 personnes reçues (- 21%)**
- **Mornant : 10 demi-journées d'ouverture, 34 personnes reçues (+ 240 %)**
- **Tarare : 10 demi-journées d'ouverture, 19 personnes reçues (dont 12 sur rdv) (- 5%)**

Total : 508 demi-journées d'ouverture, 1 823 personnes reçues (- 7,1%)

Administration générale 5/15
Fonctionnement de l'AL 3/3

Autres sollicitations par type de contact

- **Accueil téléphonique : environ 6 300 appels avec réponse ↘**
  Total y compris hors ouverture du standard : environ 9 400 ↘

- **En ligne (ALED) : 1 733 messages (- 7,8 %)**

- **Courriels traités : 308 messages de sollicitation non adossés à des litiges en cours (- 21 %)**

- **Courriers traités: 33 lettres de sollicitation non adossées à des litiges en cours (- 51 %)**

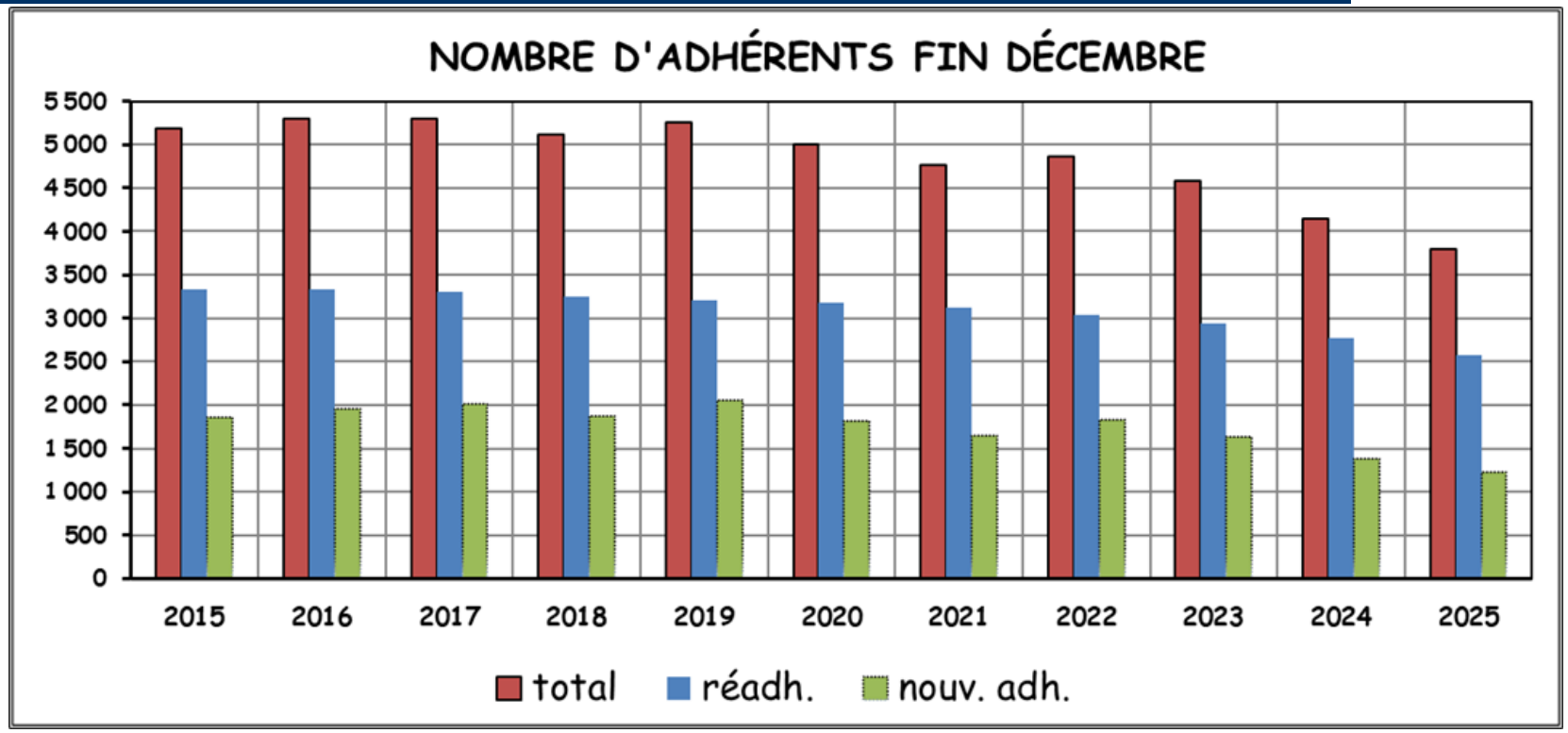
Administration générale 6/15
Adhérents 1/4

