



UFC/SEC/20-011

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

**LE 06/10/2020 à l' Espace Frédéric Mistral
4 allée des Baladins à ANGERS**

Nombre de votants: 214

Nombre de pouvoirs: 27

**ADMINISTRATEURS PRÉSENTS : M.GENTILINI, JP. GRAPIN, Y.GRELLARD,
G.MARCAULT, JJ.TERRIERE,**

DÉSIGNATION DU PRÉSIDENT ET SECRÉTAIRE DE SÉANCE :
Yannick GRELLARD et Jean-Jacques TERRIERE

En raison de la crise sanitaire Covid 19, notre Assemblée Générale n'a pu avoir lieu comme prévu le 27/03/2020.

Elle a donc été reportée à la date du 06/10/2020, mais n'a pu, malheureusement, avoir lieu en présentiel avec les adhérents comme habituellement, conformément au protocole sanitaire en vigueur à ce jour. Celle-ci se déroule donc par correspondance avec envoi des votes et pouvoirs ou dépôt directement dans l'urne prévu à cet effet à nos bureaux pendant nos permanences en présentiel les mardis et vendredis, jusqu'au mardi 06/10/2020-12h.

Le Président Y. GRELLARD :

RAPPORT MORAL 2019

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

50 millions de visiteurs sur le site national Que Choisir.org ;

13 400 produits en ligne

540 tests comparatifs en ligne dont **150** ont été mis à jour ;

12 comparateurs en ligne qui ont un franc succès :

1. Assurances habitation
2. Devis opticiens
3. Mutuelles
4. Forfaits mobiles
5. Fournisseurs d'accès internet
6. Gaz/électricité
7. Tarifs bancaires
8. Banques en ligne
9. Automobile
10. Calculateur assurance emprunteur
11. Supermarchés
12. Auto-écoles

175 000 abonnés à Que Choisir en ligne ;
2 100 produits testés accessibles sur le site quechoisir.org ;
208 lettres-type consultables en ligne réparties (réservées aux abonnés à Que Choisir en ligne) ;
580 000 abonnés à la newsletter consommateurs (gratuite)
402 921 abonnés au magazine mensuel Que Choisir ;
49 375 abonnés au magazine mensuel Que Choisir Santé ;
266 195 abonnés au magazine trimestriel Que Choisir Argent ;
79 588 abonnés au guide spécial Que Choisir trimestriel ;
88 409 ventes en kiosque ;
544 interventions dans les médias radio, télévision et Web ;
1 nouvel ouvrage paru : « *Guide des Urgences Juridiques* »

Nos vidéos YouTube ont été visionnées 4 millions de fois

Plus de 90 000 abonnés Facebook national et 45 452 followers sur Twitter

10 millions de visiteurs sur le forum, 152 287 membres ayant posté plus de 282 733 messages

Au 31/12/2019, grâce à ses 140 associations locales, notre mouvement, atteignait 138 116 adhérents, chiffre correspondant à une hausse nationale de 0.35% par rapport à 2018.

L'UFC-Que Choisir 49, avec 1 692 adhérents, se situe donc en 25^{ème} position sur le plan national.

Alors que l'été 2019 le tarif réglementé de l'électricité et celui du gaz ont bondi, l'UFC-Que Choisir a lancé une nouvelle campagne « **énergie moins chère ensemble** » pour permettre aux consommateurs d'échapper à ces flambées tarifaires. Cette campagne a rassemblé plus de 256 000 personnes sur la plateforme « choisirenssemble.fr ». Les consommateurs ayant souscrit ont bénéficié pour le lot GAZ et ÉLECTRICITÉ classiques (national) : 16% d'économies par rapport aux tarifs réglementés (hors taxes et hors abonnement) garanties sur 2 ans.

Egalement la campagne www.choisirsonfioul.fr mensualisées, afin de soulager financièrement les consommateurs chauffés au fioul tout au long de l'année.

Nous avons suivi l'action nationale « LE PRINTEMPS DES CONSOMMATEURS année 2019 » qui portait sur une consommation au naturel et sur la sortie de l'application QuelCosmetic. Cette application aide au choix des produits cosmétiques les plus respectueux de la santé et de l'environnement, dépourvus de substances toxiques.

NOS LIEUX DE PERMANENCES

À ANGERS, nous sommes ouverts du lundi matin au samedi midi.

Au service conseils, notre salariée conseillère-litige Nadine RIBAIMONT, anime une équipe d'une douzaine de bénévoles conseillers-litiges et un stagiaire avocat, chacun avec des compétences particulières en droit de la consommation générale, construction, énergie, automobile, copropriété... 3 nouveaux bénévoles, ont été formés au conseil en 2019.

Au service administratif, notre Secrétaire Générale salariée Nathalie ALARY-BIDAULT, anime également une équipe d'une douzaine de permanenciers. Elle a formé 4 nouveaux bénévoles en 2019.

Elles poursuivent aussi la formation continue des plus anciens. Des procédures et modes opératoires sont mis en place pour une meilleure organisation. Les adhésions ainsi que les dossiers litiges sont gérés sur une base de données nationale.

A CHOLET, nous avons une permanence sur rendez-vous chaque samedi matin, tenue par 3 conseillers bénévoles. Les dossiers sont transférés à Angers.

A SAUMUR 3 bénévoles assurent l'accueil les jeudis matins. Nos bénévoles renseignent les consommateurs sur le fonctionnement de l'association et remettent les documents nécessaires pour l'adhésion et l'étude de dossier.

Au total, nous avons été ouverts au public presque **1 950 heures** tous lieux confondus (environ 40h/semaine). Sachant que la permanence téléphonique du matin avant l'ouverture et après la fermeture de nos bureaux n'entre pas dans ce calcul.

Vote du rapport moral : POUR : 212 CONTRE : 0 ABSTENTION : 1

*Vote pour le rapport moral :
« Pour » à la majorité absolue*

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

1. CONSOMMATEURS RECUS EN CONSULTATION

- **Angers** : du lundi matin au samedi midi toute l'année à notre permanence, (3 à 10 personnes reçues par jour).
- **Cholet** : les permanences se déroulent au Centre Social Pasteur les samedis matin de 9h30 à 11h00 sur rendez-vous (3 rdv).
- **Saumur** : permanence accueil du consommateur les jeudis matins de 10h à 12h.

