



UFC/SEC/18-010

**PROCES VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE  
ASSOCIATION LOCALE n°491 de MAINE et LOIRE**

**LE 30/03/2018 à la CITÉ DES ASSOCIATIONS 58 bd du Dovenné à ANGERS**

Etaient présents : 82

Ont donné pouvoir : 142

**ADMINISTRATEURS PRÉSENTS :** Y.GRELLARD, J.Y. JEHANNO, B. BEAUPERE, M. GENTILINI, R. MEISNEROWSKI, JJ TERRIERE, G.MARCAULT, H. FONTAINE, A. MATHÉ, J.Y. THOUET

**DÉSIGNATION DU PRÉSIDENT ET SECRÉTAIRE DE SÉANCE :**

Yannick GRELLARD et Agnès MATHÉ

L'Assemblée débute à 16h45 par un Quiz sur les idées reçues « saurez-vous démêler le vrai du faux ? » animé par B. BEAUPERE et G. MARCAULT. Animation très appréciée par les adhérents présents.

Suivi de l'Assemblée Générale en commençant par le **rapport moral et d'activité** présenté par le Président Y. GRELLARD :

Sur le plan national, l'UFC~Que Choisir reste une association active pour et en faveur des consommateurs :

- les comparateurs ont un franc succès ; un nouveau comparateur sur les mutuelles santé a été créé ;
- 2 971 produits testés sont accessibles sur le site quechoisir.org ;
- 1 nouvel ouvrage paru : « *Tout pour maîtriser internet et votre PC mais aussi tablette et smartphone* » ;
- 1 ouvrage réactualisé en 2017 suite à l'application de la loi HAMON « *tous les droits du consommateur* » ;
- 160 lettres-type consultables en ligne réparties sur 11 thèmes.
- 483 interventions dans les médias radio, télévision et Web.

Ce sont là quelques points positifs de l'action fédérale sachant que nos associations locales ont une part active dans les enquêtes et campagnes.

Fin 2017, notre mouvement sur le plan national, grâce à ses 146 associations locales, atteignait 140 993 adhérents.

379 367 abonnés au magazine mensuel Que Choisir,  
55 402 abonnés au magazine mensuel Que Choisir Santé,  
242 212 abonnés au magazine trimestriel Que Choisir Argent  
82 918 abonnés au guide spécial Que Choisir trimestriel

56 693 ventes en kiosque  
143 946 abonnés à Que Choisir en ligne  
39 millions de visiteurs sur le site national Que Choisir.org

*2017 aura aussi été marquée par le succès des campagnes, comme " Énergie moins chère ensemble ", 85 000 consommateurs exprimant le souhait de souscrire aux offres, plus de 100 000 contrats pour le gaz et l'électricité.*

*De même, l'UFC-Que Choisir a lancé une opération exceptionnelle en décembre 2017 [www.choisirsonfioul.fr](http://www.choisirsonfioul.fr) et profite de l'occasion pour annoncer la pérennisation et mensualisation de cette campagne afin de soulager financièrement les consommateurs chauffés au fioul tout au long de l'année ou bien encore l'Assurance Emprunteur : après 10 ans de combat législatif et judiciaire, l'UFC-Que Choisir peut se réjouir du fait que la résiliation annuelle soit enfin pleinement effective pour tous les assurés emprunteurs. Non seulement cette avancée majeure joue pour tous les contrats de prêts souscrits dès le lendemain de la loi du 21 février 2017, mais aussi, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018 à tous ceux antérieurs. Avec les EGAlim (états généraux de l'alimentation), nous avons oeuvré avec la fédération pour une nouvelle politique de l'eau.*

Avec 1635 adhérents, l'UFC de Maine-et-Loire se situe en 23<sup>e</sup> position au plan national sur 146 associations locales.

#### LES ENQUETES :

Actions en 2017 de nos enquêteurs bénévoles actifs :

- Mars RELEVES DE PRIX POUR LE BIO
- Juin OBSERVATION EN GRANDES SURFACES
- Septembre ENQUETE JARDINERIE
- Octobre ENQUETE SUR LES CIRCUITS COURTS
- Novembre ENQUETE SUR LE TRAITEMENT DES DECHETS

#### NOS LIEUX DE PERMANENCES

À **ANGERS**, notre Juriste salariée Nadine RIBAIMONT anime une équipe de 14 conseillers juridiques, chacun avec des compétences particulières en droit de la consommation générale, construction, énergie, automobile, copropriété. 4 nouveaux bénévoles, ont été formés au conseil en 2017.

A l'accueil, notre Secrétaire Générale salariée Nathalie ALARY anime une équipe de 12 permanenciers. Elle a formé 3 nouveaux bénévoles en 2017.

Elles poursuivent également la formation des plus anciens. Des procédures et modes opératoires ont été mis en place pour une meilleure organisation. Les adhésions sont gérées par informatique, ainsi que les dossiers litiges sur une base de données nationale.

A **CHOLET**, nous avons une permanence chaque samedi matin, tenue par trois conseillers bénévoles très actifs. Les dossiers sont transférés à Angers.

A SAUMUR la permanence était en « stand by » toute l'année 2017 par manque de bénévoles sur place.

### RÉSULTATS DE NOS PERMANENCES ANNÉE 2017

#### 1) VISITEURS REÇUS EN CONSULTATION

- Angers : du lundi matin au samedi midi toute l'année à notre permanence, 34 avenue de Chanzy (3 à 8 personnes reçues par jour).
- Cholet : les permanences se déroulent au Centre Social Pasteur les samedis matin de 9h30 à 11h30 sur rendez-vous (3 rdv).