Adhérents au 31 décembre 2025 *

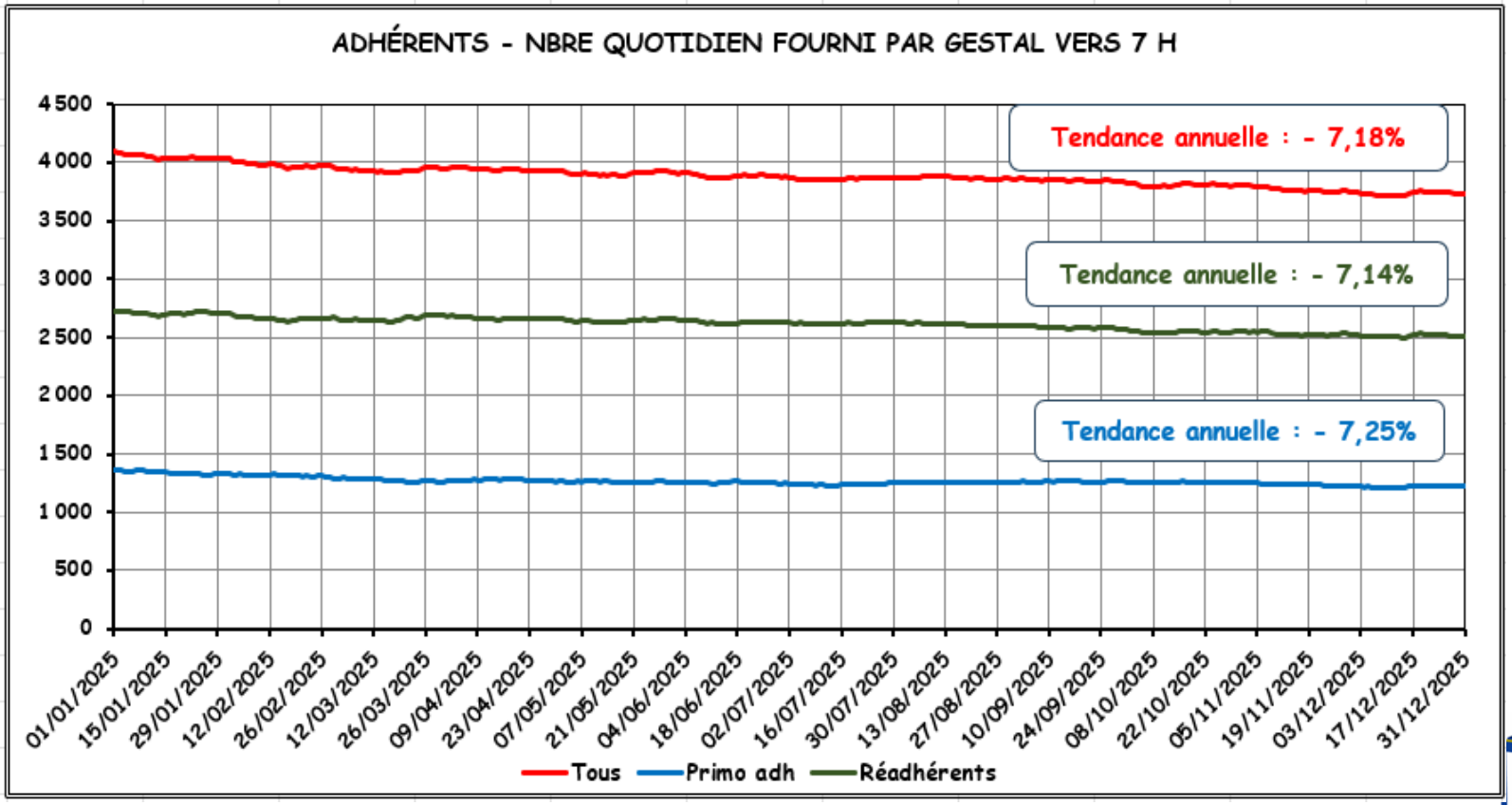
- **Total : 3 805 (- 8 %) - UFC-Que Choisir France entière (- 6 %)**
- **1 231 nouveaux adhérents (- 11 %)**
- **2 574 ré-adhérents (- 7 %)**
- **La plus importante association locale UFC-Que Choisir de France**

*** Adhérents à jour de leur cotisation, non compris les ré-adhérents en cours de réadhésion, ayant dépassé leur date d'échéance au 31/12/2025.**

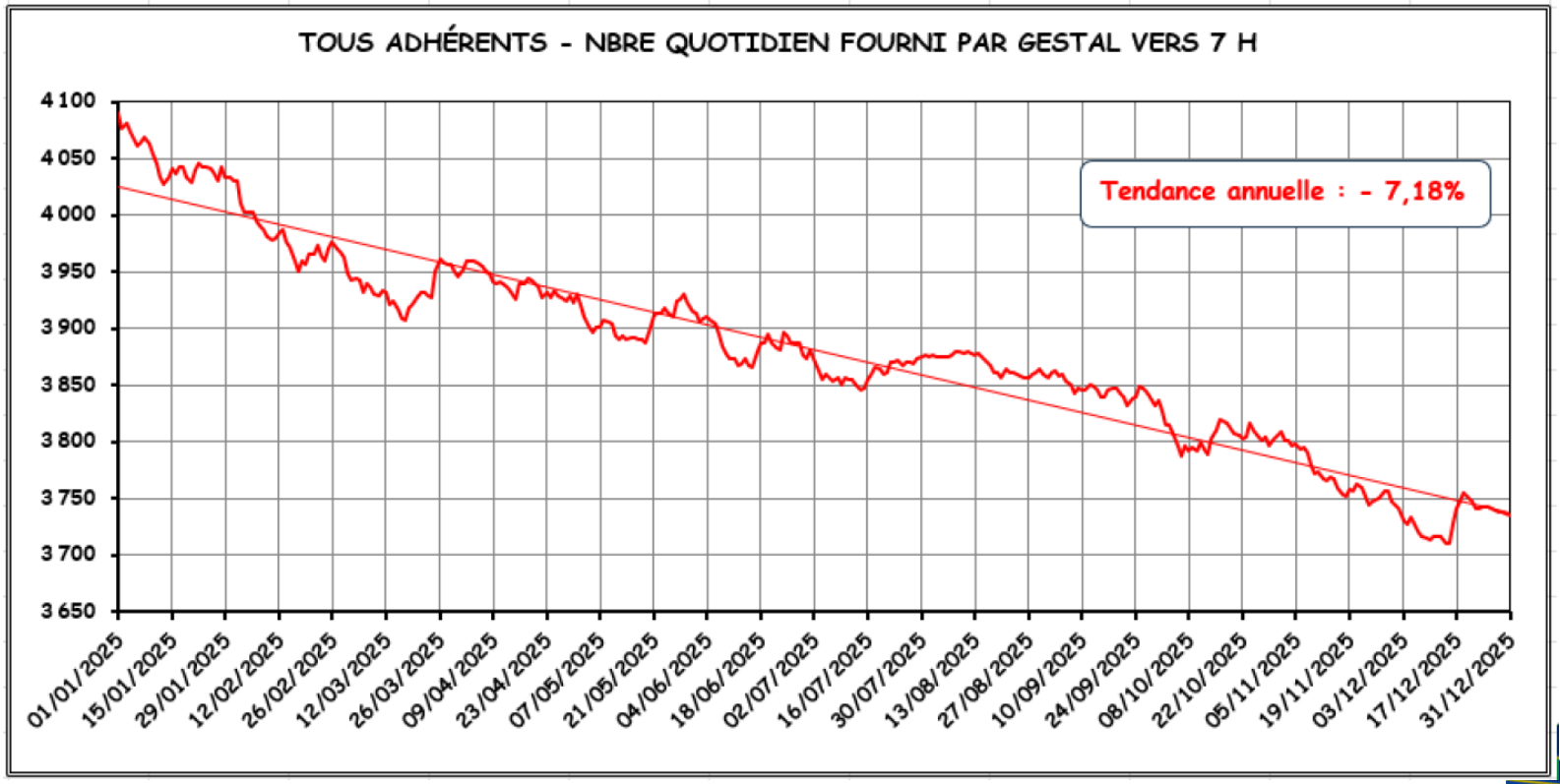
Administration générale 7/15
Adhérents 2/4



