**PROCES-VERBAL**

**DE L’ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE**

**UFC-Que Choisir du Val d’Yerres**

**16 mars 2024 – Boussy-Saint-Antoine 91800**

#### **PRESENCE**

Présents : 19

Pouvoirs : 46

#### **DESIGNATION DU PRESIDENT ET SECRETAIRE DE SEANCE**

Le secrétariat de séance est assuré par Laurence Varey , membre du Conseil d’Administration, la présidence de séance par Daniel Abriol, Représentant légal de l’association.

#### **APPROBATION DU COMPTE-RENDU DE L’AG PRECEDENTE**

Le compte-rendu de la dernière Assemblée Générale (18 mars 2023) est paru dans notre journal Val d’Yerres Consommateurs « avril 2023 ».

Aucune remarque n’est formulée sur ce compte-rendu.

**Approbation du compte-rendu de l’AG du 18 mars 2023**

Le secrétaire de séance fait voter ce point.

Vote pour : 65

#### **RAPPEL DE L’ORDRE DU JOUR**

A Rapport moral et d’activité 2023 Projets d’actions pour 2024

B Rapport financier 2023

C Budget prévisionnel 2024.

D Montant de l’adhésion

E Renouvellement du Conseil d’Administration

F Questions diverses

**A - RAPPORT MORAL ET D’ACTIVITE**

L’année 2023 a été exercice charnière dans la vie de notre groupe des bénévoles, après la

décision prise en AGE de changer notre mode de fonctionnement il a fallu tenir compte des modifications que cela impliquait. Nous avons dû réécrire nos statuts et rédiger un nouveau règlement intérieur, organiser les différents pôles d’activité, nommer des responsables dans

chaque pôle et leurs adjoints.

Concernant les ressources vitales pour notre Association qui sont : les adhérents et les bénévoles, nous constatons une baisse continuelle du nombre des adhérents et une diminution du nombre des bénévoles, après le rush post covid avec 14 candidats, 1 seul est encore parmi nous. Les anciens souhaitent passer le flambeau ou bien leur état de santé ne leur permet plus d’assurer leurs fonctions assidûment.

Le pôle litige n’est plus en mesure d’assurer le traitement des litiges en ligne, nous ne tenons plus qu’une permanence par semaine après la cessation d’activité de Jacques (qui tenait la permanence de Brunoy).

Nous avons tenu des stands aux forums des associations qui se sont déroulés en septembre dernier (Yerres, Brunoy, Boussy St A.).

Jeannine qui assurait la confection du journal de notre Assoc. Locale a rejoint une autre AL plus proche de son nouveau domicile.

La question qui se pose aujourd’hui, n’est-elle pas de redéfinir notre activité vers les adhérents et les consommateurs en prenant plus part aux actions animations menées et (ou) proposées par l’UFC nationale.

Nous essayons depuis deux ans de moderniser notre façon de travailler par l’utilisation de l’outil informatique et internet nous mettons l’accent principalement sur les adhésions et ré-adhésions. C’est assez compliqué, nos adhérents ne sont pas tous réceptifs ni prêts à prendre ce virage.

Cette année nous avons conservé une trame similaire aux AG précédentes, notre activité par Pôles n’ayant débutée réellement qu’en septembre 2023.

**1 Fonctionnement de l’Association Locale**

**Ouverture des permanences**

En 2023 les permanences se sont tenues régulièrement.

Rappel : les permanences n’ont pas lieu pendant les vacances scolaires ni les jours fériés.

Yerres : la Grange au Bois 10 rue de Concy, là où nous avons notre bureau.

Tous les vendredis de 16h à 18h

Une permanence Santé une fois par mois et sur RDV suivant disponibilité.

Brunoy n’a fonctionné que les six premiers mois de 2023, les 1er et 3ème mercredi du mois.

**Nombre d’heures d’ouverture tous lieux confondus**

En 2023, nos bénévoles ont assuré 49 permanences (39 sur le site de Yerres et 10 à Brunoy) soit au total 98 heures.