VISITEURS	2018			2019		
	ANGERS	CHOLET	SAUMUR	ANGERS	CHOLET	SAUMUR
	1016	58	17	1348*	69**	16
TOTAL	<u>1091</u>			<u>1433</u>		

*Dont 966 adhérents reçus en consultation juridique à nos bureaux d'Angers. Le suivi de dossier se fait par mail, par téléphone ou lorsque c'est nécessaire, lors d'une nouvelle consultation.

2. ADHÉSIONS ET RÉ-ADHÉSIONS 2019

ADHESIONS RE-ADHESIONS	2018	2019
	ANGERS – CHOLET - SAUMUR	ANGERS – CHOLET-SAUMUR
TOTAL ré-adhésions	1 198	1 206
TOTAL adhésions	460	486
TOTAL	1 658 + 1 transfert	1 692 + 5 transferts

Nous continuons cette année encore notre progression avec une hausse de plus de 2 % par rapport à 2018. L'augmentation s'est vue aussi bien parmi les primo-adhérents que pour les ré-adhérents.

Le taux de ré-adhésion est de 69.84%

Nous rappelons que nous proposons depuis l'A.G de mars 2018 un tarif « *fidélité* » de ré-adhésion sans interruption à 28€ au lieu de 33€ (à noter qu'il faut ajouter 5 transferts d'adhérents venus d'autres départements, ce qui fait un total de 1697 adhérents).

Abonnés à la revue trimestrielle « Anjou Consommateurs » : 994

Notre bulletin relate des articles d'actualité sur le droit des consommateurs. Il constitue un véritable lien entre les adhérents et l'association lors de messages importants à diffuser tels que des alertes-info-arnaques, les pièges à éviter, les échos des permanences...

« 1 consommateur averti en vaut 2 ! »

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

Une participation forfaitaire de **10€** est demandée 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. Il est normal que ces frais ne soient pas supportés par les adhérents qui n'ouvrent pas de dossier litige durant l'année.

2018 : 577 frais de dossiers

2019 : 562 frais de dossiers

4. COURRIER DÉPART

	2018	2019
Courrier juridique simple	260	114
Courrier juridique en LRAR	94	233
Courrier administratif	3 300	2 884
E.mail*	18 078	35 935
TOTAL	<u>21 732</u>	<u>39 166</u>

* 12 mailing envoyés dont les appels de cotisation¹, la campagne « Scanathon », concernant l'application « QuelCosmetic », la pétition « Nutriscore », la campagne « énergie moins chère ensemble », l'appel à témoignage sur « l'obsolescence programmée » des appareils électriques et électroniques....

¹il est proposé par le biais des mailing « appel de cotisation » de ré-adhérer en ligne et de bénéficier en plus d'un tarif préférentiel d'abonnement offert par la Fédération à tout le site www.quechoisir.org en illimité pour 9,90€/an au lieu de 45€/an

<u>5. COURRIER ARRIVÉ :</u>	2018	2019
Courrier postal :	1 828	1635
email :	6 091	6351
TOTAL:	<u>7 919</u>	<u>7986</u>

6. APPELS TÉLÉPHONIQUES

Le nombre d'appels téléphoniques reçus au cours de l'année est difficile à comptabiliser exactement mais reste stable d'une année à l'autre : environ **4 195** 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 2019 PAR SECTEUR DE CONSOMMATION:

	2018	2019
Logement, Copropriété, Immobilier	245	196
Opérateurs de télécommunication	95	86
Services marchands - Equipement de la maison	175	113
Banques et Organismes de crédit	42	55
Auto, moto, caravane, mobil home, bateau	79	92
Assurances	64	76
Énergie, eau-assainissement, déchets, environnement	114	122
Administration	1	3
Santé, médecine, maladie, hygiène ¹	8	2
Autres secteurs de consommation	16	41
Alimentation	1	0
Secteurs non renseignés ²	64	406

TOTAL

904

1 192

Hausse d'ouverture de dossier-litiges de plus de 31% par rapport à 2018 en partie liée avec les dossiers « ALED » ² qui correspondent aux dossiers en ligne, soumis depuis notre site départemental <https://maineetloire.ufcquechoisir.fr/> grâce à l'onglet

> SOUMETTRE UN LITIGE EN LIGNE

ou depuis le site national

www.quechoisir.org

¹ Les dossiers de plaintes présentés dans les CDU (Commissions des Usagers) ne figurent pas dans ces statistiques.

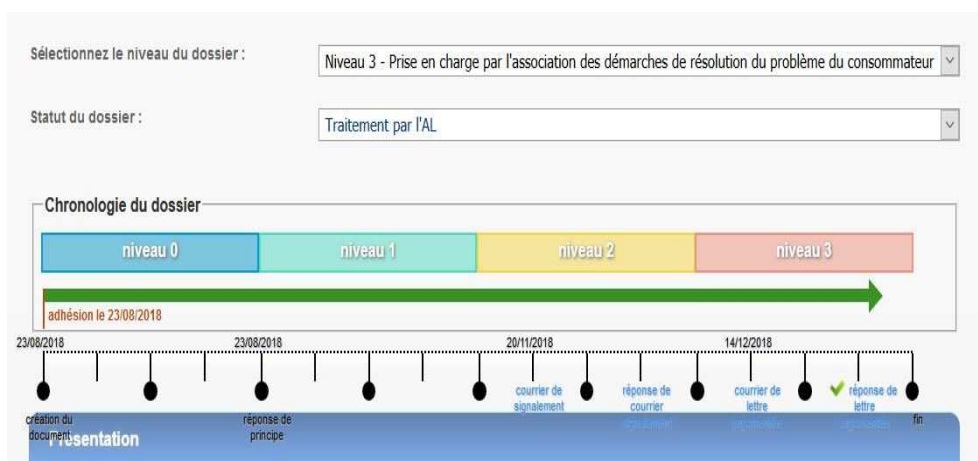
Répartition des 1 192 dossiers ouverts en 2019 :

***645 litiges niveau 1** : information générale apportée au consommateur (ce niveau 1 est incomplet en nombre car nous renseignons de nombreux consommateurs par e-mail ou par téléphone sans enregistrer le nom des personnes qui nous ont contactés dans Gestal)

***384 litiges niveau 2** : conseil et accompagnement du consommateur pour les démarches à réaliser dans la résolution de son litige et/ou lettre de signalement de l'UFCQC 49

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

Les conseillers-litiges doivent respecter le « *parcours utilisateur* » en suivant les procédures liées à l'évolution des dossiers afin de ne pas bloquer l'avancement des étapes de la frise :



Dans les dossiers ouverts en 2019, **19** adhérents ont bénéficié d'une consultation auprès de nos avocats bénévoles externes afin d'évaluer une action possible en justice ; **13** adhérents sont en procédure judiciaire.