Administration générale 8/15
Adhérents 3/4



Administration générale 9/15
Adhérents 4/4



Administration générale 10/15
Collaborateurs 1/2

Collaborateurs fin 2025 :

64 personnes*↗ : 1 salariée - 0 stagiaire - 63 bénévoles (+ 5 / fin 2024)**

36 femmes ↗ - 28 hommes ➔

Lyon : 39 ➔ - Villefranche-sur-Saône : 3 ↘

Ancienneté moyenne 8,8 ans ➔

*** Effectif moyen 2025 : 63,6 personnes**
**** Accueil de 2 stagiaires en cours d'année 2025**

Administration générale 11/15
Collaborateurs 2/2

Ventilation des 64 collaborateurs fin 2025 *

- **Accueil : 20 ➔**
- **Conseil / litiges : 23 ↗**
  (Lyon 18 - Villefranche 3 - Mornant : 2 - Tarare : 1 - A distance : 2)
- **Enquêtes : 11 ↗**
- **Représentation : 22**
- **Divers : 19**
  (Animation, comptabilité, formation, gestion, informatique, publications, réponses aux sollicitations écrites, secrétariat, statistiques …)

*** Total > 64 car certains bénévoles interviennent dans plusieurs domaines**

Administration générale 12/15
Formation

Stages suivis (17 stages régionaux)

- 2 stages Découverte de l'UFC-Que Choisir (1 + 4 participants)
- 1 stage Initiation au traitement des litiges (2 participants)
- 1 stage Litiges Assurances (1 participant)
- 2 stages Litiges Banques (2 + 1 participants)
- 1 Stage Santé (1 participant)
- 1 Stage Accueillir le consommateur (5 participants)

Administration Générale 13/15
Représentation 1/2

Représentation externe à distance ou en présence :

- 22 bénévoles concernés (+ 1) - 152 vacations (bilan partiel)
- CCSPL (10 CCSPL 10 bénévoles, dont Métropole de Lyon 4 bénévoles, 19 vacations)
- CESER (1 bénévole, 95 vacations)
- Commission de surendettement (1 bénévole, 24 vacations)
- CDAC (1 bénévole, 4 vacations)
- ATMO ARA (1 bénévole, 2 vacations)
- ADMIL (1 bénévole, 2 vacations)
- Administrations et divers (5 bénévoles)

Administration Générale 14/15
Représentation 2/2

Représentation dans les établissements de santé:

- Situation fin 2025 après renouvellement des mandats au second semestre 2025)
  6 bénévoles concernés – 35 vacations (bilan partiel)
- 6 bénévoles pour 11 mandats de Représentants des Usagers dans 9 établissements de santé
- 2 bénévoles représentants au CTS (Conseil Territorial de Santé) 69
- 1 bénévole membre du bureau régional de France Assos Santé
- 1 bénévole formateur pour France Assos Santé (environ 60 sessions de formation par an)

Administration Générale 15/15
Enquêtes

Participation locale à 5 enquêtes fédérales :