**Nombre d’appels téléphoniques**

212 demandes de renseignements reçues au 01 69 56 02 49.

Seul le bureau de Yerres est équipé d’une ligne téléphonique avec répondeur.

**Nombre de personnes reçues**

Nous avons chiffré à 94 visiteurs (conseils et litiges).

**Nombre de courriers reçus**

La grande majorité concerne les ré-adhésions, ils sont soit déposés directement dans notre boîte ou adressés par courrier postal.

**Nombre de courriels traités**

Messagerie « Contact » : nous avons reçus près de 300 messages portant sur des questions de consommation. Certains de ces courriels ont débouché sur des créations de dossier litige. Nous avons adressé près de 500 messages à nos adhérents et consommateurs.

**Nombre de visites sur le site internet de l’AL**

Nous avons dénombré 9 250 visites sur notre site en 2023 (moyenne mensuelle : 771 / moyenne journalière : 25).

**2 Les ressources humaines de l’AL**

**Point sur les adhérents de l’année**

L'effectif au 1er janvier 2023 était de 232 adhérents et au 31 décembre 2023 il est de 221 adhérents dont 133 renouvellements et 55 nouveaux adhérents, 33 en cours de renouvellement (45 adhésions à 30 € et 130 adhésions à 20 € ainsi que 13 adhésions et ré-adhésions sympathisant à 15€).

**Point bénévoles au 31/12/2023**

18 bénévoles (13 administrateurs + 5 bénévoles).

**Point sur la formation 2023**

Un membre de notre AL a pu suivre la formation « traitement des litiges »

**3 Activité liée aux traitements des litiges**

Nombre de litiges TLL et permanences en 2023 : 80 dossiers enregistrés dans GESTAL.

Niveau 1 (information faite au consommateur) : 74 dossiers – essentiellement des questions posées par l’intermédiaire du Traitement des litiges en ligne, nous n’enregistrons pas les conseils donnés en présentiel sur GESTAL.

Niveau 2 (Conseil et accompagnement) : 5 dossiers pris en charge

Niveau 3 (pris en charge des démarches de résolution du problème) : 1 dossier (gagné)

A ces dossiers s’ajoutent ceux des Conseillers litiges qui n’utilisent pas l’outil GESTAL (impossible à évaluer).

**4 Activité liée aux instances**

**Nombre de CA par an**

Le Conseil d’Administration se réunit 10 fois par an, chaque mois sauf en juillet et août.

La réunion est ouverte à tous les bénévoles afin de les impliquer dans le fonctionnement de l’Association. En 2023, les CA se sont déroulés le 2ème vendredi du mois de 18h15 à 20h30.

**Composition du Conseil d’Administration au 31 décembre 2023**

Il était composé de 13 administrateurs

Daniel ABRIOL

Louis COTTE

Claude DESCOTES-GENON

Ghislaine L’ETANG

Laurence VAREY

Véronique MARTY

Alain MERCIER

Martine MUZARD

Véronique PERRET

Roland PETRELLE

Jacques PRADIER

Anne VINCENT

Françoise WEISS-BERTAY

En 2023 et après validation en AGE, nous avons fonctionné par « Pôles d’activités autonomes » et notre Association est représentée pour ses démarches administratives par un Représentant Légal élu par le Conseil d’Administration.

**Le poste de Représentant légal a été tenu par : Daniel Abriol**

**Les postes de Responsable de Pôle ont été tenus par :**

Laurence Varey « Communication, représentations, actions et animations politiques »,

Véronique Perret « Finances »,

Alain Mercier « litiges et informatique »,

Ghislaine L’Etang « santé » pôle créé en décembre 2023

Sont à pourvoir les postes de responsable « Administration générale » et « logistique et informatique »,

**Autres activités**

Chaque année nous participons à l’Assemblée Générale de la Fédération UFC-Que Choisir et nous organisons notre propre Assemblée Générale. Cette année l’AG de la Fédération c’est tenu en juin, 2 membres de notre association ont pu y assister.