Concernant les dossiers en ligne « ALED », il est possible aux personnes non adhérentes (ou déjà adhérentes) de poser des questions concernant un problème de consommation sur le site national

www.quechoisir.org . Une réponse d'ordre général sans étude de dossier est apportée par les conseillers dans un délai de 48h. Pour les non adhérents, possibilité après adhésion de nous soumettre l'étude et le traitement du dossier en ligne par cette plateforme.

En 2019, **605** demandes de renseignements sur ce site ont été enregistrées (contre 233 en 2018). **50** consommateurs ont adhéré pour que l'on prenne en charge leur dossier (contre 20 en 2018) dont **14** sont venus en consultation à nos bureaux.

8. DOSSIERS CLOS en 2019

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 réponse¹!

En 2019, **1 122** dossiers ont été archivés avec les mentions suivantes:

- Après conseil	799
- Gagné à l'amiable	117
- Gagné après compromis	16
- Gagné après procédure	5
- Aucune action possible	33
- Perdu après procédure	2
- Perdu suite négociations	1
- Fin d'adhésion*	27
- Abandon du consommateur	38
- Sans nouvelle du consommateur ¹	84

A noter que **511** dossiers ouverts en 2019 ont été clos cette même année (résolution rapide du litige). Dans ces derniers, **2** adhérents avaient bénéficié d'une consultation auprès de l'un de nos avocats bénévoles externes.

9. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION :

Il s'est tenu **4** fois dans l'année. Comme dans toute Association, les administrateurs sont chargés, du bon fonctionnement et de proposer des orientations à l'Assemblée Générale.

10. LES FORMATIONS :

Tous les bénévoles sont formés en "interne". Les bénévoles du service juridique sont tous pris en charge par Nadine RIBAIMONT conseillère-litiges salariée ; les bénévoles du service administratif sont tous pris en charge par Nathalie ALARY-BIDAULT, Secrétaire Générale salariée.

A noter également que nos nouveaux bénévoles du service administratif et du service juridique suivent en parallèle la formation en ligne « CAMPUS » et les formations en présentiel. Ces formations sont réalisées par la fédération et organisées en Région par la commission formation.

En "externe", 11 stages ont été proposés par la Fédération et suivis par les bénévoles de notre Union Régionale en 2019 :

Compte	Nature	Ville	Date	Participants
Santé	Réunion santé	ANGERS	29 avril 2019	23
Santé	Assemblée régionale	ANGERS	25 mars 2019	5
Stage Accueillir le consommateur	Stage Accueil du consommateur	ANGERS	4 avril 2019	15
Stage Animer des réunions	Stage Animer un rendez vous conso	ANGERS	25 avril 2019	12
Stage Découverte	Stage Découverte	ANGERS	15 octobre 2019	14
Stage Découverte	Stage Découverte	ANGERS	21 mars 2019	20
Stage Enquêtes fédérales	Stage enquêtes nationales	ANGERS	28 mars 2019	13
Stage Être Consom'acteur	Stage être consom'acteur	ANGERS	7 novembre 2019	13
Stage Litiges bancaires	Stage traitement litiges bancaires	ANGERS	11 juin 2019	10
Stage Représentation en santé	Stage représentation dans les instances de santé	ANGERS	22 novembre 2019	18
Stage Réussir les interviews	Stage réussir les interviews	ANGERS	30 octobre 2019	6
Total				347

Dont 13 participations aux stages externes pour l'UFCQC 49, proposés à nos 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 comme « Litiges Vente Services, niveau 1 », puis « Litiges Vente Services, niveau 2 ».

LES COMMISSIONS

11.1 - LA COMMISSION SERVICE- 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'informations sur l'évolution de la législation. Ces échanges, riches de l'expérience que chacun des membres, permettent de mieux répondre aux questions des consommateurs.

Elle est composée de notre conseillère litiges salariée, d'une douzaine de bénévoles dont l'un est plus spécifiquement responsable de cette Commission et du Président de l'Association. Elle s'est réunie 4 fois en 2019. Durant ces réunions les questions du traitement des litiges et des litiges en ligne, d'organisation, du suivi des procédures internes, d'intégration de bénévoles, des étudiants et des stagiaires sont examinées.

11.2 - LA COMMISSION SERVICE ADMINISTRATIF

Créée pour répondre aux attentes de nouveaux bénévoles dans la fonction « Accueil – secrétariat » elle s'est tenue 2 fois en 2019. Elle est composée de notre secrétaire générale salariée, du Président et d'une douzaine de 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,...

11.3 - LA COMMISSION COMMUNICATION

Objectifs : Nous faire connaître et apprécier ; donner des informations objectives à nos adhérents et aux consommateurs. Animer des RENDEZ-VOUS CONSO et faire des INTERVENTIONS dans des lieux publics.

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 notre secrétaire générale salariée Nathalie ALARY-BIDAULT.

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 nos bénévoles.

La mise à jour de notre Site Internet départemental <http://maineetloire.ufcquechoisir> est assurée plus particulièrement et de façon régulière par notre bénévole et Administrateur Michel GENTILINI.

Au cours de l'année 2019, notre site départemental a été visité plus de **5 500 fois** et nous l'avons actualisé avec **29 nouveaux articles**.

La mise à jour de notre page facebook sur laquelle vous pouvez vous abonner pour suivre notre actualité est assurée par notre Secrétaire Générale salariée Nathalie ALARY-BIDAULT :



RENDEZ-VOUS CONSO et INTERVENTIONS :

Rendez-vous Conso :

- > le 18 juin dans nos locaux, « Achats sur l'internet »,
- > le 7 février au Centre Social Pasteur à Cholet, « Pièges et arnaques » ;
- > le 2 avril au Centre Social de Doué-en-Anjou, « Pièges et arnaques » ;

Interventions :

- > le 6 mai au Secours Populaire à Angers, présentation ;
- > le 14 mai à l'AG de la Fdsea aînés à Baugé, « Pièges et arnaques » ;
- > le 1^{er} juin, marché Leclerc à Angers, information ;
- > le 13 juin, au Centre Social Pasteur à Cholet, « Qualité de l'Air Intérieur » ;
- > le 5 décembre, au Centre Social Pasteur à Cholet, sur « le compteur Linky, la téléphonie et le changement de ligne téléphonique » ;
- > le 7 décembre, marché Leclerc à Angers, information.