VISITEURS	2016			2017		
	ANGERS	CHOLET	SAUMUR	ANGERS	CHOLET	SAUMUR
	1 291	116	3	1 104	70	0
<b>TOTAL</b>	1 410			<u>1 174</u>		

Baisse du nombre de visiteurs par rapport à 2016. Aujourd'hui, le suivi du dossier est souvent traité par mail.

#### 2) ADHÉSIONS ET RÉ-ADHÉSIONS 2017

ADHESIONS RE-ADHESIONS	2016	2017
	ANGERS – CHOLET - SAUMUR	ANGERS – CHOLET
TOTAL ré-adhésions	1 253	1156
TOTAL adhésions	468	477
<b>TOTAL</b>	1 721 + 5 transferts	<u>1 633 + 2 transferts</u>

Baisse de 5 % par rapport à 2016. Contrairement à l'année dernière, nous enregistrons une baisse du taux de réadhésion (à noter qu'il faut ajouter 2 transferts d'adhérents venus d'autres départements, ce qui fait un total 1635 adhérents)

Abonnés à la revue trimestrielle « Anjou Consommateurs » : 945

Notre bulletin relate des articles d'actualité, des échos de permanences. Il constitue un véritable lien entre les adhérents et l'association lors de messages importants à diffuser tels que des infos-alertes, échos de permanences, prévention d'arnaques, etc...

#### 3) SECRÉTARIAT LIÉ AUX LITIGES

Les cotisations, dons et subventions ne couvrent pas tous nos frais. C'est pourquoi nous demandons à nos adhérents de participer aux frais de dossiers.

#### Frais de dossiers

Il est demandé une participation forfaitaire de 10€ pour chaque ouverture de dossier nécessitant étude de documents, courriers, recherches, suivi de dossier quelle que soit la complexité du dossier et quelle qu'en soit sa durée de traitement.

2017 : 624 frais de dossiers

2016 : 662 frais de dossiers

4) <u>COURRIER DÉPART</u>	2016	2017
Courrier juridique simple	285	250
Courrier juridique en LRAR	120	62
Courrier administrati	4 377	3 314
E.mail	10 127	19 784
TOTAL	<u>14 909</u>	<u>23 410</u>

Forte hausse des e.mails liées entre autres aux appels de cotisation faits par mail 2 mois et 1 mois avant échéance depuis janvier 2016\*. Mais également nos campagnes de communication comme par exemple la pétition « S eau S » ou la campagne d'information sur le RADON à Cholet.

L'outil informatique et l'internet sont utilisés également dans le traitement des litiges, y compris dans les échanges avec les parties adverses pour lesquels nous avons des interlocuteurs privilégiés.

\*Depuis janvier 2016, il est proposé par le biais du mailing de réadhérer en ligne et de bénéficier en plus d'un tarif préférentiel d'abonnement à tout le site [quechoisir.org](http://quechoisir.org) en illimité pour 9.90€/an au lieu de 45€/an

5) <u>COURRIER ARRIVÉ :</u>	2016	2017
Courrier postal :	2 096	1 849
email :	6 554	6 280
TOTAL:	<u>8 650</u>	<u>8 129</u>

Même constat pour le courrier départ : l'internet et les emails sont privilégiés au détriment du courrier postal, y compris pour la réception des adhésions/ré-adhésions qui peuvent se faire en ligne, qui n'arrivent donc plus par voie postale (246 en 2017)

## 6) APPELS TÉLÉPHONIQUES

Le nombre d'appels téléphoniques reçus au cours de l'année est difficile à comptabiliser exactement ; néanmoins, environ 4 200 appels enregistrés, ce qui demande une grande disponibilité du secrétariat pour limiter au maximum le temps d'attente de nos interlocuteurs.

## 7) DOSSIERS -LITIGES OUVERTS EN 2017 PAR SECTEUR DE CONSOMMATION:

	2016	2017
Logement, Copropriété, Immobilier	243	279
Opérateurs de télécommunication	87	94
Services marchands - Equipement de la maison	169	130
Banques et Organismes de crédit <sup>1</sup>	87	35
Auto, moto, caravane, mobil home, bateau	75	74
Assurances	84	68
Énergie, eau-assainissement, déchets, environnement	67	83
Administration	6	0
Santé, médecine, maladie, hygiène <sup>2</sup>	7	7
Autres secteurs de consommation	26	23
Alimentation	0	2
Secteurs non renseignés	35	79
TOTAL	886	873

Baisse d'ouverture de dossier-litiges de 1.35% par rapport à 2016

<sup>1</sup> L'UFC 49 siégeait à la "commission de surendettement" de la Banque de France jusqu'au 1<sup>er</sup> semestre 2017

<sup>2</sup> Les dossiers de plaintes présentés dans les CDU (Commissions des Usagers) ne figurent pas dans ces statistiques.

Répartition des 873 dossiers ouverts en 2017 :

\*224 litiges **niveau 1** : *information générale apportée au consommateur*

\*388 litiges **niveau 2** : *conseil et accompagnement du consommateur pour les démarches à réaliser dans la résolution de son litige*

\*261 litiges **niveau 3** : *prise en charge par l'association des démarches de résolution du problème.*

Dans les dossiers ouverts en 2017, 26 adhérents ont bénéficié d'une consultation auprès de notre avocat bénévole externe afin d'évaluer une action possible en justice ; 19 adhérents sont en procédure en justice.

