

**ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE ANNUELLE DU 21 mars 2025**

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

L'an deux mille vingt-cinq et le 21 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 émargée 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 88 adhérents dont 24 membres présents et 64 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 2024 et du bilan arrêté au 31 décembre 2024,
3. Quitus au trésorier,
4. Fixation du montant des cotisations à acquitter en 2025-2026,
5. Quitus aux administrateurs des actes de gestion accomplis pendant l'exercice 2024,
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 2025**

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

##### **Nombre d'adhérents**

Nous avons **496 adhérents** en 2024 soit une baisse significative de 13,6% par rapport à 2023 et qui reflète une chute continue et régulière depuis cinq ans.

##### **Nombre d'adhérents**

|                    | <b><u>2021</u></b> | <b><u>2022</u></b> | <b><u>2023</u></b> | <b><u>2024</u></b> | <b><u>2024/2023</u></b> |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|
| Nombre d'adhésions | 654                | 571                | 574                | 496                | -13,6%                  |

Ces adhérents se répartissent de la façon suivante :

| <b>Ville</b>          | <b>Code postal</b> | <b>Nb 2023</b> | <b>Nb 2024</b> |
|-----------------------|--------------------|----------------|----------------|
| Courbevoie            | 92400              | 88             | 81             |
| Asnières              | 92600              | 85             | 82             |
| Colombes              | 92700              | 73             | 57             |
| Levallois-Perret      | 92300              | 54             | 48             |
| Nanterre              | 92000              | 64             | 49             |
| Bois-Colombes         | 92270              | 49             | 42             |
| Neuilly sur Seine     | 92200              | 23             | 24             |
| La Garenne Colombes   | 92250              | 26             | 24             |
| Clichy                | 92110              | 27             | 18             |
| Gennevilliers         | 92230              | 17             | 16             |
| Villeneuve la Garenne | 92390              | 6              | 8              |
| Hors secteur          |                    | 62             | 47             |
| <b>Total</b>          |                    | <b>574</b>     | <b>496</b>     |

Nota : Les adhérents hors secteur proviennent d'adhésions enregistrées sur le site pour le traitement de litiges en ligne ou des personnes ayant déménagé et étant restées fidèles à l'UFC 92 Nord.

## Les ressources humaines

26 bénévoles sont actifs dont 4 nouveaux nous ont rejoint en 2024. Merci à Didier, Hervé, Anne-Florence, Nicolas et Véronique pour leur engagement.

- 6 à 7 conseillers litiges assurent la permanence de BOIS-COLOMBES
- 4 conseillers litiges assurent les permanences de NANTERRE
- 4 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 9 membres représentant les adhérents et les permanences de Bois-Colombes, Courbevoie, Levallois et Nanterre. Le CA s'est réuni quatre fois en 2024 le 7 février, 3 avril, 2 octobre et 4 décembre.

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 2024 est de **1 877,67 €** (versus 1 598,42 € en 2023). 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, participations à des rendez-vous conso ou à des campagnes politiques.

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 études et dossiers sur notre site de l'association locale 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 a deux administrateurs au conseil d'administration de l'Union régionale Île de France de l'UFC. Une réflexion est en cours pour savoir si nous maintenons notre présence pour 2025-2026 car le retour sur investissement est discutable.

### 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 de la ville 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 Publiques locaux des Hauts de Seine : (François Régis MOLLE)
- Commission des Usagers des établissements hospitaliers (CDU) :
  - Hôpital Privé la Montagne Lambert - Ramsay à La Garenne Colombes, (PL. Guigue/F. Fezaa)
  - Clinique Villa Marie-Louise à la Garenne Colombes est un établissement de soins de suite et de rééducation essentiellement axé sur les soins gériatriques. Il accueille donc des patients au long court. (F. Fezaa)
  - CPAM 92 à Nanterre (F. Fezaa, suppléante).
  - CODAMUPS (ARS), Comité Départemental de l'Aide Médicale Urgente, de la Permanence des Soins et des Transports Sanitaires à Nanterre (F. Fezaa)
  - Institut Paul Sivadon, association L'élan Retrouvé à Paris, œuvre dans le domaine de la psychiatrie, des addictions, des troubles du spectre de l'autisme et de la santé mentale (C. Andanson)
  - Clinique Villa Marie-Louise à La Garenne-Colombes (H. Lambert-Moisson)
  - Hôpital de jour pour les enfants Les Lierres à Sèvres (P. Fontenoy)
  - Centre de cancérologie Charlebourg à La Défense (V. Barluet)
  - Clinique du Mont-Valérien à Rueil-Malmaison (A-F. Beauvois)