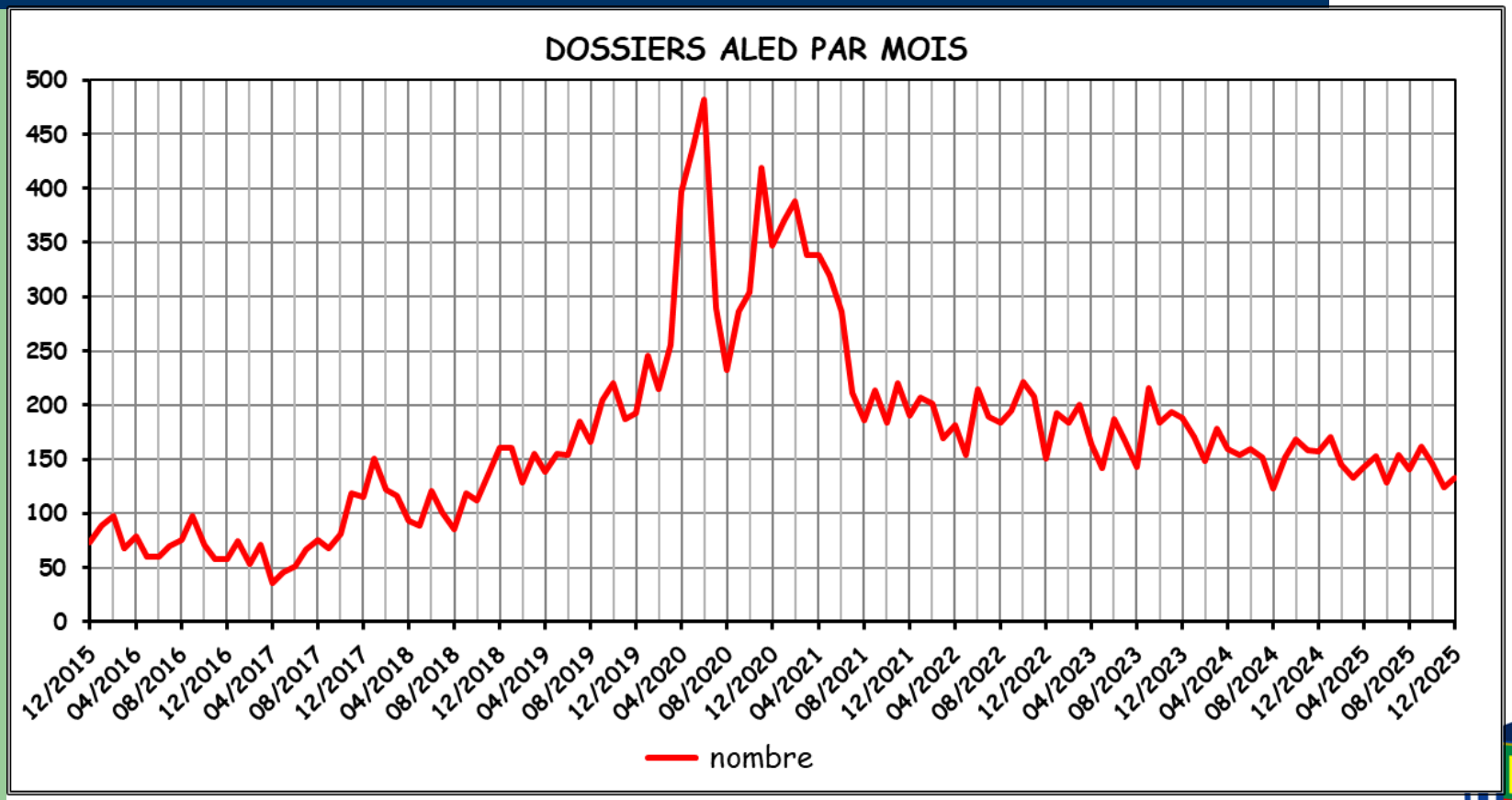
- **02 2025 : Prix du pain en boulangeries et grandes surfaces (13 magasins visités)**
- **03 & 04/2025 : Mise en place du Bonus Réparation Textile et Cordonnerie (par téléphone)**
- **04/2025 : Démarchage à domicile rénovation énergétique**
- **04/2025 : Points d'eau dans les établissements publics**
- **11/2025: Relevé de prix bio en magasins (10 magasins visités)**