Depuis le site national [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org) il est possible aux personnes non adhérentes (ou déjà adhérentes) de poser des questions concernant un problème de consommation. Une réponse d'ordre général sans étude de dossier est apportée par les conseillers dans un délai de 72h ; Pour les non adhérents possibilité après adhésion de nous soumettre l'étude et le traitement du dossier en ligne par ce biais.

En 2017 165 demandes de renseignements sur ce site ont été enregistrées (contre 142 en 2016). 17 consommateurs ont adhéré pour que l'on prenne en charge leur dossier (contre 6 en 2016).

#### 8) DOSSIERS CLOS en 2017 : 669

Conformément à nos conditions de fonctionnement, l'adhérent doit rester acteur de son dossier et nous contacter pour le suivi de son litige. Le plus souvent, le consommateur omet de nous tenir informés de l'issue de son dossier suite à nos conseils.

Avant de clore et archiver un dossier resté « dormant » pendant environ 4 à 6 mois, nous contactons l'adhérent par téléphone et/ou par mail. Malgré cette démarche, nous n'obtenons pas toujours de réponse\* !

En 2017, 669 dossiers ont été archivés avec les mentions suivantes:

✓ Après conseil	207
✓ Gagné à l'amiable	159
✓ Gagné après compromis	19
✓ Gagné après procédure	13
✓ Aucune action possible	40
✓ Perdu après procédure	1
✓ Perdu suite négociations	10
✓ Fin d'adhésion	35
✓ Abandon du consommateur	27
✓ Sans nouvelle du consommateur*	158

A noter que 292 dossiers ouverts en 2017 ont été clos cette même année (résolution rapide du litige). Dans ces derniers, 6 adhérents avaient bénéficié d'une consultation auprès de notre avocat bénévole externe.

## 9. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION :

Il s'est tenu 5 fois dans l'année. Comme dans toute Association, les administrateurs sont chargés, entre autres, de proposer des orientations à l'Assemblée Générale.

L'une des décisions importantes prises par le CA est d'engager

Un(e) stagiaire Avocat de juillet à décembre, comme les années précédentes, à la satisfaction des conseillers et des consommateurs.

## 10. LES FORMATIONS :

Tous les bénévoles sont formés en "interne". Les conseillers bénévoles sont tous pris en charge par Nadine Ribaimont, Juriste professionnelle ; les bénévoles à l'accueil et au secrétariat sont tous pris en charge par Nathalie Alary, Secrétaire Générale.

En "externe", 8 stages proposés par la Fédération dans notre région, ont été suivis par des bénévoles de notre association locale en 2017 :

Intitulé	Lieu	Nombre participants	période
STAGE DECOUVERTE	ANGERS	5	23 MAI
STAGE ACCUEILLIR LE CONSOMMATEUR	ANGERS	2	1 <sup>ER</sup> JUIN
STAGE DECOUVERTE	ANGERS	5	3 OCTOBRE
STAGE LITIGES VENTES SERVICES	ANGERS	1	14 NOVEMBRE
STAGE REPRESENTATION EN SANTE	ANGERS	6	6 DECEMBRE
STAGE ENQUETES FEDERALES	ANGERS	3	8 DECEMBRE
STAGE SANTE ESSENTIEL	ANGERS	2	27 AVRIL
STAGE PRESIDENT RU	ANGERS	2	31 JANVIER

Soit 26 participations aux stages externes proposés aux bénévoles pour les aider dans l'accomplissement de leurs missions. Ces formations sont évolutives ; dans certains cas, il existe deux à trois niveaux de formation : exemple : « Litiges Vente Services, niveau 1 », puis « Litiges Vente Services, niveau 2 », etc...

## 10. LES COMMISSIONS

### 10.1 - LA COMMISSION JURIDIQUE

L'objectif de cette "commission" est d'examiner en commun des dossiers à traiter, l'étude de cas spécifiques qui font l'objet de discussions, le partage d'information sur l'évolution de la législation,... Ces échanges, riches de l'expérience que chacun des membres apporte, permettent de mieux répondre aux questions des consommateurs.

Elle est composée d'une juriste professionnelle, de 14 bénévoles dont l'un est plus spécifiquement responsable de cette Commission, d'un(e) stagiaire avocat s'il y en a un(e) et du président de l'Association. Elle s'est réunie 4 fois en 2017. Des questions d'organisation,

d'intégration de bénévoles, des étudiants et des stagiaires sont également traitées au cours de ces réunions. Selon les besoins, cette commission peut avoir lieu plus souvent.

## 10.2 - LA COMMISSION ACCUEIL

Créée pour répondre aux attentes de nouveaux bénévoles dans la fonction « Accueil – secrétariat » elle s'est tenue **2 fois** en 2017. Elle est composée de la Secrétaire Générale, du Président et de 12 bénévoles qui interviennent dans cette mission. L'accent est mis sur la mise en place des procédures, le recensement des éventuelles difficultés rencontrées, les améliorations à apporter, les suggestions pour une meilleure prise en charge,...

## 10.3 - LA COMMISSION COMMUNICATION

Objectifs : Nous faire connaître et apprécier. Donner des informations objectives à nos adhérents et aux consommateurs.

Réaliser le bulletin trimestriel « Anjou Consommateurs » envoyé aux adhérents abonnés (7 euros/an en sus de l'adhésion).

Il est préparé par un groupe de bénévoles, le Président et aidés par la secrétaire générale.

