

# UFC-Que Choisir d'Aix les bains

## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE Exercice 2020

Selon les ordonnances prises en application de la loi n°2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de Covid-19

### EXPOSÉ DES RAPPORTS

Aix les Bains le 31/03/2021

Chers adhérent, Chère adhérente

Comme vous le savez, l'année 2020 à été une année sombre qui a apporté énormément de malheurs et ruiné beaucoup d'espairs. Le travail, quand il a été possible, a changé ; il a fallut s'adapter au télétravail. Certains ont perdu leur emploi. L'incidence économique à été et est toujours catastrophique pour pratiquement toute les classes de la population. Notre association, grâce à la volonté de ses bénévoles s'est également adaptée au télétravail afin de maintenir le lien avec les consommateurs et leur apporter conseils et assistance.

Ne pouvant tenir comme les autres années une Assemblée Générale en présentiel, nous avons, comme la loi nous y autorise, décidé de procéder la faire par courrier. Pour cela, nous avons adressé aux adhérents le 01/04/2021 deux courriers contenant outre les bulletins de votes et une enveloppe affranchie pour le retour ;

- aux adhérents dont nous n'avons pas l'adresse mél un dossier donnant toutes les informations des activités en 2020 et des projets pour 2021 de l'association leur permettant de voter en adhérent avisé.
- aux adhérents dont nous avons l'adresse mél, un courrier les invitant à consulter le site de l'association afin de trouver les informations afin d'avoir un avis éclairé pour voter.

Les bulletins de votes sont à nous retourner avant le **15/04/2021** dans l'enveloppe affranchie fournie.

Pour compléter cette assemblée "papier" et afin de pouvoir répondre à vos questions, nous prévoyons une **visio-conférence par ZOOM le mardi 27 avril à 18h00**. Nous vous communiquerons par mél les liens quelques jours à l'avance.

### RAPPORT MORAL et D'ACTIVITÉ

**LES ADHÉSIONS** : Au 31/12/2020 nous avons recensé 432 adhérents dont 251 fidèles ré-adhérents que nous remercions. Soit un taux de ré adhésion de plus de 75 %. Pour mémoire au 31/12/2018 l'association comptait 444 adhérents, soit une perte d'environ 3 %. C'est relativement peu compte tenu de la situation. Nous remercions chaleureusement les adhérents (tes) qui nous ont fait un don.

#### L'INFORMATION VERS LES CONSOMMATEURS

- La revue trimestrielle *Savoie Consomm'*, que vous recevez tous, tirée à 1700 exemplaires est éditée par les 3 associations de Savoie, avec la collaboration de l'UFC de Haute-Savoie et celle du dessinateur Georges MILLION que nous remercions de ses dessins pleins d'humour.

- une lettre électronique mensuelle est adressée à tous les adhérents ayant une adresse courriel et souhaitant la recevoir,

- le Site internet de l'association (que notre ami Gérard fait vivre) vous informe sur les les actions de l'UFC-Que Choisir et sur l'actualité consumériste. Cette année il a été consulté 2242 fois par 1639 utilisateurs près de 4000 pages vues dont 440 pour le radon. Pour mémoire l'année précédente il y a eu 2012 consultations et 3984 page vues.

#### LES PERMANENCES

L'année 2020 a été très perturbée par la pandémie. En effet, dès le lendemain de notre assemblée générale du 10 mars 2020, la Maison des associations à fermée. Nous avons dû évacuer nos locaux en catastrophe en prenant les dossiers en cours afin de pouvoir continuer de les traiter. Nous n'avons jamais perdu le lien avec les consommateurs, gardant le contact par téléphone, courriel et lettre électronique.

Les bénévoles se transmettent le téléphone mobile à tour de rôle et ce malgré le confinement. Exceptionnellement, nous avons tenu les permanences pendant le mois de juillet, habituellement mois de fermeture de l'association.

Nous avons tenu en présentiel ou en vidéo 37 bureaux hebdomadaires et 12 Conseils d'administration.

Nous avons répondu à près de **850** appels téléphoniques. PM en 2019 moins de 750 appels.