Rapport moral & Rapport d'activité

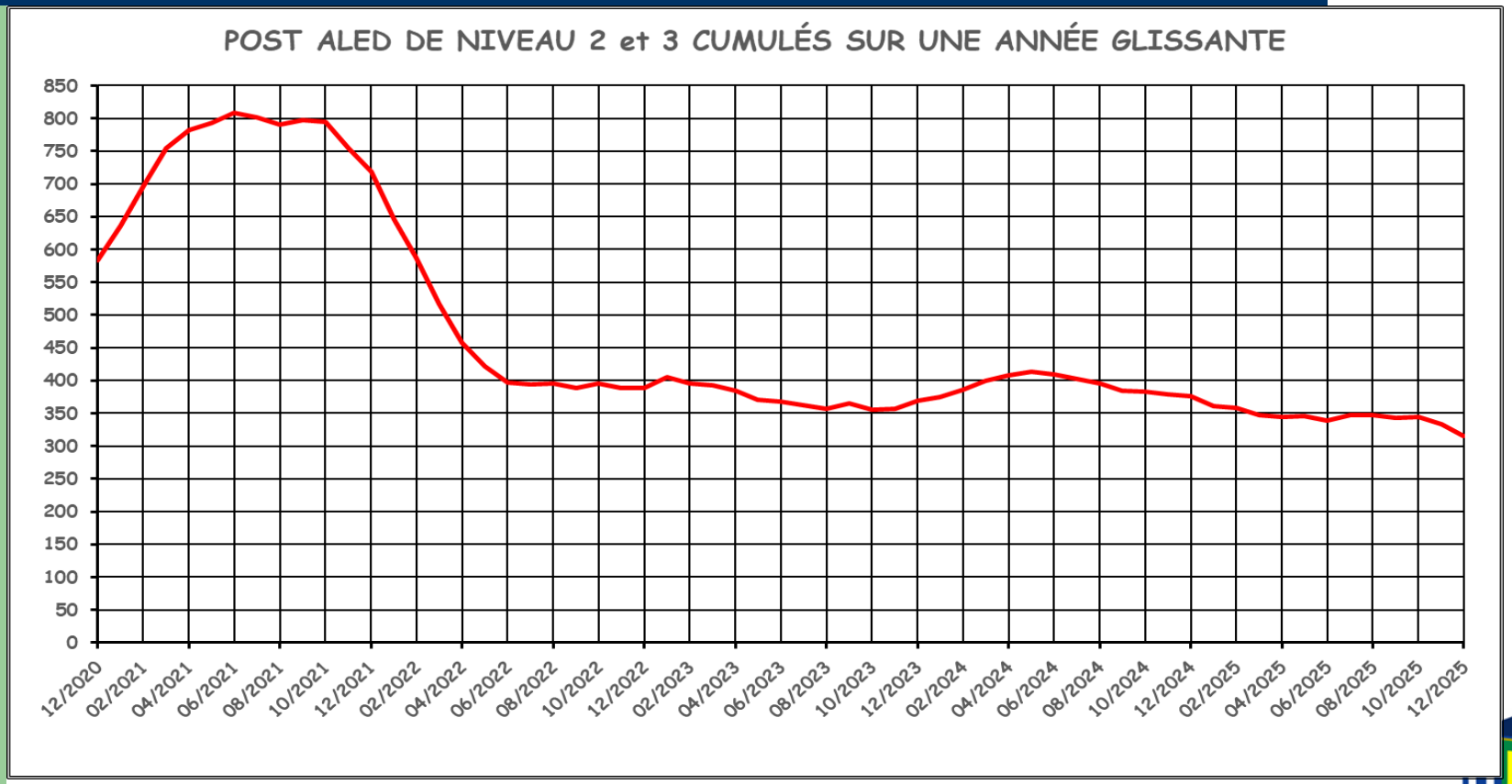
Conseil & Litiges

Dominique REYNAUD - UCL

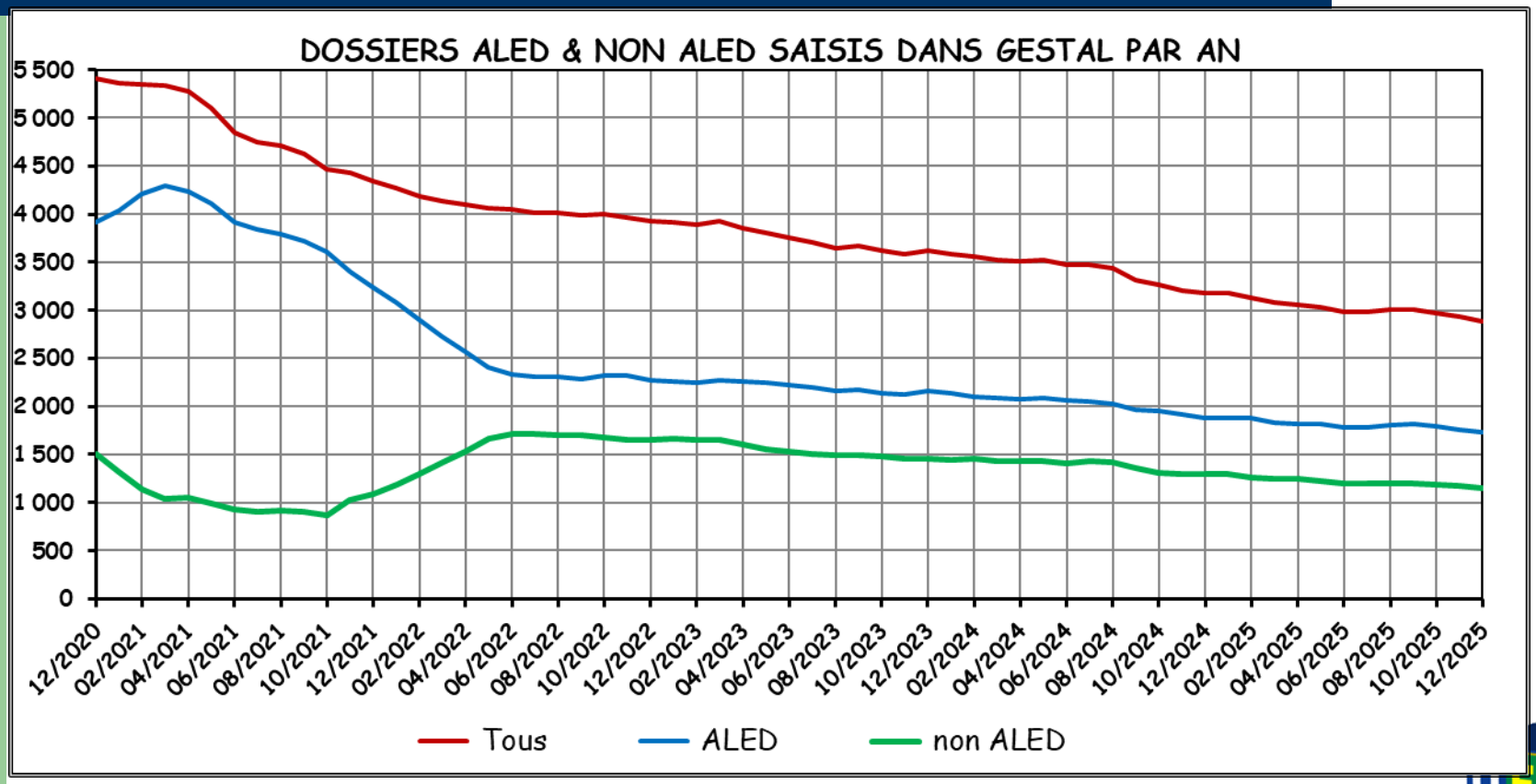
Conseil & Litiges 1/6



Conseil & Litiges 2/6



Conseil & Litiges 3/6



Conseil & Litiges 4/6

Litiges traités : 1 507(- 10%) dont 320 en ligne (-11%).