11.4 - LA COMMISSION ENVIRONNEMENT

- Bassin du Layon : l'interdiction des ventes de produits phytosanitaires en janvier 2019 pour les particuliers met fin à notre action sur ce bassin versant.

- **Commission Environnement** : cette commission fait l'objet d'un suivi régional avec les bénévoles des autres associations locales des Pays de la Loire. Nous nous sommes opposés au contrat du commerce avec le Canada, le CETA. Nous avons répondu à l'enquête de l'UE sur les pesticides et sur la charte d'épandage à proximité des habitations ; cette charte est de notre point de vue insuffisante pour la protection des riverains.

11.5 - **(CDAC) Commission départementale d'aménagement commercial:**

Cette Commission est présidée par le Préfet ; elle est composée d'élus, de représentants de l'environnement et de la consommation (Pour l'UFC : Bernard BEAUPERE).

Elle statue sur les ouvertures de surfaces commerciales après examen des dossiers et audition des porteurs de projets.

-6 réunions par an à la Préfecture, 2 à 3 dossiers par séance.

-Deux tendances observées en 2019 : l'extension sur place des surfaces commerciales et la baisse d'activités des hypermarchés

11.6 - **(CCSPL) les commissions consultatives des services locaux:** (Pour l'UFC : Bernard BEAUPERE)

- Ville d'Angers
- Communauté d'agglomération Angers Loire Métropole
- Conseil départemental de Maine-et-Loire

10 réunions par an.

Commissions réunies pour tout nouveau projet de délégation de service public, pour un avenant éventuel et pour chaque bilan annuel.

Principaux domaines : eau, assainissement, transports...

11.7 - **LA COMMISSION CCSPL RPOQ** (rapport public sur le prix et la qualité du service)

Participation consultative au SEA (syndicat d'eau de l'Anjou)

Le syndicat d'eau de l'Anjou, créé en 2018, distribue l'eau sur plusieurs communautés de communes « Anjou Loire Sarthe », « Loire Layon Aubance » et « Vallées du Haut Anjou ». Il regroupe 11 syndicats d'eau qui ont fusionné dans le Syndicat d'Eau de l'Anjou.

Sa vocation est de distribuer une eau de qualité en quantité suffisante et à coup maîtrisé.

Le S.E.A. a mis en place une commission consultative des services publics locaux « CCSPL » prévu par le code général des collectivités territoriales.

Le but de notre présence est de donner notre avis sur la qualité, le prix et le service de l'eau, mais aussi de participer aux choix des différents types de contrat et modes de fonctionnement. En 2019 l'UFC est le seul représentant des consommateurs auprès du S.E.A.

A ce titre, notre bénévole, Arsène MAINGOT intervient pour l'UFC- Que Choisir 49 lors de la réunion annuelle de septembre et d'autres réunions ponctuelles ; en 2019, deux réunions.

11.8 - CDOA (commission départementale d'organisation agricole): suivie par Etienne MANACH ; 3 à 4 réunions par an. Il est fait état de la réglementation et des captages ainsi que de la réglementation de la pollution de l'eau. Etienne MANACH n'étant plus en capacité de continuer sa mission en 2019, nous n'avons plus de représentant au CDOA.

11.9 – ALIMENTATION – PRODUITS LOCAUX : pas de réunion à la préfecture en 2019 sur ce sujet. Nous restons attentifs à ces questions dont l'objet est de favoriser l'achat de produits locaux, notamment dans les cantines scolaires.

11.10 – LA COMMISSION ENQUETES

Les bénévoles enquêteurs, au nombre de 11, enquêtent anonymement.

Les enquêtes apportent une information sur la qualité, les prix des services et des produits. Elles sont diffusées intégralement dans le magazine QUE CHOISIR ; certaines enquêtes sont relayées dans le bulletin trimestriel de l'Association Locale. Elles sont aussi utiles pour alerter les services publics et le public sur certaines dérives de la consommation, donner au consommateur des possibilités de comparaison.

Les enquêtrices et enquêteurs ont réalisé :

8 ENQUETES en 2019	
Janvier/Février	Faire des relevés de prix en magasins Bio 12 enquêtes par 8 personnes
Mars/Avril	Visiter des magasins funéraires pour obtenir des devis « contrat Obsèques » 11 enquêtes par 5 personnes 9 établissements ont reçu une mise en demeure pour se mettre en conformité
Juin	Téléphoner chez les médecins généralistes pour savoir s'ils prennent de nouveaux patients 32 généralistes contactés par 4 personnes
Juin	Téléphoner chez les dentistes pour demande de rendez-vous pour des soins (concerne nouveaux arrivants dans une ville) 16 dentistes contactés par 4 personnes
Juin	Visiter les magasins LIDL du département pour connaître la disponibilité réelle du Robot Mister Cuisine Connect présenté partout avant sa sortie en magasin
Septembre/Octobre	Visiter et enquêter dans les EHPAD 16 maisons de retraite par 6 personnes
Novembre	Relevés de prix en magasins LIDL ALDI LEADER PRICE et NETTO 9 Hard-discount visités par 8 personnes
Décembre	Enquête dans les grandes surfaces sur les fromages à raclette 25 réponses transmises via internet

11.11 - LA COMMISSION SANTE

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 informer des nouveaux textes de loi, de l'évolution des pratiques de soins et œuvrer 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 2019 : Notre "permanence santé" est de deux demi journées par semaine au siège de l'association. Elle est assurée par une juriste professionnelle et deux bénévoles formés et expérimentés.

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

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

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

Angers

- ✓ CH.U., 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, 2 RU
- ✓ Centre de soins de suite de l'Anjou *, 1 RU
- ✓ H.A.D. St Sauveur *, 1 RU

Avrillé

- ✓ Clinique St Didier, 2 RU

Beaupréau

- ✓ Hôpital Saint-Martin, 1 RU

Chalonnnes sur Loire

- ✓ Hôpital la Corniche angevine, 1 RU

Cholet

- ✓ Polyclinique du Parc*, 1 RU
- ✓ HAD, 1 RU

Doué-en-Anjou

- ✓ Hôpital local, 1 RU
- ✓ HAD du Saumurois

Le Louroux Béconnais

- ✓ Centre du Chillon, 2 RU

Saumur

- ✓ Clinique Chirurgicale, 1 RU
- ✓ H.A.D. Saumurois, 1 RU

Trélazé

- ✓ Centre de soins de suite St Claude, 2 RU

* L'UFC- Que Choisir (49) est présente dans 24 représentations à raison de 4 à 6 réunions annuelles par représentation.