## LES CONTACTS

Type de contact	En 2020	Parts en %	PM en 2019
ALED	199	59%	351
Accueil sans rendez-vous	32	9%	183
Accueil avec rendez-vous	60	18%	
Téléphone	23	7%	19
Courriel	21	6%	4
Courrier	4	1%	3
<b>Total de contacts</b>	<b>339</b>	<b>100%</b>	<b>560</b>

## LES LITIGES : Secteurs de consommations

Secteurs de consommation	En 2020		En 2019	
	Nombre	En %	Nombre	En %
Services marchands, équipement de la maison	<b>150</b>	44%	194	34%
Opérateurs	<b>39</b>	12%	44	8%
Logement construction	<b>31</b>	9%	62	11%
Assurance	<b>29</b>	9%	75	13%
Énergies	<b>28</b>	8%	63	11%
Banques, crédits	<b>24</b>	7%	50	9%
Auto, motos	<b>19</b>	6%	55	10%
Autres, loisirs, location de vacances, divers	<b>13</b>	4%	10	2%
Administrations	<b>4</b>	1%	12	2%
Santé	<b>2</b>	1%	7	1%
Alimentation	<b>0</b>	0%	1	0%
<b>Total</b>	<b>339</b>	<b>100 %</b>	<b>573</b>	<b>100%</b>

L'analyse du tableau fait ressortir une baisse du nombre de litiges, très certainement liée à la diminution d'activité du fait des confinements.

Une augmentation en pourcentage des litiges des services marchands particulièrement des commandes par internet, les consommateurs utilisant davantage ce moyen pendant les périodes de confinement.

Quant à l'augmentation des litiges avec les opérateurs, elle provient pour partie de problèmes lors du passage à la fibre optique. Nouvelle technique égal nouveaux litiges !

Nous avons aussi constaté une multiplication des litiges résultant directement de la pandémie en raison des annulations de séjours et vols secs. Pour les annulations de séjours, ou de forfaits touristiques (plusieurs prestations, par exemple transport + hébergement ou excursions ou locations de véhicules...) notifiées aux organisateurs entre le 1<sup>o</sup> mars et le 15 septembre 2020 l'ordonnance du 25 mars 2020 prévoyait la remise aux consommateurs d'un avoir valable 18 mois et remboursable à l'échéance si non utilisé. Or un certain nombre d'opérateurs ont fait preuve de mauvaise foi en refusant de prendre en compte cette faculté d'annulation. Pour les vols secs, si l'annulation était décidée par la compagnie aérienne, celle-ci devait rembourser le consommateur dans un délai très bref, ce qui n'a pas toujours été le cas, surtout quand le vol avait été réservé sur une plateforme. Quand l'annulation venait du seul consommateur, celui-ci ne pouvait

prétendre à rien. Enfin, pour ceux qui avaient voulu se réabonner dans une salle de sport à l'automne 2020, juste avant que ces établissements soient à nouveau contraints de re-fermer, les exploitants ont parfois fait preuve de mauvaise foi en maintenant leurs prélèvements alors même qu'ils n'assuraient pas leurs prestations.

En 2020, nous avons réussi à faire récupérer une somme de plus de **55 226 €** à nos adhérents.

## ÉTUDES ET ENQUÊTES BILAN DES ENQUÊTES, REPRÉSENTATIONS, ACTIONS

En 2020, Malgré la pandémie et les confinements, nous avons participé en:

- janvier : enquête conseils du 25.1 au 8.2 sur la pêche durable en grande surfaces alimentaires (GSA) et poissonneries
- février : questionnaire internet sur le démarchage commercial à domicile (porte-à-porte ; téléphone et internet)
- avril : enquête conseil annulée
- mai : sondages internet sur les masques grand public, le confinement ; les courses et les gestes barrières ; l'inquiétude pour les personnes ; les pénuries et les achats
- juin : enquête de terrain annulée ; sondage sur le report des RV médicaux et chirurgicaux ; sur les aidants
- juillet : sondage sur le compostage ; enquête en ligne sur les vélos électriques (VAE)
- octobre : enquête en ligne sur les gestes barrières dans les différents lieux (de ventes, administratifs, spectacles, santé ...)
- novembre : sondage « ma vie en confinement » ; enquête sur les produits non essentiels en GSA
- décembre : sondage sur Black friday

## PARTICIPATION DANS LES COMMISSIONS LOCALES

- CDU (Commission des Usagers) du Centre hospitalier Métropole Savoie
- CDU de la clinique Herbert
- GRAND LAC : Participation au conseil d'exploitation de la régie d'assainissement eau potable de secours et à la CCSPL

## AUTRES REPRÉSENTATIONS

- CCIam, Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux
- COMITE TERRITORIAL DE SANTE
- CODERST: (Conseil Départemental de l'Environnement et des Risques Sanitaires et Technologiques ) de Savoie.
- ATMO Auvergne RHONE ALPES : représentant au comité territorial Air Ain Pays de Savoie