1	Services marchands	405 (- 16 %)	↘
2	Logement - Immobilier	293 (+ 1 %)	=
3	Assurances - Mutuelles santé	208 (+ 2 %)	=
4	Auto - Moto	181 (+ 7 %)	↗
5	Banques	169 (- 7 %)	↘
6	Opérateurs Telecom	101 (- 45 %)	↘ ↘
7	Énergie - Eau	94 (- 21 %)	↘
8	Santé	20 (- 9 %)	↘
9	Autres secteurs de conso.	35 (+ 8 %)	↗

Conseil & Litiges 5/6

TOP 12 des parties adverses avec nombre de litiges enregistrés

1- BOUYGUES TÉLÉCOM (30 ↘)

2- LA BANQUE POSTALE (30 ↗)

3- FONCIA (28 ↗)

4- ENGIE (27 ↘)

5- ORANGE (24 ↘)

6- FREE (22 ↘)

7- CREDIT AGRICOLE (18 ↗)

8- PEUGEOT (18 ↘)

9- CAISSE D'EPARGNE (17 ↘)

10- SFR(15 ↘)

11- ALLIADE HABITAT (14 ↘)

12- CANAL PLUS (13 ↘)

Conseil & Litiges 6/6

Évènements particuliers de traitement des dossiers :

- orientations par le conseiller vers des partenaires :

*** avocat : 5 ↗** *** expert auto : 0 =**

- saisies préparées par le conseiller :