**5 Activité de communication et représentation**

**Notre site internet**

La publication des articles a été assurée par Jeannine Pelletier jusqu’en septembre 2023. Danielle Descamps assistée par Daniel a repris la gestion du site depuis décembre.

Nombre d'articles postés en 2023 : 54

**Communication vers nos adhérents**

Nous devons mettre en place un nouveau mode de communication afin de continuer à apporter un plus à nos adhérents. Les projets évoqués : des textes courts traitant d’un sujet particulier adressés à nos adhérents par mail – des annonces sur les nouveaux articles mis en ligne sur notre site UFC Val d’Yerres - des débats, présentations, réunions d’information etc…

**Articles pour les journaux municipaux**

Des articles courts de conseils pratiques pour les consommateurs sont envoyés régulièrement aux responsables communication de 12 mairies du Val d’Yerres pour qu’ils les insèrent dans les journaux municipaux.

En 2024 nous allons nous efforcer de continuer ce mode de communication.

**Fêtes des associations**

En 2023, nous avons tenu, comme tous les ans, un stand d’information aux fêtes des associations de Brunoy, Yerres et Boussy.

**Printemps des consommateurs**

Ces manifestations ont été organisées sur plusieurs jours et sur différents sites, Laurence, responsable Pôle Communication a été accompagné par Norma, Françoise et Anne.

**Intervention médias (PQR, radios)**

2023, nous n’avons pas eu d’intervention média.

**Interventions, débats, conférences**

Aucune de ces activités n’a eu lieu en 2023.

**Nombre de représentations (collectivités, services publics, privés, …)**

L’UFC Que Choisir du Val d’Yerres est représentée ou en contact avec plusieurs commissions : CCSPL (Commission Consultative des Services Publics Locaux) - le SYAGE (Syndicat mixte pour l’Assainissement et la Gestion des Eaux du bassin versant Yerres-Seine) - CCS (Commission de suivi du site) de l’usine de traitement des ordures ménagères de Varenne Jarcy.

**Nombre d’enquêtes fédérales**

En 2023, nous n’avons participé à aucune enquête cette année.

**Activité commission santé**

*Ghislaine L’Etang* est représentante des usagers titulaire à l'Hôpital Privé du Val d'Yerres à Yerres et à la Clinique du Docteur BOYER à Villeneuve-Saint-Georges ainsi qu’à l’Hôpital Privé Claude Galien à Quincy-sous-Sénart. Elle assure une permanence sur rendez-vous à Yerres.

*Anne Goepp* est représentante des usagers titulaire au Centre Hospitalier Intercommunal de Villeneuve-Saint-Georges.

Ghislaine L’Etang, nous rappelle le rôle d'un représentant des usagers du Système de Santé et le rôle de la Commission des Usagers (CDU).

En 2024 l’équipe se renforce, *Danielle Descamps* devient représentante des usagers à la Clinique LES FONTAINES à MELUN et au Centre Hospitalier de BLIGNY à BRIIS SOUS FORGES.

Nos représentantes ont participé à 15 Commissions Des Usagers (CDU) en 2023, leurs activités ne se limitent pas aux CDU, l’UFC Q-C Santé participe aux journées à thème : Mars Bleu, Octobre Rose, don d’organes pour ne citer que les principales.

**Notre ligne téléphonique**

La ligne 01 69 56 02 49 est installée au bureau de Yerres et dispose d’un enregistreur.

**Nos adresses courriel**

[contact@valdyerres.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@valdyerres.ufcquechoisir.fr0) et [santeclt@valdyerres.ufcquechoisir.fr](mailto:santeclt@valdyerres.ufcquechoisir.fr) pour la santé.

**Notre site internet**

<https://valdyerres.ufcquechoisir.fr> sur lequel vous trouverez des articles sur la consommation, des informations sur notre Association. Vous pouvez également déposer un litige en ligne, faire un don,

adhérer ou réadhérer.