AUTRES ORGANISMES

- ✓ CASSPA (coordination angevine de soins palliatifs), 1 représentant ; pour la prise en charge des soins palliatifs en établissement de soins et à domicile. Quatre réunions en 2019.

- ✓ CTS (Conseil Territorial en Santé) du 49 : 1 représentant. Le CTS définit la politique de santé en Maine-et-Loire. Les questions de manque de médecins dans certaines parties du département, d'ouverture de MSP (Maisons de Santé Pluridisciplinaires), d'accès aux soins, notamment en santé mentale, de DMP (Dossier Médical Partagé) sont défendus par le représentant de l'UFC-Que Choisir de M & L.

DES PROJETS :

- continuer l'animation dans les Centres sociaux ou Maisons de quartier des villes du département sur les thèmes de pièges et arnaques, la qualité de l'air intérieur, la téléphonie et internet, les achats sur internet, l'achat et l'entretien de l'automobile.
- avec l'Union Régionale, créer un Guide Construction et un Guide d'aide à l'adhérent pour aller en justice. Créer une vidéo sur l'achat et l'entretien de l'automobile.
- 7 formations programmées pour 2020 avec dix-neuf bénévoles à former, à la découverte du mouvement, pour animer, prospecter les Rendez-vous Conso, à l'accueil, à la rencontre du consommateur, à la recherche de bénévoles militants, à la représentation en santé.
- être présent et actif dans les enquêtes nationales et pétitions.

Vote du rapport d'activité : POUR : 212 CONTRE : 0 ABSTENTION : 1

*Vote pour le rapport d'activité :
« Pour » à la majorité absolue*

CONCLUSION :

Après cette présentation de nos activités nous vous invitons à nous communiquer vos observations, questions, suggestions sur ce rapport moral et d'activité.

RAPPORT FINANCIER AU 31/12/ 2019

Table des matières

1) RAPPORT FINANCIER :	2
2) RESERVES FINANCIERES :	6
3) ADHERENTS :	6
4) NOTRE PROJECTION :	7
5) CONCLUSION :	8

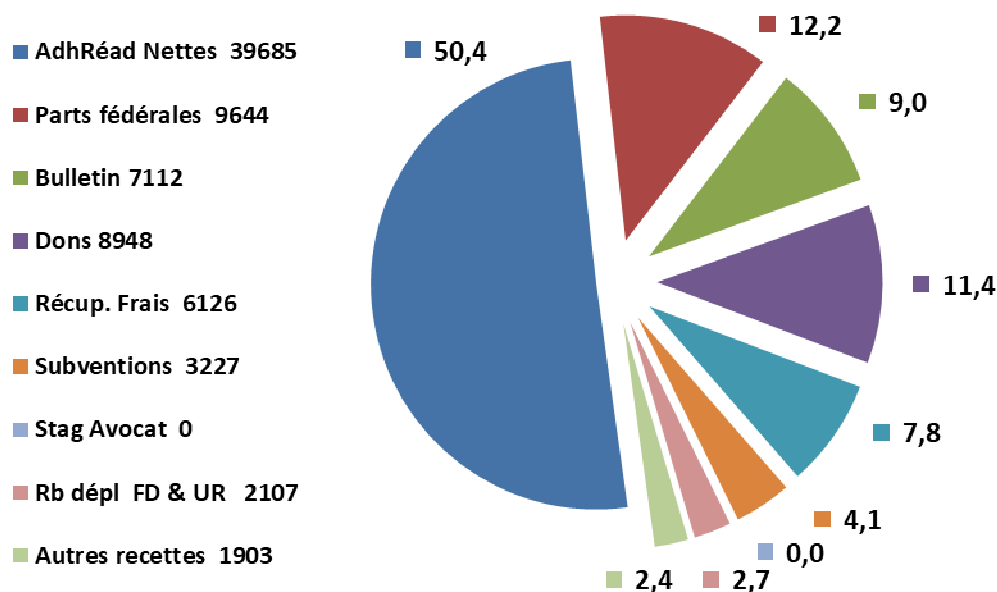
RAPPORT FINANCIER :

Ce rapport financier s'appuie sur les documents comptables suivants :

- le Bilan 2019, réf. COM/19-004
 - le Compte Résultat 2019, réf. COM/19-005
 - la Balance Globale 2019, document référencé COM/19-006
- disponibles au service comptabilité de l'UFC QUE CHOISIR à Angers.