*** CDC : 0** *** conciliateur de justice : 22 ↘**

*** juridiction civile : 0 ↘** *** médiateur : 24 ↘**

- signalement par le conseiller à une DDPP ou via Signal CONSO : 18 ↘

Rapport moral & Rapport d'activité

Logistique, moyens et travaux

Jacques REYNAUD - UFL

Comptabilité 1/1

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

- compta.com, devenu bleez.com, au lieu de EBP

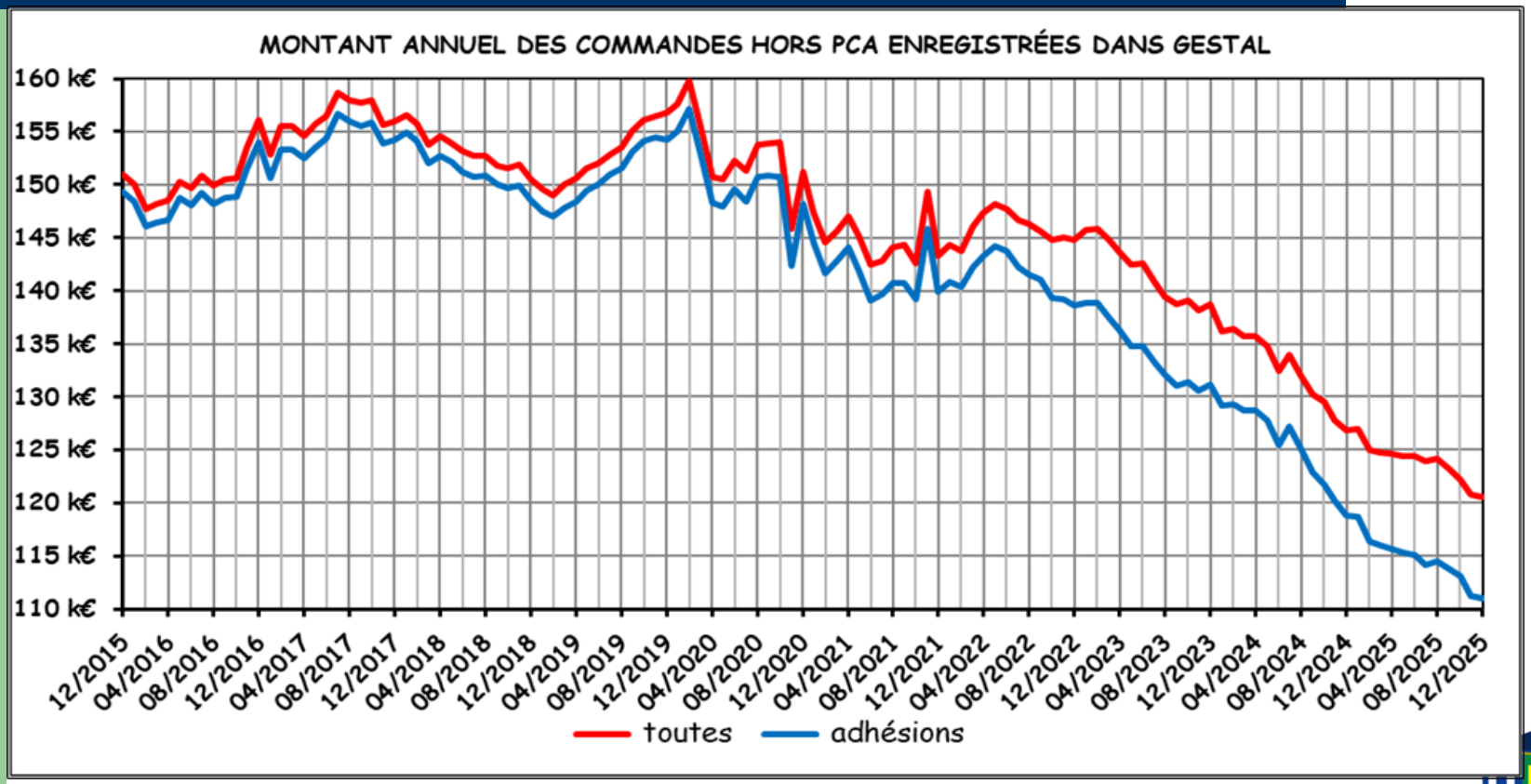
- données sur site

- comptabilité de trésorerie au lieu de comptabilité d'engagement → simplicité

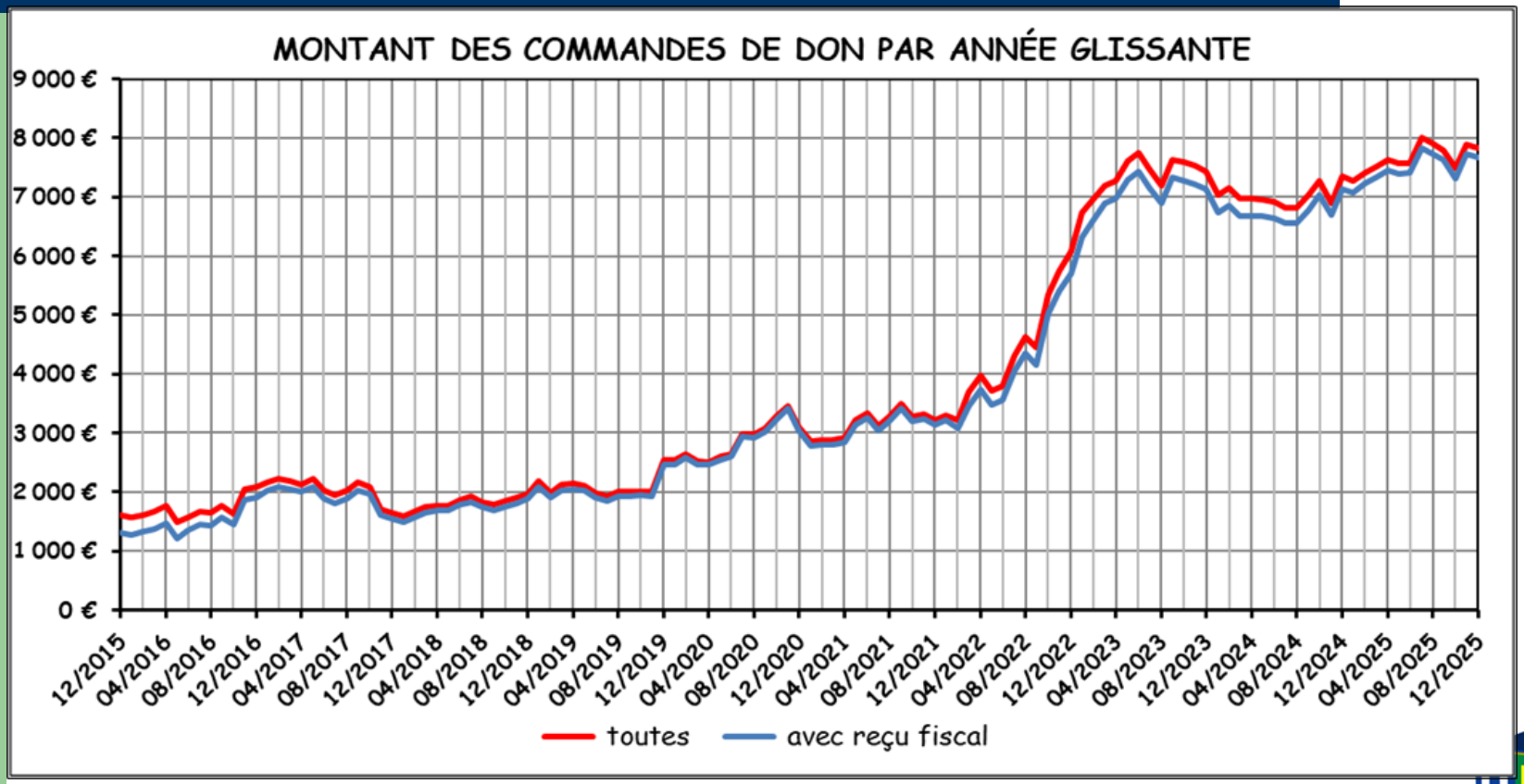
- test en 2024, application en 2025

La comptabilité 2025 a été traitée sur bleez.com

Évolution des recettes 1/1



Évolution des dons 1/1



Travaux 1/1

Réfection des locaux du rez-de-chaussée des bureaux de Lyon

Peinture et sols

19 800 €

Travaux réalisés durant la fermeture estivale des bureaux

Rapport moral & Rapport d'activité

Animation et relations presse

Jean-Louis VAUDRAN - UARP

Animation et relations presse

Escape Game

3 sessions au siège (11, 12 et 20/03/2025)

Médias :

- **Contact auprès de 17 médias (presse écrite, radio, télé) pour la campagne Énergie moins chère ensemble**
- **Contrat pour réalisation et diffusion sur BFM TV Lyon d'un magazine de promotion de l'association de 3 mn (20 diffusions)**
- **Interviews hebdomadaires sur la consommation en partenariat avec BFM TV Lyon (début le 04/09/2025 ; 17 interviews en 2025)**

50e anniversaire de l'association (1/2)

Journée conviviale au Hameau Dubœuf & au Musée du Beaujolais le 11 octobre 2025

- **55 participants**
- **Présence de Marie-Amandine Stévenin présidente fédérale**

50e anniversaire de l'association (2/2)

Publication d'un fascicule sur l'histoire des 10 dernières années de l'association 2015 - 2025

Complément à l'histoire des 40 premières années 1975 - 2015

Auteur Jacques Reynaud

Rapport moral & Rapport d'activité

Communication associative

Michel FREGONARA - UCA

Communication associative (1/2)

Communication :

- **Bulletin quadrimestriel (BQI) pour les adhérents n'utilisant pas internet**
  3 éditions - 15 articles - 3 438 envois (- 7,4 %)
- **Emailings : 7 (+ 3)**
  Achat groupé d'électricité "Énergie moins chère ensemble" - Achat groupé de pellets - Airbags Takata - Convocation AGO 2025 - Fin des mises à jour de Windows 10 - Questionnaires de satisfaction adhérents et anciens adhérents.

Communication associative (2/2)

Communication :

- **Facebook**
  136 publications (- 22 %) - 1 337 followers (+ 10)

- **Lettre électronique mensuelle d'information (LMI)**
  11 publications - 125 articles (+ 5)
  4 345 destinataires en 12/2025 (+ 68 %)

- **Site Web**
  11 articles (+ 3) - 13 628 visiteurs uniques

Rapport moral & Rapport d’activité

Réponse aux questions des adhérents sur

le rapport moral et le rapport d’activité

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**

Ordre du jour

4 - Rapport financier

Jacques Reynaud - UFL

Produits constatés d'avance

Jusqu'à maintenant, nous mettions dans le bilan des produits constatés d'avance.