Les fonctions de la commission bulletin : recueil et choix des articles, rédaction d'une partie de son contenu, éditorial du président, mise en page, lecture, relecture. Pour ne pas alourdir les emplois du temps de chacun, la préparation de ce bulletin donne lieu à une réunion ; pour le reste, il s'agit d'échanges en petits comités ou par mails.

Le routage et l'envoi du bulletin sont également assurés par des bénévoles.

Mise à jour de notre Site Internet départemental <http://maineetloire.ufcquechoisir>, tâche assurée plus particulièrement et de façon régulière par un bénévole assidu.

Au cours de l'année 2017, notre site départemental a été visité plus de **2800 fois** par 2000 utilisateurs différents.

Nous avons également notre page facebook sur laquelle vous pouvez suivre notre actualité :



## 10.4 - LA COMMISSION ENVIRONNEMENT

- Commission Ecophyto : réduire l'utilisation des produits phytosanitaires ou pesticides avec pour responsable Jacky Chauviré. Objectif : réduction de pesticides ; l'action sera revue en 2018.

- Bassin du Layon : continuité de l'action en vue de préparer la fin des ventes de produits phytosanitaires pour les particuliers ; recherche de solutions alternatives : Jacky Chauviré, J-Jacques Terrière, Yannick Grellard. Juin 2017, enquête sur 27 points de jardinerie pour respect de la Charte ; « Jardiner au naturel... ».

CDAC (commission départementale d'activités commerciales) : suivie par Bernard BEAUPERE en vue d'influer sur les créations commerciales.



## CDAC (COMMISSION DÉPARTEMENTALE D'AMÉNAGEMENT COMMERCIAL)

- La commission autorise ou non les ouvertures ou les extensions de surfaces commerciales. Présidée par le préfet, composée d'élus et de personnalités qualifiées, elle auditionne les porteurs de projets.
- 19 projets examinés en 2017 au cours de 5 séances.
- 2 avis défavorables : l'extension de la galerie marchande d'Intermarché à Saumur et la Création d'un magasin LIDL ZAC du Cormier à Cholet.
- + un refus en appel en Commission Nationale : la création de 23 000m<sup>2</sup> ZAC de Moulin Marcille aux Ponts-de-Cé.
- Le rôle du représentant de l'UFC-Que Choisir :  
Intervenir par exemple pour :

- La préservation des commerces de centre-ville
- Le transport pour les personnes âgées ou non motorisées
- L'amélioration des projets.

Le constat majeur 2017 : une inversion de la tendance à aller vers une offre commerciale sans cesse croissante.

## CCSPL (COMMISSIONS CONSULTATIVES DES SERVICES PUBLICS LOCAUX) aussi suivies par Bernard BEAUPERE

- Une collectivité peut confier la gestion d'un service public à un délégataire.
- Elle doit réunir une CCSPL pour :
  - . Tout nouveau projet
  - . Tout avenant au contrat
  - . La présentation de son bilan annuel par le délégataire.
- Le rôle du représentant de l'UDC-Que Choisir : faire remonter le point de vue des usagers sur le fonctionnement et les coûts.

Collectivités	Exemples de délégations
Ville d'Angers [5 réunions en 2017]	-Marché de Noël -Espace de remise en forme « Spavita » -Patinoire Saint Serge ...
Communauté d'agglomération Angers Loire Métropole [5 réunions]	-Réseaux de chaleur -Collecte des déchets -Parcs de stationnement -Transports urbains ...
Conseil départ. de M.-et-L. [2 réunions]	-Transports des voyageurs -La fibre : « Anjou numérique »...

**CDOA** (commission départementale d'organisation agricole): suivie par Etienne MANACH ; trois à quatre réunions par an. Il est fait état de la réglementation et des captages ainsi que de la réglementation de la pollution de l'eau.

**CLA** (commission locale des abattoirs) : réunion le 13/11/2017 à la Préfecture de M & L, suivie par Jacques Hérault en vue d'apporter l'avis des consommateurs.

**EGA** (états généraux de l'alimentation) : réunion le 20 octobre avec le Député Mathieu ORPHELIN, avec les représentants de la FDSEA, de la restauration collective, des producteurs de lait, de viande, de la FNE. L'UFC est amené à apporter sa position sur la vente à perte.

## 10.5 - LA COMMISSION SANTÉ

L'objectif : Représenter les usagers dans les « Commissions Des Usagers » des hôpitaux et des cliniques qui se réunissent une fois par trimestre. Informer les usagers et les adhérents de notre association de notre capacité à régler des litiges santé tant en établissements de soins qu'auprès de professionnels de santé. Se tenir au courant et informé des nouveaux textes de loi, de l'évolution des pratiques de soins et oeuvrer pour la qualité de la prise en charge.

Nous siégeons dans les établissements qui reçoivent plus de 70% des patients de Maine & Loire (voir liste en annexe).

En 2017 : Notre "permanence santé" est de **2 demi journées** par semaine au siège de l'association. Elle est assurée par la juriste professionnelle et deux bénévoles formés et expérimentés.

L'UFC 49 continue à assurer des interventions auprès d'une école d'Aide-soignantes pour les sensibiliser à la "qualité de l'air intérieur" qui fait partie de leur formation.

## 10.6- Établissements de santé où siège un représentant de l'UFC~49 :

- C.D.U. (Commission Des Usagers)–RU (représentant des usagers)
- C.L.A.N. (Comité Liaison Alimentation Nutrition)
- C.L.I.N. (Comité Liaison sur les Infections Nosocomiales)
- C.L.U.D. (Comité de Lutte contre la Douleur)
- Conseil de surveillance.