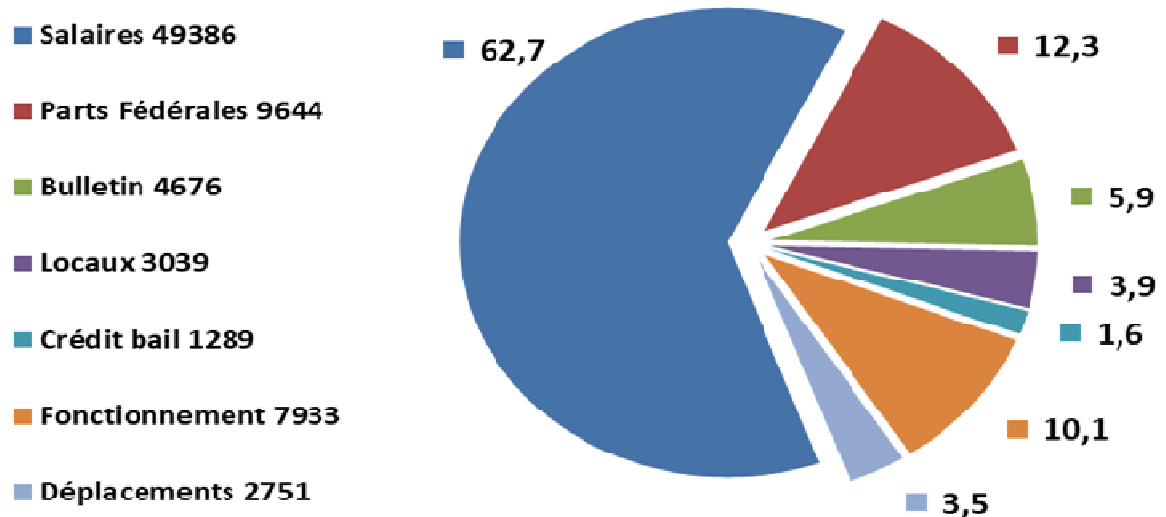
1.2 PRODUITS D'EXPLOITATION							
En euros	2018			2019			
	Montant	%		Montant	%		
Adhésions + Ré-adh Nettes	41 148	52,4	Adhérents 1869	39 685	50,4	Adhérents 1897	Baisse consécutive à la diminution du tarif de ré-adhésion (28 au lieu de 33 euros)
Parts fédérales	9 451	12,0		9 644	12,2		Ce poste correspond au droit fixe par adhérent versé à la Fédération (5.70 €).
Ventes Bulletin AC 49	6 846	8,7	978 abonnés	7 112	9,0	1016 abonnés	Abonnement 7 euros / an
Dons reçus	7 625	9,7		8 948	11,4		Dons reçus des adhérents (pour certains suite à résolution favorable d'un litige)
Réc. Frais litiges + offres coupl	6 314	8,0	Litiges 8731 Off.coupl. 662	6 126	7,8	Litiges 8490 Off.coupl. 636	Forfait de 10 euros pour suivi d'un dossier litige
Subventions DGCCRF + TLL	3 648	4,6	DGCCRF 2678 TLL 970	3 227	4,1	DGCCRF 2680 TLL 846	Subvention versée par l'intermédiaire de la Fédération
Rbt frais déplacements par FD & UR	948	1,2		2 107	2,7		La majeure partie des frais de déplacements est remboursée par la FD et l'UR
Produits annexes	2 610	3,3	Act. ext. 2056 Autres 563	1 903	2,4	Act. ext. 1360 Autres 523	Actions externes dont une partie des recettes est versée par l'UR
RECETTES NETTES	78 589	100,0		78 752	100,0		
Dons bénévoles (abandons IK)	8 124		20310 kms	8 397		20992 kms	L'AL n'a pas la capac. fin. de rembourser les kms
RECETTES BRUTES	86 713			87 149			

2019 : PRODUITS : (abandons kms déduits)



1.1 CHARGES D'EXPLOITATION							
En euros	2018			2019			
	Montant	%		Montant	%		
Masse salariale nette	48 052	64,9	Salaires bruts 35720 Ch.soc.11413 Stag.avocat 0	49 386	62,7	Salaires bruts 36256 Ch.soc. 9140 Stag.avocat 3360	C'est la ligne budgétaire la plus importante de nos charges avec 2 salariées à temps partiel
Partis Fédérales	9 451	12,8	Adhérents 1659	9 644	12,3	Adhérents 1697	Deuxième poste de nos dépenses. C'est le droit fixe par adhérent versé à la Fédération (5.70 €).
Bulletin AC 49	4 830	6,5	Imprim 3351 Envoi 1479	4 676	5,9	Imprim 3115 Envoi 1561	Réduction volontaire du nombre D'AC imprimés
Locaux	2 873	3,9	EauGazElect 1034 EntRépar.1240 Assurances 428	3 039	3,9	EauGazElect 1023 EntRépar.1220 Assurances 397	
Crédit bail	1 240	1,7	Photocopieuse	1 289	1,6	Photocopieuse	2 024 € en 2017. Baisse imp. obtenue grâce aux négociations menées lors du changt de matériel.
Fonctionnement	6 403	8,6	Mat.inform 277 Fourn.adm 637 Distriplis 2914 Timbres 657 InternTél 707 Cot.UR+FB 692	7 933	10,1	Mat.inform 918 Fourn.adm 906 Distriplis 3101 Timbres 784 InternTél 867 Cot.UR+FB 635 Cadeaux 320	Hausse significative des principaux postes (+ 23,9 %)
Déplacements et réception	1 213	1,6	Déplac. AL 123 Déplac. remb. par FD, UR 948 Réception 142	2 751	3,5	Déplac. AL 394 Déplac. remb. par FD, UR 2107 Réception 250	La majeure partie des frais de déplacements est remboursée par la FD et l'UR
CHARGES NETTES	74 062	100,0		78 717	100,0		
Indemnités Kilomét. (abandon / bénévoles)	8 124		20310 kms	8 397		20992 kms	L'AL n'a pas la capac. fin. de rembourser les kms
CHARGES BRUTES	82 186			87 114			

2019 CHARGES NETTES : (abandons kms déduits)



1.3. RESULTAT :

Recettes nettes (*) : 78 752 en 2019 (78 589 € en 2018 ; 83 486 € en 2017 ; 92 140 € en 2016)

Dépenses nettes (*) : 78 717 en 2019 (74 062 € en 2018 ; 79 386 € en 2017 ; 86 636 € en 2016)

(*) Déduction faite des abandons kms

Le budget de fonctionnement 2019 est équilibré avec un léger excédent de 35 euros.