**Valorisation du bénévolat**

Nous avons, comme les années précédentes, comptabilisé le temps passé par les bénévoles au profit de l’association, soit pour année 2023 : 1 585 heures.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Activité | Total par activité  (en heures) | %  par activité |
| Litige et conseils | 625 | 39 |
| Conseil d'administration / Assemblée Générale | 335 | 21 |
| Administration générale et comptabilité | 177 | 11 |
| Site internet de l'AL | 57 | 4 |
| Représentation / Communication | 115 | 7 |
| Formation / Stage | 15 | 1 |
| Santé | 143 | 9 |
| Journal papier de l’AL | 56 | 4 |
| Gestion des adherents | 58 | 4 |
| Enquête | 4 | 0 |
| **Total** | **1 585** | **100** |
|  |  |  |

**Valorisation des heures de bénévolat : 18 259,20€**

**SMIC horaire brut au 31/12/2023 (11,52€X1 585h)**

Ces informations sont maintenant demandées par les communes dans le cadre des demandes de subvention ainsi que par la Fédération.

**Approbation du rapport moral et d’activité**

Le secrétaire de séance fait voter ce point. Vote pour : 65

# **6 PROJETS D’ACTIONS POUR 2024**

1. **Notre priorité aujourd’hui est de continuer à rechercher de nouveaux bénévoles** afin d’étoffer nos pôles d’activité.
2. **Former et initier les nouveaux bénévoles qui nous rejoignent.** Aider ceux-ci à exercer au sein de notre organisation les fonctions qu’ils désirent assurer (litiges-santé-informatique-journal-comptabilité-tâches administratives-communication), les Intégrer rapidement à la vie de notre groupe.
3. **Assurer le maintien de nos permanences**. L’équipe est trop réduite, 2-3 bénévoles seraient nécessaires pour assurer en toute sérénité l’activité et continuer d’avoir un contact avec les consommateurs, nos adhérents et futurs adhérents.
4. **Traitement des Litiges en Ligne**.Notre Fédération nous incite très vivement, en plus des permanences physiques, à nous engager dans cette nouvelle façon de traiter les litiges. Aujourd’hui nous n’avons plus de bénévoles pour assurer cette tâche. Nous allons devoir renoncer à traiter les litiges en ligne en 2024.
5. **Reprendre nos réunions « débat-prévention »** étendre nos canaux de communication, lancer de nouveaux thèmes.
6. **Continuer les** **enquêtes** proposées par l'UFC-Que Choisir, l'Union départementale et à notre initiative.
7. **Publier régulièrement de nouveaux articles sur notre site** afin qu’il reste un espace d’information sur lequel nos adhérents et les consommateurs trouveront des articles traitant de l’actualité sur la consommation.
8. **Continuer de proposer des articles** pour les journaux municipaux.
9. **A l’occasion de la** **journée du « Printemps des consommateurs »** Rencontrer à nouveau les consommateurs, participer à d’autres animations organisées par l’UFC.
10. **Assurer notre présence aux fêtes des associations** de Brunoy, Boussy-Saint- Antoine, Yerres.
11. **Mieux faire connaitre notre activité santé.** Une troisième bénévole à rejoint ce pôle dernièrement.
12. **Poursuivre notre participation dans diverses représentations** (communales, départementales et régionales).
13. **Continuer de développer l’utilisation du paiement sécurisé par carte bancaire** à l’aide dusystèmemis à la disposition des adhérents par l’UFC Que-Choisir plutôt que le règlement par chèque bancaire.
14. **Vous inciter à réduire l’utilisation du support papier** (courriers, convocations etc…) en basculant vers une communication dématérialisée (essentiellement par mails).

**B RAPPORT FINANCIER 2023**

**Approbation du projet d’actions**

Le secrétaire de séance fait voter ce point.