### CDU (+ CLAN, CLIN, CLUD, etc...)

- CH.U. d'ANGERS, 1 RU
- Clinique de l'Anjou \*, 2 RU
- Clinique St Léonard \*, 1 RU
- Clinique St Joseph \*, 1 RU
- Clinique St Claude \*, 2 RU
- Hôpital St Nicolas à ANGERS, 2 RU
- Centre de soins de suite de l'Anjou \*, 2 RU
- Centre de soins de suite St Claude, Trélazé, 2 RU
- Centre du CHILLON (LOUROUX BECONNAIS), 2 RU
- Hôpital local DOUE LA FONTAINE, 1RU
- H.A.D. Saumurois, 1 RU
- Clinique Chirurgicale de Saumur, 1 RU

- Hôpital St-Martin, Beaupréau , 1 RU
- Clinique des Récollets à DOUE LA FONTAINE, 1 RU
- H.A.D. St Sauveur à ANGERS \*, 1 RU
- Clinique St Didier à AVRILLE, 2 RU
- Hôpital CHALONNES/LOIRE, la corniche angevine, 1 RU
- CRBV ANGERS, 1 RU
- GHT (groupement hospitalier de territoire de M & L), 1 RU  
\* nous siégeons dans les CLIN/CLAN/CLUD

Pour un total de 24 représentations à raison de 6 à 8 réunions annuelles.

#### DIVERS

- CASSPA (coordination angevine de soins palliatifs) ; pour la prise en charge des soins palliatifs en établissement de soins et à domicile. **4 réunions en 2017.**
- CRSA PDL (conférence régionale en santé, pays de la loire).

#### AUTRES ORGANISMES

- Conférence Départementale de santé du 49 ; 1 représentant

#### DES PROJETS :

- **15 formations** programmées pour 2018 avec une **vingtaine** de bénévoles à former, à la découverte du mouvement, à l'accueil, au traitement des litiges, au logiciel de gestion, à la représentation en santé.

***Vote du rapport moral et d'activité : Pour à l'unanimité***

Ensuite le Trésorier Mr J.Y.JEHANNO, présente le **rapport financier et prévisionnel**

#### **RAPPORT FINANCIER :**

**11 CHARGES D'EXPLOITATION = 86 400 euros (en brut)**

**Soit en charges nettes : 78 222 euros,**

**déduction faite des subventions pour avocat-stagiaire ( 1 164 €),  
et des abandons des indemnités kilométriques (7 014 €)**

#### **21 Frais de Personnel :**

Les charges de personnel brutes s'élèvent à **50 530 €**, (gratifications avocat-stagiaire comprises) auxquelles il convient de déduire les subventions obtenues ci-dessus pour 1 164 €

Soit en **masse salariale nette**, un montant de :

→ **49 366 €** , soit **63.1 %** (64.3% en 2016, 64.5 % en 2015, 62.5% en 2014 )

C'est la ligne budgétaire la plus importante de nos charges.

Rappelons que, depuis octobre 2016, la comptabilité est désormais tenue par 2 bénévoles en remplacement du contrat-aidé (économie de l'ordre de 3 500 €/an).

### 1.1.2 Parts Fédérales :

Les parts fédérales réglées à la Fédération : deuxième poste de nos dépenses. C'est le droit fixe par adhérent (actuellement 5.70 €). Elles dépendent donc du nombre d'adhésions.

→ 9 308 €, soit 11.9 % (9 810 € en 2016, 9 667 € en 2015).

### 1.1.3 Coût bulletin Anjou consommateurs (Impression 3 348 € et Envoi 1 434 €) :

→ 4 782 €, soit 6.1 % (4 698 € en 2016, 4 752 € en 2015)

### 1.1.4 Locaux (Electricité, Chauffage, Entretien, Assurance) :

→ 2 747 €, soit 3.5 % (2 480 € en 2016, 2 515 € en 2015)

### 1.1.5 Location photocopieuse :

→ 2 024 €, soit 2,6 %

### 1.1.6 Fonctionnement :

→ 7 278 €, soit 9.3 % (7 449 € en 2016, 7 552 € en 2015)

Les principaux postes sont :

- frais postaux	3 094 €	(3 406 € en 2016,	3 512 € en 2015)
- achats de consommables	1 301 €	(840 € «	1 030 € «
- frais de téléphone	668 €	(729 € «	721 €
- achats matériel	968 €	(947 € «	995 € «
- cotisations UR	602 €	(673 € «	704 €

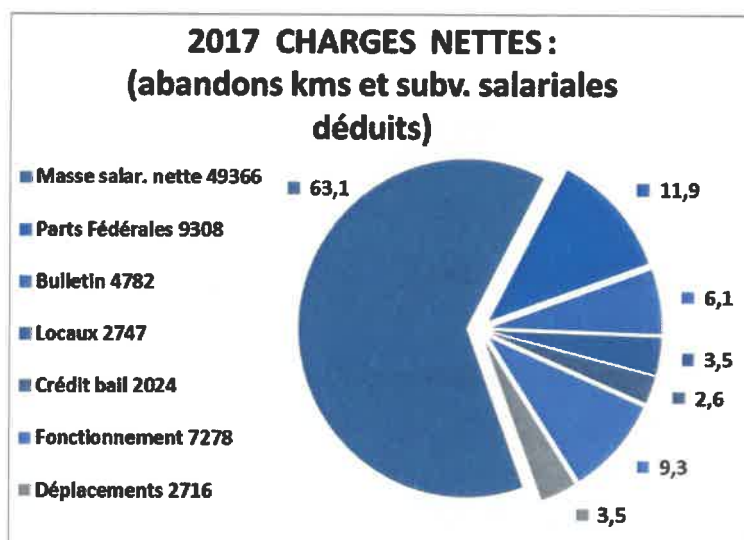
### 1.1.7 Frais de Déplacements et de Réception :

→ 2 716 €, soit 3.5 % (2 659 € en 2016, 2 094 € en 2015)

A noter que, de ce montant, sont à soustraire : 1 757 €

- les frais remboursés par la Fédération :	AG et stages Fédé,	1 282 €.
-	enquêtes	475 €.

