

**ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE ANNUELLE DU 22 mars 2024**

**Procès-verbal-Rapport d'activité-Rapport financier- Rapport d'orientation**

L'an deux mille vingt-quatre et le 22 mars à 18h30

Les membres de l'association UFC-QUE CHOISIR 92 NORD se sont réunis en assemblée générale ordinaire à BOIS-COLOMBES sur convocation du conseil d'administration effectuée par envoi postal conformément aux dispositions de l'article n° 11 des statuts, par information sur le site de l'AL.

Il a été dressé une feuille de présence qui a été émarginée par tous les membres de l'assemblée générale présents ou représentés en entrant en séance.

Monsieur Laurent Zimmermann – Président de l'association - ouvre la séance à 18 h 30 par un mot de bienvenue.

**Election du président et du secrétaire de séance**

Laurent Zimmermann est élu président de séance.

Michel DEFONTAINE est élu secrétaire de séance.

Le président constate que l'assemblée réunit 103 adhérents dont 33 membres présents et 70 représentés.

Aucun quorum n'étant requis par les statuts, l'assemblée générale ordinaire est déclarée régulièrement constituée et peut valablement délibérer.

Il est rappelé que selon l'article 5-2 du Règlement intérieur : « Les pouvoirs en blanc, ne contenant aucune indication quant à la désignation du mandataire, sont interprétés dans le sens de l'adoption des délibérations proposées ou agréées par le Conseil d'administration. »

Le secrétaire dépose sur le bureau de l'assemblée et met à la disposition des membres :

- Un exemplaire de la convocation,
- Les feuilles de présence,
- Un exemplaire des statuts de l'association,
- Un exemplaire du règlement intérieur,
- Les pouvoirs de membres représentés.

Puis, le président rappelle que l'assemblée est appelée à statuer sur l'ordre du jour suivant :

1. Présentation et approbation du rapport d'activité,
2. Présentation et approbation du compte d'exploitation de l'exercice 2023 et du bilan arrêté au 31 décembre 2023,
3. Quitus au trésorier,
4. Fixation du montant des cotisations à acquitter en 2024-2025,
5. Quitus aux administrateurs des actes de gestion accomplis pendant l'exercice 2023,
6. Présentation et approbation du rapport d'orientation,
7. Questions diverses,
8. Élection du conseil d'Administration.

### **1° Rapport d'activité de l'association pour l'exercice 2023**

#### **La vie de l'association**

##### Nombre d'adhérents

Nous avons **574 adhérents** en 2023 soit une hausse de 0,52% par rapport à 2022 mais qui reste inférieur au nombre d'adhérents de 2020-2021.

	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2023/2022</b>
<b>Nombre d'adhésions</b>	610	654	571	574	+052%

Ces adhérents se répartissent de la façon suivante :

<b>Ville</b>	<b>Code postal</b>	<b>Nb 2022</b>	<b>Nb 2023</b>
Courbevoie	92400	92	88
Asnières	92600	75	85
Colombes	92700	63	73
Levallois-Perret	92300	62	54
Nanterre	92000	60	64
Bois-Colombes	92270	51	49
Neuilly sur Seine	92200	30	23
La Garenne Colombes	92250	26	26
Clichy	92110	24	27
Gennevilliers	92230	12	17
Villeneuve la Garenne	92390	9	6
Hors secteur		67	62
<b>Total</b>		<b>571</b>	<b>574</b>

Nota : Les adhérents hors secteur proviennent d'adhésions intéressées par nos articles et notre riche Documentation ou des personnes ayant déménagé et étant restées fidèles à l'UFC 92 Nord.

## Les ressources humaines

25 bénévoles sont actifs dont 7 nous ont rejoint seulement en 2023. Merci à l'ensemble des bénévoles pour leur implication dans ce beau résultat.

- 4 à 6 conseillers litiges assurent la permanence de BOIS-COLOMBES
- 3 à 4 conseillers litiges assurent les permanences de NANTERRE
- 3 conseillers litiges assurent la permanence de LEVALLOIS
- 4 conseillers litiges assurent la permanence de COURBEVOIE.
- 1 bénévole assure la coordination des enquêtes sur le terrain.
- 4 bénévoles rédigent le bulletin, et un quatrième son routage.
- 3 bénévoles se partagent les tâches administratives du bureau de l'association.
- 3 bénévoles répondent sur la messagerie contact et un bénévole oriente vers les permanences
- 3 bénévoles répondent au TLL
- 7 bénévoles assurent des représentations dans des commissions consultatives

Tous les bénévoles assurent plusieurs des activités citées ci-dessus.