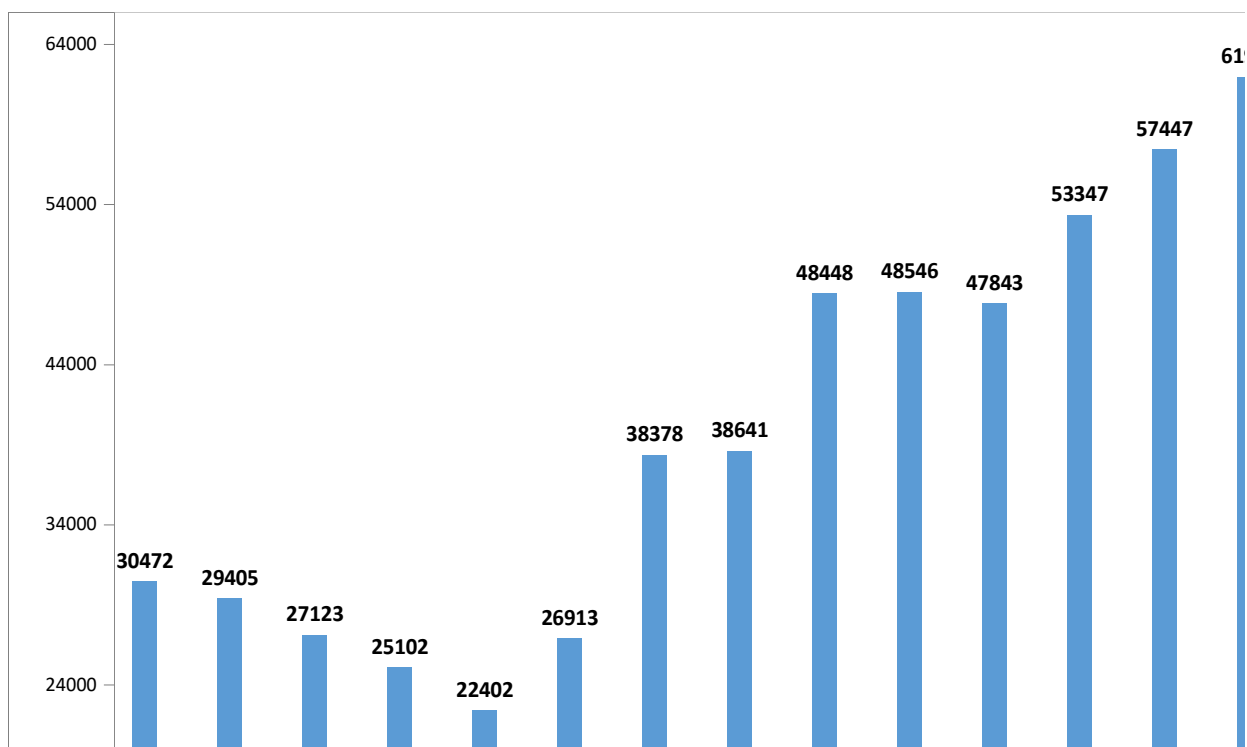
Malgré une hausse des charges, notamment les frais de fonctionnement (+ 24 %), ce résultat équilibré a pu être obtenu grâce aux appels aux dons et aux rentrées de fonds externes reçues en fin d'année :

augmentation des dons reçus : 8 948 € contre 7 625 € en 2018

subvention DGCCRF : 2 580 €, actions TLL : 646 €,

actions externes : 1 380 €,

RESERVES FINANCIERES :



Après avoir connu quelques exercices déficitaires de 2005 à 2009, nous enregistrons depuis l'année 2010 une progression de nos réserves financières, grâce à une meilleure gestion de l'AL.

ADHERENTS :

3.1 EVOLUTION des ADHESIONS

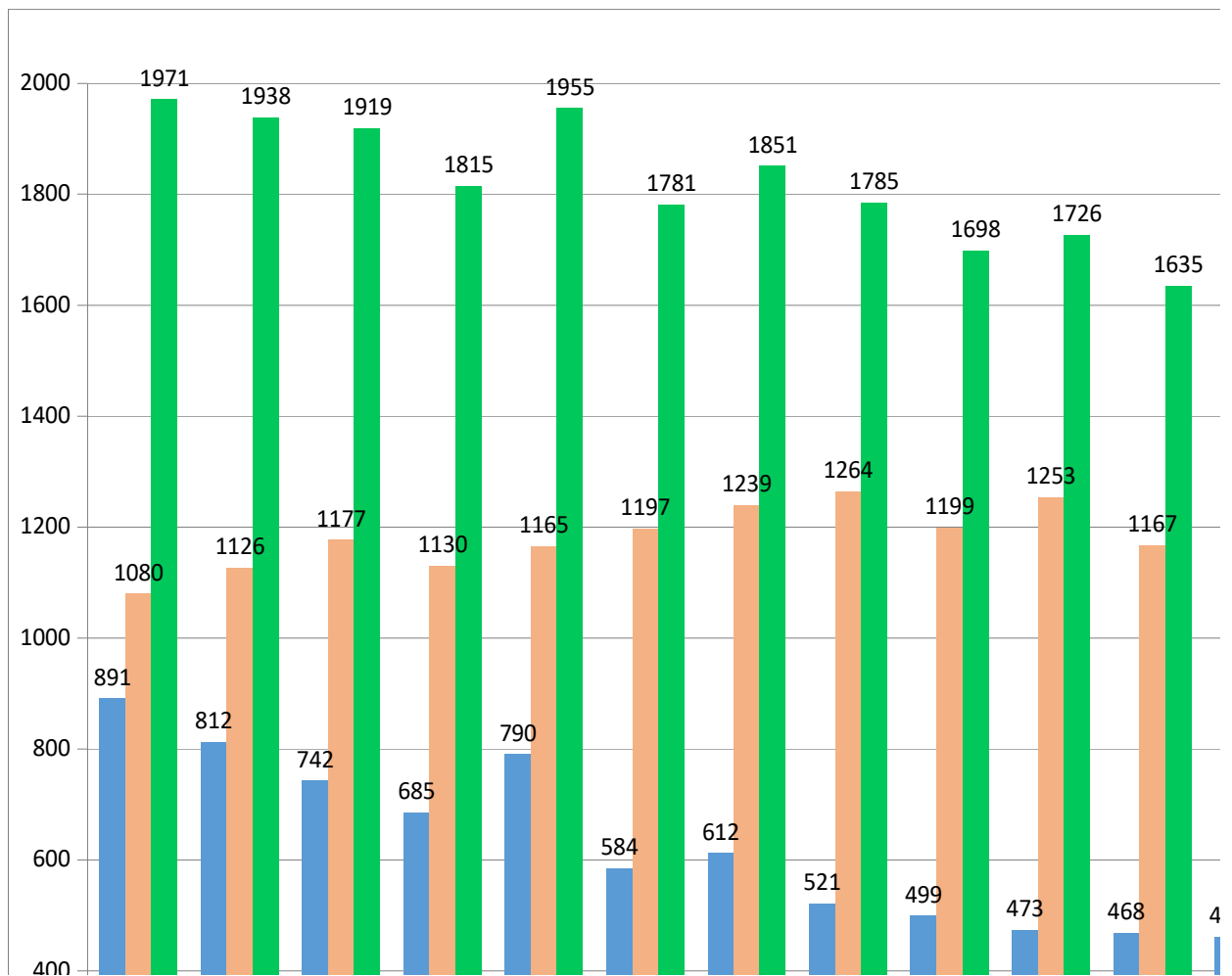
Au 31/12/2019, nous avons **1 697** adhérents contre **1 659** au 31/12/18.

A compter du 1/01, nous enregistrons	486 primo-adhérents	contre	460 en n-1	(+ 26)
et	1206 ré-adhésions	contre	1199 en n-1	(+ 7)
	5 transferts d'AL			
TOTAL	1697	contre	1659 en n-1	(+ 38)

Nous connaissons une évolution du niveau des primo-adhésions (obtenue en fin d'année) et un maintien des ré-adhésions.