### Les litiges

#### a- Le traitement des litiges

Une demande d'accompagnement dans le cadre d'un litige se fait 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 2024, nous avons proposé 890 créneaux de permanences qui nous ont permis de recevoir environ 500 consommateurs. Le nombre de créneaux de permanences est notablement inférieur à celui de l'année 2022 : sans doute lié à notre calcul l'année dernière mais baisse aussi cette année sur les 2 permanences principales de Bois-Colombes et de Levallois-Perret. Cela représente quand même une mobilisation de près de 600 heures de conseillers litiges en 2024 (hors traitement des litiges).

Sur les Traitements des Litiges en Ligne (TLL) : il y a 2 à 3 bénévoles au minimum qui assurent cette veille qui devient, de fait, la plus importante des permanences. Nous avons répondu à 265 demandes TLL en 2024 et traité 45 dossiers.

Pour ces demandes, 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 en 2024 six permanences dans 4 villes :

- BOIS-COLOMBES, Centre 79 rue Charles Duflos
- BOIS-COLOMBES Centre 72 rue Victor Hugo
- NANTERRE à La Maison Pour Tous
- 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,

#### **Les enquêtes fédérales**

Martine DELAME coordonne les enquêtes réalisées à la demande de la fédération. 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. En 2024 il y a eu 6 enquêtes. 12 bénévoles sont volontaires pour y participer.

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 juin et décembre 2024. Le prochain est prévu en mai 2025.
- Les forums : participation au Forum des associations de BOIS-COLOMBES en juin, et à quatre rendez-vous conso : le 5 mars 2024 « Pièges et arnaques » à Colombes et le 16 mai 2024 à Asnières-sur-Seine, le 4 juin 2024 « En-jeu conso, des écogestes à portée de main » à Colombes, le 1/10/2024, le thème était « Je m'organise pour ne pas gaspiller ».
- Publications d'un encart dans le journal de la commune de Nanterre pour rappeler nos permanences et rechercher des bénévoles.
- Facebook, X et LinkedIn : nous relayons nos informations sur les réseaux sociaux.

#### **Montée en puissance du site internet de l'Association**

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>.

Quelques informations concernant le Site :

- Nombre total d'articles publiés en 2024 : 47, soit pratiquement 4 articles /mois.
- Nombre de vues des articles parus en 2024 les plus lus :

- Kiné et dépassements d'honoraires : 208
- Carte gratuite du prix des carburants : 169
- Indice de durabilité : 147
- Quand votre AL obtient de la SNCF qu'elle modifie son logiciel de vente de billets : 142
- Cybersécurité des achats en ligne : 125

Dossiers "utiles" publiés en 2024 :

- Rénovation énergétique, connaître et déjouer les 5 pièges les plus fréquents : 142 vues
- Sites de vente entre particuliers, 20 conseils pour éviter les arnaques : 121 vues
- L'arnaque au faux conseiller bancaire, comment vous en prémunir et recours possibles : 98 vues
- Vacances, un problème avec votre voiture ? tous vos droits : 127 vues
- Démarchage, connaître ses droits : 85 vues

### **En conclusion :**

Votre association en 2024 a continué à vous accompagner dans le traitement des litiges avec de bons résultats à la clé et à élargir ses activités avec la multiplication des rendez-vous conso et l'augmentation significative de vos représentants dans les instances de santé en passant à 7 bénévoles intervenant dans 9 structures différentes.

Enfin, notre partenariat avec le Centre 72 de BOIS-COLOMBES se poursuit et les permanences fonctionnent bien 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 2024, 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 2024 :**

Le compte d'exploitation et le bilan de l'association au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2024 sont présentés par Monsieur Gérard ASSELINE, trésorier.