Il faut aussi ajouter les bénévoles qui œuvrent pour les enquêtes et dont le nombre varie entre 3 et 6 suivant le type d'enquête et leur disponibilité.

L'association n'emploie pas de salariés et n'a pas reçu de stagiaire pour cet exercice.

## Le conseil d'administration - bureau

Le Conseil d'Administration (CA) est l'organe décisionnaire de l'association.

A ce jour, il est composé de 8 membres représentant les adhérents et les permanences de Bois-Colombes, Courbevoie, Levallois et Nanterre. Le CA s'est réuni 5 fois en 2023.

Les membres du conseil participent chacun aux activités de l'association : conseil litige, enquêtes, permanences, journal, réunions d'information, commissions consultatives.

## Moyens financiers

Notre association tire essentiellement ses moyens financiers des cotisations et des dons de ses adhérents.

Le montant de la subvention DGCCRF 2023 est de 1 598,42€ (versus 1 507,4 € en 2022). Elle nous est versée par la Fédération après notre participation à l'AG nationale.

La répartition de la subvention de la Direction Générale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) est établie selon des critères très stricts : nombre des adhérents, nombre d'enquêtes réalisées dans l'année écoulée, AG tenue avant mai, envoi des documents statutaires etc.

Nous bénéficions aussi de moyens matériels mis à notre disposition par :

- La municipalité de BOIS-COLOMBES :
  - L'espace Duflos 79 : 1 salle pour nos permanences ainsi que le prêt de salles pour notre assemblée générale et nos réunions d'information.
  - Le Centre 72 : 1 bureau pour la permanence mensuelle dans leurs locaux
- La Maison pour Tous de NANTERRE : 1 salle dédiée et un secrétariat pour établir le planning des permanences
- La municipalité de NANTERRE : 1 bureau au Centre Social & Culturel du P'Arc en Ciel et un secrétariat pour établir le planning des permanences.
- La municipalité de LEVALLOIS PERRET : 2 bureaux équipés à l'Espace Permanences et un secrétariat pour établir le planning des permanences.
- La municipalité de VILLENEUVE LA GARENNE pour la permanence par téléphone à la demande.
- La municipalité de COURBEVOIE : 2 bureaux au Point Justice et un secrétariat pour établir le planning des permanences.

## Relations avec le mouvement fédéral

L'association est en relation avec la Fédération par le biais de l'extranet, de diverses publications, de sa participation aux enquêtes, actions, formations, commissions ou l'assistance juridique, etc. Elle participe à l'assemblée générale fédérale de l'UFC et aux décisions concernant l'avenir du mouvement (vote du rapport d'orientation 2023-2027).

Notre participation au mouvement se traduit financièrement par le versement à la Fédération de 5,70 € par adhérent et 2,85 € par sympathisant sur les cotisations perçues.

Nous relayons les communiqués de presse, études et dossiers sur notre site internet et reprenons les principaux combats menés et les victoires obtenues par l'UFC dans la feuille du 92 Nord.

## Les relations avec l'Union Régionale

Votre association peut avoir deux administrateurs au conseil d'administration de l'Union régionale Île de France de l'UFC. Nous n'avons pas désigné de représentant en 2023 mais une réflexion est en cours pour 2024.

## Les activités de représentation et les commissions

Nous participons aux commissions suivantes :

- Commission consultative des services publics locaux de la Boucle Nord de Seine (Gérard ASSELINE)
- Commission Consultative des Services Publics locaux de BOIS-COLOMBES (Gérard ASSELINE)
- Commission consultative Syndicats des eaux (Mireille BOUISSET)
- Commission Départementale de Conciliation Bailleurs Locataires des Hauts de Seine (Mireille BOUISSET)
- Commission Consultative des Services Publics locaux des Hauts de Seine (François Régis MOLLE)
- Commission des Usagers des établissements hospitaliers (CDU) :
  - Hôpital Privé la Montagne Lambert (HPLM) à La Garenne Colombes, résultant du regroupement de la clinique Lambert avec celle de la Montagne, qui n'est plus à Courbevoie mais à la Garenne (PL. GUIGUE / F. FEZAA)
  - - Clinique Villa Marie-Louise à la Garenne Colombes est un SSR (soins de suite et de rééducation) essentiellement axé sur les soins gériatriques. Il accueille donc des patients au long court. (F. FEZAA)
  - - la Fondation L'élan Retrouvé Paris 9eme, cette structure œuvre dans le domaine de la psychiatrie, des addictions, des troubles du spectre de l'autisme et de la santé mentale (C. ANDANSON)
  - CPAM 92 (F. FEZAA : suppléante).