Vote pour : 65

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | |  | |  | |  | |
| **BILAN FINANCIER** | | | | | | | | | | |
| **Exercice réalisé du 1er janvier au 31 décembre 2023** | | | | | | | | | | |
|  | |  | |  |  | |  | |  | |
| CHARGES | | | | | PRODUITS | | | | | |
|  | | 2023 | | 2022 |  | | 2023 | | 2022 | |
| **ACHATS** | | | | | **SUBVENTIONS** | | | | | |
| Achat matériel | |  | | 1028,78 | DGCCRF | | 798,18 | | 1105,33 | |
| Fournitures de bureau | | 652,37 | | 653,27 | Communes | | 250,00 | | 950,00 | |
| Fournitures autres | | 38,95 | |  |  | |  | |  | |
| **SERVICES EXTERNES** | | | | | **AUTRES PRODUITS DE GESTION COURANTE** | | | | | |
| Primes d'assurances | | 149,31 | | 141,49 | Dons | | 457,00 | | 342,00 | |
| Frais de formation-colloques | | 360,00 | |  | Cotisations | | 4260,00 | | 5175,00 | |
| **AUTRES SERVICES EXTERNES** | | | | |  | |  | |  | |
| Publicité-publications | | 383,82 | | 1079,46 |  | |  | |  | |
| Voyages et déplacements | | 745,64 | | 1443,51 |  | |  | |  | |
| Réceptions | | 104,76 | | 87,97 | **PRODUITS FINANCIERS** | | | | | |
| Frais postaux-télécom. | | 1355,34 | | 1199,40 | Autres produits | | 162,45 | | 75,67 | |
| Services bancaires | | 60,66 | | 75,46 |  | |  | |  | |
| **AUTRES CHARGES DE GESTION COURANTE** | | | | | **TRANSFERT DE CHARGES** | | | | | |
| Parts fédérales | | 1026,00 | | 1365,15 | Remboursements de frais | | 26,00 | | 94,70 | |
| Autre charge | | 11,00 | |  |  | |  | |  | |
|  | |  | |  |  | |  | |  | |
| Charges exceptionnelles | | 450,00 | |  |  | |  | |  | |
|  | |  | |  |  | |  | |  | |
| **TOTAL CHARGES** | | **5337,85** | | 7074,49 | **TOTAL PRODUITS** | | **5953,63** | | 7742,70 | |
|  | |  | |  |  | |  | |  | |
| **RESULTAT DE L’EXERCICE** | | | | | **615,78** | |  | |  | |
|  | |  | |  |  | |  | |  | |
| **SITUATION D'EPARGNE ET DE TRESORERIE** | | | | | | | | | | |
|  | | Au 05/01/2024 | | | Au 05/01/2023 | |  | |  | |
| Compte bancaire | | 17519,97 | | | 17025,22 | |  | |  | |
| Livret d'épargne | | 5735,48 | | | 5573,03 | |  | |  | |
| **TOTAL** | | **23255,45** | | | 22598,25 | |  | |  | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **C BUDGET PREVISIONNEL 2024** | | | | | |
| **Exercice du 1er janvier au 31 décembre 2024** | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
| CHARGES | | | PRODUITS | | |
|  | 2024 | 2023 |  | 2024 | 2023 |
| **ACHATS** | | | **SUBVENTIONS** | | |
| Petit équipement | 500,00 |  | DGCCRF | 800,00 | 1300,00 |
| Fournitures de bureau | 1000,00 | 950,00 | Communes | 700,00 | 1000,00 |
|  |  |  |  |  |  |
| **SERVICES EXTERNES** | | | **AUTRES PRODUITS DE GESTION COURANTE** | | |
| Primes d'assurances | 200,00 | 200,00 | Dons | 500,00 | 400,00 |
| Frais de formation-colloques | 500,00 |  | Cotisations | 4600,00 | 6000,00 |
| **AUTRES SERVICES EXTERNES** | | |  |  |  |
| Publicité-publications | 200,00 | 1050,00 |  |  |  |
| Voyages et déplacements | 1300,00 | 2000,00 |  |  |  |
| Réceptions | 800,00 | 500,00 | **PRODUITS FINANCIERS** | | |
| Frais postaux-télécom. | 1200,00 | 2500,00 | Autres produits | 200,00 | 100,00 |
| Services bancaires | 100,00 | 100,00 |  |  |  |
| **AUTRES CHARGES DE GESTION COURANTE** | | | **TRANSFERT DE CHARGES** | | |
| Parts fédérales | 1200,00 | 1700,00 | Remboursements de frais | 200,00 | 200,00 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **TOTAL CHARGES** | **7000,00** | 9000,00 | **TOTAL PRODUITS** | **7000,00** | 9000,00 |