La fédération nous demande de cesser cette pratique, qui pour elle n'a pas de sens.

En cas d'arrêt d'activité nous serions repris par une autre AL.

Une adhésion est un soutien avant d'être un service.

Conséquence : cette année, toutes les adhésions nettes encaissées en 2025 sont en produit (nettes après reversement de la part fédérale), ainsi que celles constatées d'avance fin 2024.

Compte de résultat 1/3

Produits d'exploitation courants

	2025	2024	Écart
Total	**202 044**	**157 590**	**+ 28,21 %**
dont adhésions	170 033	126 942	+ 33,95 %
dont CESER	3 644	4 503	- 19,07 %
dont DGCCRF	9 018	8 665	+ 4,07 %
dont rétrocession FD	8 273	6 277	+ 31,80 %

Compte de résultat 2/3

Charges d'exploitation courantes

	2025	2024	Écart
Total	**175 116**	**146 991**	**+ 19,13 %**
dont achats	94 740	73 132	+ 29,55 %
(déplacements rétrocédés)	(8 273)	(6 277)	+ 31,80 %
dont CESER reversé	0	616	- 100,00 %
dont parts fédérales	31 823	25 242	+ 26,07 %
dont personnel	32 819	32 604	+ 0,65 %
dont taxes et assimilés	4 888	4 514	+ 8,29 %

Compte de résultat 3/3

	2025	2024	Écart
Résultat comptable	**37 215**	**21 372**	**+ 74,13 %**
Incidence changement de méthode	**39 364**		
Résultat avec ancienne méthode	**- 2 149**	**21 372**	**- 109,6 %**

Bilan 1/2

BILAN ACTIF	2025	2024	Écart
Total	550 329	562 250	- 2,12 %
actif immobilisé	87 148	88 336	- 1,34 %
actif circulant	463 181	473 914	- 2,26 %
dont disponibilités	(455 078)	(462 440)	- 1,59 %

Bilan 2/2

BILAN PASSIF	2025	2024	Écart
Total	550 329	562 250	- 2,12 %
fonds propres	537 139	499 924	+ 7,44 %
dont report à nouveau	(365 362)	(343 990)	+ 6,21 %
dont résultat de l'exercice	(37 215)	(21 372)	+ 74,13 %
dettes	13 190	7 946	+ 66,09 %
produits constatés d'avance	0	54 062	- 100,00 %

Affectation du résultat

Le résultat au 31/12/2025 de + 37 215 €
est affecté en report à nouveau

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

Ordre du jour

5 – Orientations & Projets d'activités

Michel FREGONARA
Président

Orientations & Projets d'activités 2026-2027 1/2

Nouveau nom de l'association "Que Choisir Ensemble Lyon Métropole & Rhône" au lieu de "UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône", révision des statuts concomitante (AGE du 27 mars 2026), et par voie de conséquence changement de nom du domaine de la messagerie électronique de l'association (actuellement : ufcrhone.org - nouveau nom en cours de recherche)

Organisation de réunions d'information sur la consommation "Rendez-vous conso" en partenariat avec différentes structures d'accueil (1ère réunion le 14 janvier 2026)

Orientations & Projets d’activités 2026-2027 2/2

Ouverture d'une nouvelle permanence mensuelle à Vaugneray (1ère permanence le 5 février 2026).

Pour les rendez-vous avec nos conseillers litiges, mise en place d'un nouveau système d'agenda permettant la prise de rendez-vous en ligne sur notre site internet.

Projet de mise en place d'une procédure de réadhésion par prélèvement automatique.

Orientations & Projets d'activités 2026-2027 3/4

Réponse aux questions des adhérents sur les orientations et projets d'activités 2026/2027

Orientations & Projets d'activités 2026-2027 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 2026/2027 adoptés : oui / non

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

Ordre du jour

6 - Montant des cotisations annuelles 2026/2027

Jacques REYNAUD - UFL

Montant des cotisations 1/3

Proposition de montant des cotisations d'adhésion :

Alignement sur le nouveau montant fédéral pour celui des premières adhésions, qui passerait ainsi de 30 €, montant en vigueur depuis au moins 18 ans, à 32 €, sans changement pour les montants des autres types d'adhésion

- **10 € : solidarité (destiné aux personnes bénéficiant du RSA)**
- **10 € : adhésion liée ***
- **20 € : étudiant**
- **28 € : renouvellement**
- **32 € : première adhésion**
- **40 € : adhésion de soutien**

* **cotisation destinée à une personne de la même cellule familiale ou assimilée vivant sous le même toit en complément à une adhésion principale**

Montant des cotisations 2/3

Réponse aux questions des adhérents sur le montant des cotisations annuelles 2026/2027

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

Ordre du jour

7 - Résultat de l'élection des administrateurs

Jean-Claude MASSIN - UAG

Résultat de l'élection des administrateurs

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

Ont obtenu :

- **CHASTANG Christine xx voix élue : oui / non**
- **DESSERT Sylvie xx voix élue : oui / non**
- **KEUSSEYAN Georges xx voix élu : oui / non**
- **MOLLARD Bernadette xx voix élue : oui / non**
- **REYNAUD Jacques xx voix élu : oui / non**

Ordre du jour

8 - Échange final avec les adhérents

Michel FREGONARA - Président

Échange final avec les adhérents

Réponse aux questions

des adhérents

Fin de l’assemblée générale

Merci de votre participation

Rendez-vous en 2027
pour notre prochaine AG ordinaire

Invitation au buffet