## Les litiges

### a- Le traitement des litiges

La demande de prise en charge d'un litige nous arrive par trois moyens : le courrier plus rarement, le contact direct lors des permanences et de plus en plus par Internet sur la plateforme en ligne (Traitement des Litiges en Ligne) et sur la messagerie Contact ([contact@92nord.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@92nord.ufcquechoisir.fr)).

En 2023, nous avons proposé 650 créneaux de permanences qui nous ont permis de recevoir environ 550 consommateurs. Le nombre de créneaux de permanences est notablement inférieur à celui de l'année 2022 : sans doute lié à un calcul trop optimiste l'année dernière. La baisse est marquée cette année sur les 2 permanences principales de Bois-Colombes et de Levallois-Perret. Au final, cela représente quand même une mobilisation de près de 1500 heures de conseillers litiges en 2023.

La proportion de consommateurs qui n'honorent pas les rendez-vous pris est en constante augmentation. Nous continuons les actions de sensibilisation via les services des communes concernés qui sécurisent les rendez-vous.

Sur les Traitements des Litiges en Ligne (TLL) : il y a 3 bénévoles au minimum qui assurent cette veille qui devient, de fait, la plus importante des permanences. TLL a "reçu" en 2023 : 342 visites dont 52 ont donné lieu à l'ouverture d'un dossier.

Pour ces demandes en ligne, après une courte réponse, nous recommandons aux consommateurs de venir nous rencontrer à l'une de nos permanences ou s'ils le souhaitent de continuer le traitement de leur dossier par messagerie en nous communiquant la fiche litige disponible sur le site.

### b - La tenue des permanences

Nous avons tenu pendant l'exercice 2023 une permanence dans les villes ci-après désignées, à l'exception de la période des congés scolaires et des jours fériés :

- BOIS COLOMBES, Centre 79 rue Charles Duflos
- BOIS COLOMBES Centre 72 rue Victor Hugo
- NANTERRE à La Maison Pour Tous, 33 rue Paul-Vaillant-Couturier
- NANTERRE Centre Social et Culturel P'Arc en Ciel, 79 av Pablo Picasso,
- LEVALLOIS PERRET à l'Espace Permanence, 1 avenue du Général,
- COURBEVOIE au Point Justice, 39 rue Victor Hugo,
- VILLENEUVE-LA-GARENNE sous forme de permanences téléphoniques à la demande.

### Les enquêtes fédérales

Madame Martine DELAME anime et organise les enquêtes réalisées à la demande de la fédération. Voici, les enquêtes réalisées pour l'année 2023 :

- Janvier : **enquêtes sur le prix de la baguette** et tradition dans les boulangeries et formule "midi" dans les restaurants
- Avril : étiquetage du miel
- Septembre : **relevé de prix alimentaires et non alimentaires** dans de grandes surfaces référencées par la Fédération
- Novembre : relevés de prix dans des circuits courts (coopératives, associations)

Le nombre de participants varie entre 4 et 6 fidèles.

Les enquêtes ainsi réalisées participent à l'expertise de l'UFC-Que choisir en mettant en lumière les exagérations d'offres commerciales, les arnaques de certaines entreprises, les débordements de notre société de consommation...

Elles sont publiées dans notre bulletin local et consolidées au niveau national pour une parution dans le mensuel Que Choisir.

### La communication

- Le bulletin : 2 bulletins publiés en début et en fin d'année. Nous allons essayer de passer à trois en 2024.
- Les forums : participation au Forum des associations de Bois-Colombes en juin et à celui de Levallois-Perret en septembre, et la journée du 4 juin " Simplicité, Sobriété, Solidarité' au centre 72.
- Publications d'un encart dans les journaux des communes pour rappeler nos permanences et rechercher des bénévoles.
- Facebook, X et LinkedIn : Nous relayons nos informations sur les réseaux sociaux.

### Nouveau site internet de l'Association Locale

Lors de notre Assemblée Générale en mars dernier, nous avons annoncé un nouveau site internet. Il est en place depuis le 03.07.2023 à l'adresse : <https://92nord.ufcquechoisir.fr>.

C'est l'occasion, ici, de remercier à nouveau les deux chevilles ouvrières de ce site que sont MARIE-PAULE et EVELYNE, à la manœuvre chaque semaine.

## **En conclusion :**

Votre association en 2023 a vu se stabiliser son nombre d'adhérents et a enclenché une nouvelle dynamique avec l'arrivée de 6 nouveaux bénévoles : Audrey, Catherine, Christine, Dominique, Philippe et Raymond dans toutes nos permanences !