### 1.1.8 Répartition graphique des charges nettes :



### 1.2 PRODUITS BRUTS D'EXPLOITATION = 90 500 euros (en brut)

Soit en produits nets : 83 486 euros,

déduction faite des abandons des indemnités kilométriques ( 7 014 € )

#### 1.2.1 Adhésions et ré-adhésions nettes (parts fédérales déduites) :

Nous avons assisté à une baisse de nos adhésions (primo-adhésions : - 6 et ré-adhésions : -82)  
**Globalement, nous avons 1635 adhérents** contre 1 726 en 2016, 1 698 en 2015, 1 784 en 2014,

→ **44 029 €** soit **52.7 %** des produits nets (46 764 € en 2016, 45 965 € en 2015, 48 487 € en 2014)

#### 1.2.2 Parts fédérales :

→ **9 297 €** soit **11.1 %** (9 810 € en 2016, 9 667 € en 2015, 10 169 € en 2014)

#### 1.2.3 Abonnement Journal Anjou Consommateurs (produits bruts) :

→ **6 568 €** soit **7.9 %** (6 375 € en 2016, 5 812 € en 2015, 6 468 € en 2014)

#### 1.2.4 Dons reçus en numéraire :

→ **8 502 €** soit **10.2 %** (6 764 € en 2016, 5 295 € en 2015, 5 404 € en 2014) A souligner leur bonne évolution cette année.

#### 1.2.5 Frais perçus : 8 %

Sur dossiers litiges → 6 204 € (6 580 € en 2016, 6 430 € en 2015)  
Sur offres couplées → 490 € (380 € en 2016)

#### 1.2.6 Subvention DGCCRF :

→ 2 707 € soit 3,2 % (2 856 € pour 2016) DGCCRF reversée par la Fédération :

1.2.7 Subvention Stagiaire avocat : → 1 164 € soit 1.4 % (reliquat de 2016)

#### 38 Remboursements de frais par la Fédération et l'Union Régionale:

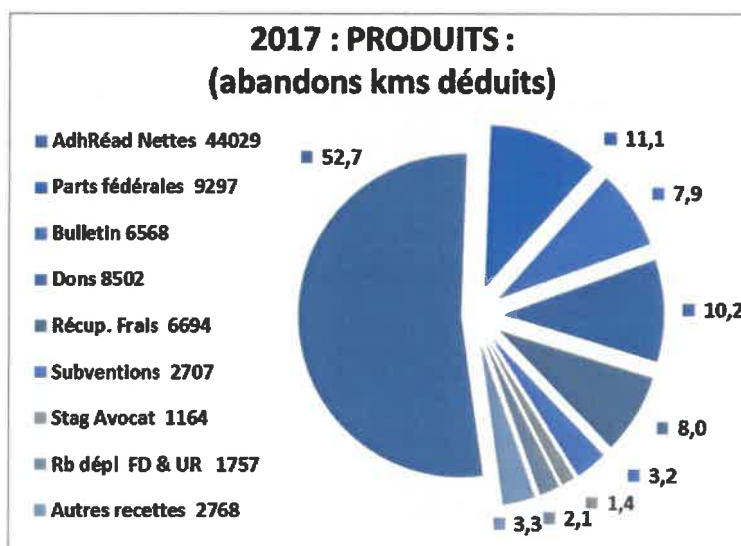
→ 1 757 € soit 2.1 %-

1.2.9 Produits annexes : → 2 768 €, soit 3,3 %

Notamment les rentrées externes : actions Jardinerie (1 012 €) et Air intérieur (1 350 €)

1.2.10 Pour mémoire : Abandons indemnités Kms : → 7 014 €

#### 1.2.11 Répartition graphique des produits :



### 1.3. RESULTAT :

**Total recettes** (déduction faite des abandons kms) : **83 486 € (92 140 € en 2016)**

**Total dépenses** (déduction faite des abandons kms) : **79 386 € (86 636 € en 2016)**

**L'exercice 2017 présente un résultat excédentaire de 4 100 euros .**

**Il y a lieu d'être satisfait. Rappelons que de juillet à fin septembre, notre budget de fonctionnement était déficitaire.**