Taux de réadhésion 2019 : 69.51% indiqué par Gestal.

3.2 HISTORIQUE



NIVEAU DES RE-ADHESIONS							
	PRIMO ADHERENTS DE	RE-ADHESIONS EN 2017		RE-ADHESIONS EN 2018		RE-ADHESIONS EN 2019	
	NOMBRE	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%
2003	?	4		3		3	
2004	?	139		129		118	
2005	?	155		132		135	
2006	?	61		53		53	
2007	891	52	5,8%	51	5,7%	42	4,7%
2008	812	48	5,9%	48	5,9%	45	5,5%
2009	742	51	6,9%	41	5,5%	35	4,7%
2010	685	49	7,2%	44	6,4%	44	6,4%
2011	790	79	10,0%	66	8,4%	64	8,1%
2012	584	67	11,5%	61	10,4%	62	10,6%
2013	612	201	32,8%	189	30,9%	175	28,6%
2014	521	62	11,9%	57	10,9%	55	10,6%
2015	499	87	17,4%	74	14,8%	58	11,6%
2016	474	108	22,8%	93	19,6%	86	18,1%
2017	468	2	0,4%	147	31,4%	102	21,8%
2018	460			7	1,5%	128	27,8%
2019	486					1	0,2%

A noter que les chiffres de réadhésion pour 2013 ne semblent pas tout à fait exacts . Il faut en effet se rappeler que lors de la bascule sur Gestal à cette période, en raison des anomalies constatées, des adhésions antérieures ont dû être réintroduites.

3.3 COTISATIONS

Le Conseil d'administration propose de renouveler le montant des cotisations à :

- 1^{ère} adhésion : 33 euros
- ré-adhésion : 28 euros

Etudiants : 1^{ère} adhésion et ré-adhésion : 23 euros

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

- 1^{ère} adhésion : 20 euros en tarif promotionnel.

Pour les bénévoles, dès la deuxième année de bénévolat :

- ré-adhésion 28 euros, soit une cotisation de 10 euros augmentée d'un don de 18 euros.

4) NOTRE PROJECTION :

4.1 LE PREVISIONNEL 2020

Un prévisionnel 2020 équilibré a été établi en tenant compte notamment de :

- la hausse des tarifs de nos prestataires
- la progression des salaires
- la réduction de nos subventions
- une augmentation de nos adhérents (+ 20), soit 1717 attendus au 31/12/2020
- le maintien de nos actions externes
- la poursuite du renforcement des dons en cas de résolution favorable de litiges

4.2 LE LONG TERME

Grâce à la nouvelle localisation de nos bureaux et aux efforts consentis en matière de communication, le nombre de primo-adhérents a légèrement progressé en fin d'année alors que celui-ci était en recul depuis plusieurs années. La situation de repli étant présente dans la majorité des AL, une nouvelle orientation de nos actions se fait jour, à savoir, un renforcement de notre rôle de conseil dans le cadre de la prévention avant litige.

La masse salariale reste le poste le plus important de nos dépenses, toutefois, il s'agit d'une charge nécessaire à la bonne marche de notre AL.

A noter la présence de nos réserves financières qui sécurise notre proche avenir.

5) CONCLUSION :

- Les efforts consentis en matière de gestion, de communication se sont poursuivis en 2019 ainsi que nos actions externes. L'activité de nos antennes de Cholet et Saumur s'est renforcée .
- De nombreuses formations sont dispensées à nos bénévoles. Elles leur permettent d'être opérationnels (conseillers, permanenciers, enquêteurs, santé, communication).. Nous continuerons de privilégier la carte formation interne et externe.
- Il convient de remercier notre Président pour son dévouement ainsi que tous les bénévoles et salariés pour les différentes actions menées au sein de notre association.
- Grâce à la bonne volonté de tous, nous gardons bon espoir pour 2020 tout en restant vigilants à l'augmentation indispensable de nos adhérents.

Vote du rapport financier : POUR : 210 CONTRE : 0 ABSTENTION : 3

***Vote pour le rapport financier :
« Pour » à la majorité absolue***

ADMINISTRATEURS

La présentation des Administrateurs déjà en poste, ceux qui sont renouvelables, celui qui est démissionnaire ainsi que les deux nouveaux candidats, ont été présentés lors de l'envoi des divers rapports aux adhérents accompagnant bulletin de vote et pouvoir.

Nous avons également invité nos adhérents à consulter tous ces documents sur place à nos bureaux et sur notre site internet <https://maineetloire.ufcquechoisir.fr/2020/09/10/assemblee-generale-2020/>

1. Administrateurs en poste

Bernard BEAUPERE (réélu en 2019)
Nelly ÉVEILLEAU (élue en 2019)
Michel GENTILINI (réélu en 2018)
Jean-Pierre GRAPIN (élu en 2019)
Yannick GRELLARD (réélu en 2018)
Jean-Yves JEHANNO (réélu en 2018)
Janine MARTIN (réélue en 2019)
Jean-Jacques TERRIERE (réélu en 2019)

2. Administrateurs en poste (renouvelables) :

Gilbert MARCAULT	POUR : 206	CONTRE : 0	ABSTENTION : 3
Jean-Yves THOUET	POUR : 209	CONTRE : 0	ABSTENTION : 3

*Vote pour les administrateurs renouvelables :
« Pour » à la majorité absolue*

3. Administrateurs en poste (démissionnaires) :

Jean-Yves SABLE (réélu en 2017)

4. Candidats au poste d'Administrateurs en poste :

Patrice CASSAGNE	POUR : 205	CONTRE : 0	ABSTENTION : 5
Michel PICHON	POUR : 203	CONTRE : 0	ABSTENTION : 5

*Vote pour les candidats au poste d'administrateurs :
« Pour » à la majorité absolue*

Nous leur souhaitons donc la bienvenue !

CLÔTURE DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 06/10/2020 À 12h

Ensuite le dépouillement des votes et pouvoirs s'est déroulé jusqu'à 17h30 avec les Administrateurs présents ainsi que nos bénévoles Annie BANNIER, Daniel COCHARD, Marie-Paule PASCUTTI que nous remercions chaleureusement.

Compte rendu certifié conforme le 14/10/2020

Signature du président
Yannick GRELLARD

du secrétaire de séance
Jean-Jacques TERRIERE