Elle a commencé à élargir ses activités avec le lancement des rendez-vous conso et augmenter nos représentants dans les instances de santé en passant à 3 bénévoles.

Votre Association continue à vous accompagner dans le traitement des litiges avec de bons résultats à la clé.

Enfin, nous avons renouvelé notre partenariat avec le Centre 72 de BOIS-COLOMBES et les deux permanences ouvertes en 2021 : l'une à COURBEVOIE et une seconde à NANTERRE sont opérationnelles avec de nouveaux bénévoles qui se forment aux côtés des anciens.

## **Délibération**

L'assemblée générale, après avoir entendu la lecture du rapport d'activités de l'association au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2023, approuve dans toutes ses parties le dit rapport.

Cette délibération est adoptée à l'unanimité.

## **2. Présentation et approbation du compte d'exploitation de l'exercice 2023 :**

Le compte d'exploitation et le bilan de l'association au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2023 sont présentés par Monsieur Gérard ASSELINE, trésorier.

Le montant des produits de l'exercice 2023 s'élève à 17 713,67 €.

Les principaux postes de produits sont :

Les cotisations des adhérents : 13 638,95 €

Les dons : 2 476,30 €

La subvention versée par la DGCCRF : 1 598,42 €

Le montant des charges de l'exercice 2023 s'élève à 13 226,87 €.

Les principaux postes de charges sont :

Les frais postaux et de télécommunications : 4 238,76 €

Les parts fédérales : 3 223,35 €

Les frais de publicité, publications et relations publiques : 2 935,10 €

Le montant de l'excédent de l'exercice s'élève à 4 486,80 €.

Le Conseil d'administration, à l'unanimité, propose l'affectation de l'excédent de l'exercice 2023 aux postes de provisions suivantes :

Provision pour matériel et équipement : 2 000 €

Provision pour procédure judiciaire : 2 000 €

Provision pour risque (si non couvert par assurance) : 486,80 €

Après affectation de cet excédent au fonds de réserve, celui-ci s'élèvera à la somme de 106 852,75 € (102 365,95 € en 2022).

Les comptes de produits, charges et trésorerie du Kit de viabilité économique de l'association pour l'exercice 2023 sont téléchargeables, pour les adhérents, sur le site de l'association.

## Délibération

L'assemblée générale, après avoir entendu la lecture du rapport financier comportant le compte d'exploitation et le bilan de l'association, au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2023 tels qu'ils lui ont été présentés par le trésorier, approuve dans toutes ses parties le dit rapport.

L'assemblée générale décide d'affecter l'excédent de l'exercice clos le 31 décembre 2023, soit la somme de 4 486,80 € au fonds de réserve.

Cette délibération est adoptée à l'unanimité.

### **3. Quitus au Trésorier :**

Sur proposition du CA, l'assemblée générale donne le quitus à Monsieur Gérard ASSELINE, Trésorier de l'association. Madame Evelyne Vansteene est également remerciée pour sa mission de Trésorière Adjointe.

### **4. Fixation du montant des cotisations.**

Le conseil d'administration n'a pas modifié le montant des cotisations pour les exercices 2023 et 2024.

#### **Délibération**

Sur proposition du conseil d'administration, l'assemblée confirme le montant des cotisations à valoir pour les exercices 2024 et 2025 qui sont reconduites (sauf pour la cotisation bénévole réduite de 15 € à 7 €), à savoir :

- Cotisation de 1ère adhésion : 30,00 €
- Cotisation de réadhésion : 25,00 €
- Autres membres du foyer : 10,00€ \*
- Cotisation bénévole : 7,00 €
- Cotisation de solidarité : 7,00€
- Cotisation Parrainage au montant de 10 € proposée par le CA pour une durée limitée lors d'opérations ponctuelles qui seront portées à la connaissance des adhérents sur le site ou lors de rencontres.

\*Il est entendu par membre d'une même famille le père, la mère les enfants à charge des parents.

#### **L'adhésion sympathisant à 15 € n'est proposée par la Fédération UFC-Que Choisir qu'aux seuls nouveaux adhérents qui souhaitent soutenir l'action de l'UFC-Que Choisir.**

Cette adhésion à 15 € n'implique aucun traitement de litige. Si au cours de cette l'adhésion, l'adhérent sympathisant souhaite que l'Association locale traite son dossier litige, il devra participer aux frais en versant 15 € de plus à l'association Locale. Son adhésion sera ainsi au niveau de l'adhésion normale de 30 €.

Frais de dossier 15 € pour adhésion sympathisant

Concernant les DONS : le reçu pour « don » sera systématiquement édité à partir d'un don de 10 €. En dessous de cette somme l'adhérent souhaitant obtenir un reçu devra en faire la demande. Il peut être délivré sur demande un reçu de cotisation mais celle-ci ne constitue pas un don déductible fiscalement.