**Malgré la baisse des adhésions, ce résultat a pu être obtenu grâce à plusieurs effets conjugués**

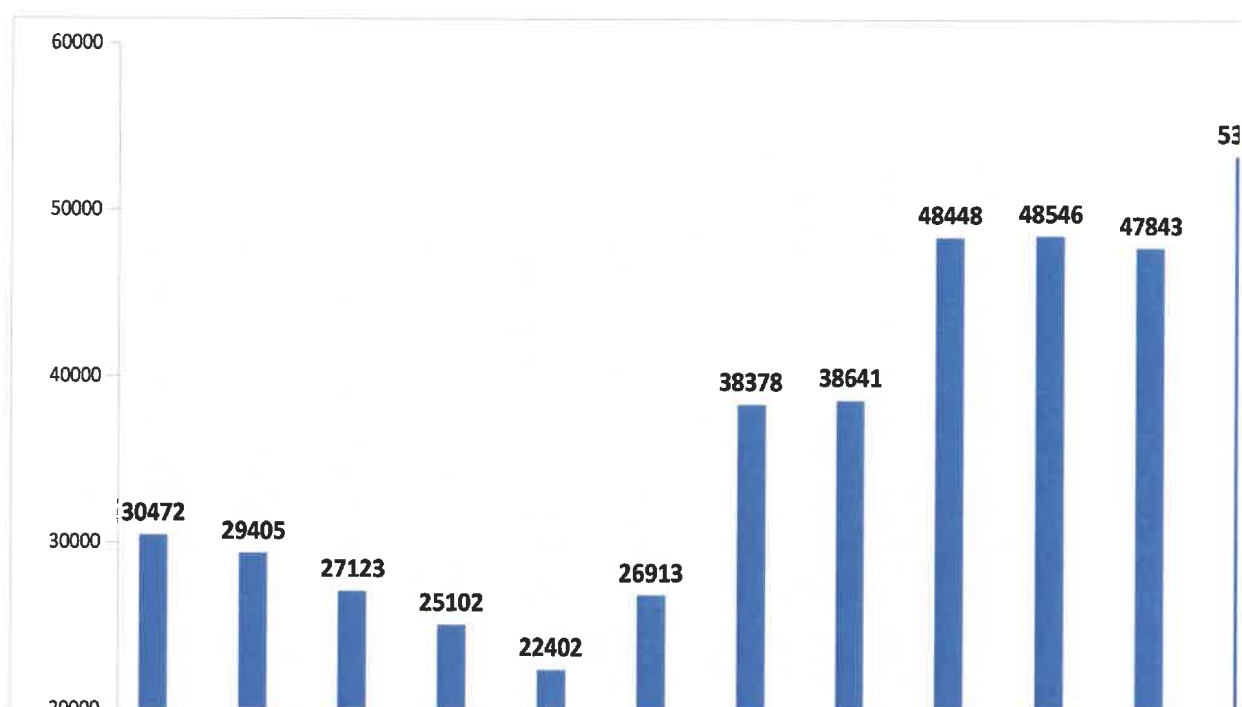
**à nos actions externes : Air intérieur (1 350 €) et Jardineries (1 012 €)**

**à une bonne augmentation des dons reçus (8 502 € contre 6 764 € en 2016)**

**aux subventions: avocat stagiaire (1 164 €), subvention DGCCRF (2 707 €)**

**au remplacement fin 2016 du Contrat aidé par 2 bénévoles (économie salariale d'environ 3 500 €/an).**

### **RESERVES FINANCIERES :**



Après quelques exercices déficitaires, nous enregistrons depuis les années 2010 une progression de nos disponibilités, grâce à une meilleure gestion de l'AL.

### 3) ADHERENTS :

#### 3.1 EVOLUTION des ADHESIONS (en cours d'année)

Adhésions en 2017	468 primo-adhérents	contre	474 en 2016	( - 6 )
	1 165 ré-adhésions	contre	1 247	( - 82 )
	2 transferts		5	( - 3 )
<b>TOTAL</b>	<b>1 635 adhérents</b>	contre	<b>1 726</b>	<b>( - 91 )</b>

#### 3.2 COTISATIONS

La Fédération préconisant un tarif de ré-adhésion inférieur à celui de la première adhésion, le Conseil d'administration propose de fixer le montant des cotisations à :

- 1<sup>ère</sup> adhésion : 33 euros
- ré-adhésion : 28 euros

Pour les bénévoles, dès la deuxième année de bénévolat :

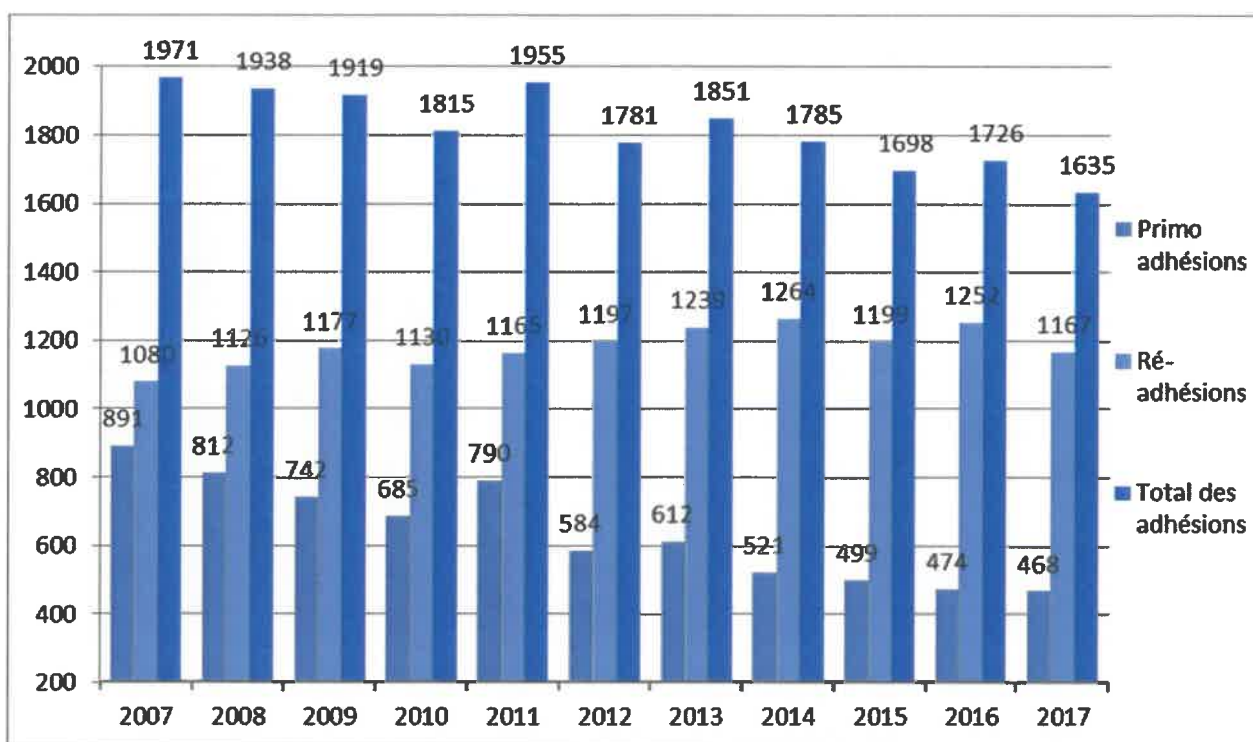
- une cotisation de 10 euros augmentée d'un don de 18 euros.