Le montant des produits de l'exercice 2024 s'élève à 22 712,37 €.

Les principaux postes de produits sont :

- Les cotisations des adhérents : 12 755,32 €
- Les produits financiers : 5 503,28 €
- Les dons : 2 576,10 €
- La subvention versée par la DGCCRF : 1 877,67 €

Le montant des charges de l'exercice 2024 s'élève à 13 007,78 €.

Les principaux postes de charges sont :

- Les frais de publicité, publications et relations publiques : 3 797,38 €
- Les frais postaux et de télécommunications : 3 605,52 €
- Les parts fédérales : 2 758,80 €

Le montant de l'excédent de l'exercice s'élève à 9 704,59 €.

Le Conseil d'administration, à l'unanimité, propose l'affectation de l'excédent de l'exercice 2024 aux postes de provisions suivantes :

- Provision pour matériel et équipement : 4 000 €
- Provision pour procédure judiciaire : 4 000 €
- Provision pour risque (si non couvert par assurance) : 1 704,59 €

Après affectation de cet excédent au fonds de réserve, celui-ci s'élèvera à la somme de 116 557,34 € (106 852,75 € en 2023).

#### 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 2024 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 2024, soit la somme de 9 704,59 € 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 2025 et 2026.

#### Délibération

Sur proposition du conseil d'administration, l'assemblée confirme le montant des cotisations à valoir pour les exercices 2025 et 2026 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 plus proposée par la Fédération UFC-Que Choisir.**

Concernant les DONS : le reçu est systématiquement édité à partir d'un don de 10 €. En dessous de ce montant, vous pouvez obtenir un reçu en en faisant la demande. Un reçu de cotisation 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 2024**

#### 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 2024 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 2025 et 2026 jusqu'à la prochaine assemblée générale, à savoir :

Nous confirmons les orientations déjà évoquées en 2023-2024 et reposant sur trois mots-clés :  
**INFORMER – DEFENDRE – MOBILISER**

Premier objectif, les adhérents : fidéliser nos adhérents traditionnels et leur proposer de se mobiliser auprès de leur entourage pour promouvoir la Cotisation Parrainage d'un montant de 10 € pour ceux qui souhaitent soutenir nos combats. Cette opération ponctuelle sera portée à la connaissance des adhérents sur le site internet, par mail ou lors de rencontres publiques.

Deuxième objectif, les bénévoles : mieux travailler ensemble dans le traitement des litiges et mieux accompagner les nouveaux bénévoles avec un parcours de découverte dédié. Le CA va également réfléchir à l'organisation d'un séminaire interne avec tous les bénévoles sur nos axes de développement. L'ouverture du conseil d'administration en invitant les nouveaux bénévoles à nos réunions va se poursuivre en 2025

Troisième objectif, les consommateurs : multiplication des rencontres avec les consommateurs grâce à des rendez-vous conso, au printemps des consommateurs ou à la participation à des campagnes politiques organisées par la Fédération. La recherche de partenariat avec d'autres associations sera privilégiée.

## **Délibération**

L'assemblée générale approuve le programme d'orientation de l'association pour l'exercice en cours 2025 et le premier trimestre 2026 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 ou a démarré en 2024 pour un mandat de 3 ans sont :

- Michel DEFONTAINE
- Oria MANDIN
- Isabelle BOUQUET

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

- Laurent ZIMMERMANN
- Dominique VERLY postule pour un mandat de trois ans.

Enfin, Mireille BOUISSET ne se représente pas et Nogaye DIAGA, renouvelé en 2023, a souhaité démissionner pour raison personnelle.

Les membres dont le mandat se poursuit jusqu'à notre prochaine assemblée générale :

- Gérard ASSELINE
- Farida FEZAA
- Marie-Paule HEITZ

## **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 2025 jusqu'à l'assemblée qui approuvera cet exercice.

Le président précise qu'une réunion de ce conseil d'administration se tiendra le 26/03 afin de 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 20h3.

Le président invite les personnes présentes à se rendre au buffet pour 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