Cette délibération est adoptée à l'unanimité.

## **5. Quitus aux administrateurs des actes de gestion accomplis pendant l'exercice 2023**

### **Délibération**

L'assemblée générale approuve les opérations traduites par ces comptes ou résumées dans ces rapports et donne quitus aux membres du conseil d'administration de l'exécution de leur mandat au titre de l'exercice 2023 écoulé.

Cette délibération est adoptée à l'unanimité.

## **6. Présentation et approbation du rapport d'orientation.**

Laurent ZIMMERMANN – Président de séance – présente le rapport d'orientation de l'association pour l'exercice 2024 et 2025 jusqu'à la prochaine assemblée générale, à savoir :

Nous confirmons les orientations proposées en 2023 et reposant sur trois mots-clés :

### **INFORMER – DEFENDRE – MOBILISER**

1/ Objectif de croissance du nombre de nos adhérents en fidélisant les anciens par de nouveaux services et en obtenant de nouvelles adhésions de sympathisants qui souhaitent soutenir nos combats pour une consommation plus responsable,

2/ Renforcer et structurer l'équipe « résolution des litiges en ligne » avec la nomination d'un modérateur qui accompagnerait les nouveaux conseillers dans la prise en charge des dossiers. C'est un des sujets prioritaires à traiter par le CA pour une mise en œuvre courant 2024.

3/ Ouverture du Conseil d'administration en invitant les nouveaux bénévoles à nos réunions pour susciter des vocations pour 2025,

4/ Renforcer le pôle « enquêtes » en recrutant de nouveaux bénévoles enquêteurs pour couvrir les besoins des communes de Gennevilliers, Levallois, Nanterre, Clichy et Neuilly. Si vous êtes intéressé(e) ou souhaitez en savoir plus, prenez contact en nous adressant un mail à [contact@92nord.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@92nord.ufcquechoisir.fr)

5/ Développement de la relation de proximité avec les consommateurs au niveau local grâce à des rendez-vous conso, au printemps des consommateurs ou à des interventions publiques à la demande des mairies sur la consommation durable,

### **Délibération**

L'assemblée générale approuve le programme d'orientation de l'association pour l'exercice en cours 2024 et le premier trimestre 2025 jusqu'à la prochaine assemblée, tel qu'il a été présenté.

Cette délibération est adoptée à l'unanimité.

## **7. Questions diverses**

### **8.Élection du conseil d'administration**

L'article 7-10 des statuts stipule que les membres du Conseil sont élus pour 3 ans et que le conseil est renouvelable par 1/3 tous les ans.

Les membres dont le mandat a été renouvelé en 2023 pour un mandat de 3 ans sont :

- Gerard ASSELINE
- Nogaye DIAGA
- Farida FEZAA
- Marie-Paule HEITZ

Les membres dont le mandat se poursuit encore une année sont :

- Mireille BOUISSET
- Laurent ZIMMERMANN

Les membres dont le mandat arrive à échéance et qui se représentent pour une période de 3 ans sont :

- Michel DEFONTAINE
- Oria MANDIN

Isabelle BOUQUET postule pour un mandat de trois ans.

### **Délibération**

L'assemblée générale, après avoir pris connaissance des candidatures présentées, décide d'adopter cette délibération à l'unanimité.

Le secrétaire de séance donne lecture de la composition du Conseil d'administration pour l'exercice 2024 jusqu'à l'assemblée qui approuvera cet exercice.

- Madame I. BOUQUET, Madame O. MANDIN et Monsieur M. DEFONTAINE pour un mandat de 3 ans,
- Madame MP HEITZ, Madame F. FEZAA, Madame N. DIAGA, Monsieur G. ASSELINE pour un mandat de 2 ans,
- Madame M. BOUISSET et Monsieur L. ZIMMERMANN pour un mandat d'un an.

Il est désormais composé de 9 administrateurs.

Le président précise qu'une réunion de ce conseil d'administration se tiendra très prochainement afin de notamment désigner les membres du bureau ainsi que nos représentants dans les diverses instances, commissions et représentations.

L'ordre du jour étant épuisé et personne ne demandant plus la parole, la séance est levée à 20h00.

Le président invite les personnes présentes à rester pour partager une collation.

De tout ce que dessus, il a été dressé le présent procès-verbal qui a été signé par le Président de séance et le secrétaire de séance.

Laurent ZIMMERMANN  
Président de séance

Michel DEFONTAINE  
Secrétaire de séance