A l'occasion d'actions spécifiques (par exemple, le Forum des associations)

- tarif promotionnel pour la 1<sup>ère</sup> adhésion : 20 euros

Etudiants : 1<sup>ère</sup> adhésion et ré-adhésion : 23 euros

#### 3.2 HISTORIQUE





## **4) NOTRE PROJECTION :**

### **4.1 LE PREVISIONNEL 2018**

Un prévisionnel 2018 équilibré a été établi en tenant compte notamment de :

- la hausse des tarifs de nos prestataires
- l'augmentation des salaires
- la réduction de nos subventions
- une augmentation de nos adhérents (+50), soit 1685 attendus au 31/12/18
- la modification du tarif de ré-adhésion
- le maintien de nos actions externes
- la poursuite du renforcement des dons en cas de résolution favorable de litiges
- la baisse du coût de location du photocopieur

### **4.2 LE LONG TERME**

Le poids de la masse salariale est devenu de plus en plus important dans nos dépenses. S'agissant d'une charge nécessaire à la bonne marche de notre AL, il était toutefois impératif d'en réduire le coût grâce au remplacement du contrat-aidé fin 2016 par deux bénévoles d'autant que le niveau de nos adhésions connaît quelques difficultés à progresser.

Toutefois la présence de nos réserves financières sécurise quelque peu notre proche avenir.

## **5) CONCLUSION :**

- Les efforts consentis en matière de gestion se sont poursuivis en 2017. Nous améliorons la communication : commission en place, nouveau site Internet, bulletin trimestriel rénové, conférences, recours aux médias (radio locale,...). Nos actions externes se sont poursuivies. L'activité de notre antenne de Cholet s'est renforcée. A signaler la réouverture de notre antenne de Saumur début 2018.
- De nombreuses formations dispensées à nos bénévoles leur permettent d'être opérationnels (conseillers, permanenciers, enquêteurs, santé, communication).. Nous continuerons de privilégier la carte formation interne et externe.

*Vote du rapport financier et prévisionnel : Pour à l'unanimité*

## ADMINISTRATEURS

Y.GRELLARD présente les Administrateurs déjà en poste et ceux qui sont renouvelables, aucun nouveau candidat au poste d'Administrateur et une Administratrice démissionnaire Mme B. DE LA TOUANNE

### 1. Administrateurs en poste :

Bernard BEAUPERE (élu en 2016)  
Daniel COCHARD (réélu en 2016)  
Jacques MARCEAU (réélu en 2016)  
Janine MARTIN (réélue en 2016)  
Agnès MATHE (élue en 2016)  
René MEISNEROWSKI (élu en 2016)  
Jean-Jacques TERRIERE (réélu en 2016)  
Hervé FONTAINE (élu en 2017)  
Gilbert MARCAULT (réélu en 2017)  
Jean-Yves SABLE (réélu en 2017)  
Jean-Yves THOUET (élu en 2017)

### 2. Administrateurs en poste (renouvelables) :

Michel GENTILINI (réélu en 2015)  
Yannick GRELLARD (réélu en 2015)  
Jean-Yves JEHANNO (réélu en 2015)

### 3. Administrateur en poste (démissionnaire) :

Bernadette de LA TOUANNE (réélue en 2017)

*Vote à bulletin secret pour les administrateurs renouvelables :  
Pour à la majorité absolue*

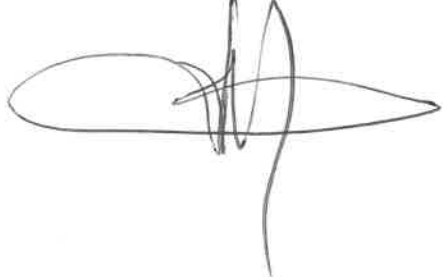
## CLOTURE DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE à 18h45

Ensuite les adhérents se sont joints à notre équipe présente autour d'un rafraîchissement, moment convivial et d'échanges enrichissants

Compte rendu certifié conforme le 10/04/18

Signature du président

Yannick GRELLARD



du secrétaire

Agnès MATHÉ