**Approbation du rapport financier**

Le secrétaire de séance fait voter ce point.

Vote pour : 65

**Approbation du budget prévisionnel**

Le secrétaire de séance fait voter ce point.

Vote pour : 65

# **D MONTANT DE L’ADHESION**

Actuellement la première adhésion est de 30 €, le renouvellement de 20 €.

Il existe également une « adhésion liée » pour attribuer un tarif préférentiel aux couples et parent/enfant, première adhésion 20 €, renouvellement 20 €.

Rappelons que ce mode d’adhésion « classique » permet aux adhérents de bénéficier gratuitement de l’aide de l’association pour le traitement d’un litige.

5,70 € sont reversés pour chaque adhésion et réadhésion à la Fédération.

Nous proposons de garder les tarifs actuels.

Que Choisir a proposé une nouvelle adhésion sympathisant à 15 €. Cependant, en cas de litige avec un professionnel ou de recours à nos services, une participation forfaitaire de 15 € est demandée. Cette participation couvre les frais durant une année à partir de la souscription.

Nous vous proposons de maintenir la participation forfaitaire en cas de litige à 15 € également.

**Approbation du maintien du montant des adhésions**

Le secrétaire de séance fait voter ce point. Vote pour : 65

**E RENOUVELLEMENT DU CONSEIL D’ADMINISTRATION**

Les membres du conseil d’administration au 31 décembre 2023 étaient au nombre de treize.

Anne VINCENT

Françoise WEISS-BERTAY

Ghislaine L’ETANG

Laurence VAREY

Martine MUZARD

Véronique MARTY

Véronique PERRET

Alain MERCIER

Claude DESCOTES-GENON

Daniel ABRIOL

Jacques PRADIER

Louis COTTE

Roland PETRELLE

Les mandats à renouveler sont : Anne Vincent, Martine Muzard, Roland Petrelle, Jacques Pradier,

Véronique Marty, Claude Descottes Guenon et Louis Cotté démissionnant de leur poste, Roland Petrelle ayant quitté la région et cessé ses activités au sein de l’AL, 6 postes d’administrateur sont vacants.

Aucun bénévole de l’équipe de travail, ne s’étant porté candidat.

Reste 6 postes à pourvoir.

*Rappel des statuts :*

*Pour être éligibles au Conseil d’Administration, les candidats doivent être adhérents de l’UFCVY depuis* ***au moins un an*** *au jour de l’Assemblée Générale. (art 7.4 des statuts).*

*Les membres du conseil, élus par l’Assemblée Générale, ont un mandat d’une durée de trois ans (art 7.8). Tout membre sortant est rééligible (art 7.9). Le CA est renouvelable par tiers (art 7.10).*

**Approbation du renouvellement du mandat d’Anne Vincent**

Le secrétaire de séance fait voter ce point. Vote pour : 65

**Approbation du renouvellement du mandat de Martine Muzard**

Le secrétaire de séance fait voter ce point. Vote pour : 65

##### Approbation du renouvellement du mandat de Jacques Pradier

Le secrétaire de séance fait voter ce point. Vote pour : 65

***F QUESTIONS DIVERSES***

Aucune question n’a été formulée

**CLOTURE DE L’ASSEMBLEE GENERALE**

L’ordre du jour est épuisé.