## MANIFESTATIONS, ACTIONS, PARTICIPATIONS

- janvier : plafonnement des frais d'incidents bancaires à 25 €, sondage sur la réalité
- février : inviter les candidats aux élections municipales à appliquer les propositions UFC
- juin : campagne de mobilisation pour une loi sur une consommation plus sobre
- novembre : motion de l'AL à l'AG fédérale adoptée (sur l'aide à l'exécution des jugements) ; pétition pour dire Stop à la publicité pour la malbouffe (obésité infantile)

**RADON** : Bilan de l'activité :

### 11 mesures de radon effectuées en 2020 :

- 9 mesures par dosimétrie électronique ;
- 2 mesures avec des dosimètres passifs (débuté en 2020, en cours début 2021) chez des particuliers.
- Courrier au Président de la Ligue contre le cancer pour signaler les problèmes à propos du décret de 2018 qui retire la protection administrative vis-à-vis du radon à des communes exposées à ce gaz.
- Ajout sur le site de l'UFC d'Aix-les-Bains de 2 articles :
- Calcul de la distance de nuisance du radon transporté par convection / advection dans les fractures souterraines.
- Effet de la Pression Atmosphérique sur le signal radon : un exemple constaté localement.

## BÉNÉVOLAT :

- Cette année nous avons eu le plaisir d'accueillir Michèle MONTVIGNIER-MONNET dont l'arrivée est bienvenue car le traitement des litiges à distance complexifie la tâche.
- Actuellement, elle participe à différentes activités et s'informe des différentes procédures de traitement des dossiers.

## RAPPORT FINANCIER

BILAN FINANCIER EXERCICE 2020			
Comptes	Dépenses	Recettes	Bilans
Adhésions	-2781,1	10643	7861,9
Enquêtes	0	0	0
Stages	-12	12	0
Savoie-Consomm'	-1672,57	1092	-580,57
Fonctionnement général	-5251,79	1914,8	-3336,99
<b>Total hors Mvt de Fonds</b>	<b>-9717,46</b>	<b>13661,8</b>	<b>3944,34</b>
Reliquat et Mvt de Fonds	-5928,17	1000	-4928,17
<b>Total Fonctionnement</b>	<b>-15645,63</b>	<b>14661,8</b>	<b>-983,83</b>
Déficit / Excédent 2019	0	2765,96	2765,96
<b>Bilan Exercice</b>	<b>-15645,63</b>	<b>17427,76</b>	<b>1782,13</b>
Déficit / Excédent 2020	-1782,13	0	
<b>Balance</b>	<b>-17427,76</b>	<b>17427,76</b>	

Rapport du vérificateur aux comptes : Le 16 mars 2021 les comptes de l'association ont fait l'objet d'une vérification par le vérificateur Monsieur Gérard RHOME. A la suite de quoi le vérificateur demande à l'Assemblée Générale de l'association d'accorder son quitus pour les comptes de l'année 2020 au trésorier monsieur Alain POTAILLON.

*Copie du document original disponible sur demande écrite à l'association.*

STABILITÉ DU BUDGET			
BILANS ANNÉES	Dépenses	Recettes	Bilans
2018	-16 174,40 €	17 331,10 €	1 156,70 €
2019	-14 732,72 €	17 511,86 €	2 779,14 €
2020	-15 645,63 €	17 427,76 €	1 782,13 €

## ORIENTATION ET PRÉVISIONS POUR 2021

- Reprendre la progression du nombre d'adhérents
- Maintenir le budget de formation pour suivre l'augmentation de bénévoles et d'adhérents.
- Développer la formation et les techniques de traitement des litiges à distance
- Budget : garder l'équilibre et la stabilité, maintenir le tarif des cotisations

BILAN FINANCIER PRÉVISIONNEL 2021			
Comptes	Dépenses	Recettes	Bilans
Adhésions	-2 850,00 €	11 000,00 €	8 150,00 €
Enquêtes	-100,00 €	100,00 €	0,00 €
Stages	-500,00 €	250,00 €	-250,00 €
Savoie-Consomm'	-1 950,00 €	1 150,00 €	-800,00 €
Fonctionnement général	-9 000,00 €	2 900,00 €	-6 100,00 €
Repr/ Provisions Livret A	-1 000,00 €	0,00 €	-1 000,00 €
<b>Sous total</b>	<b>-15 400,00 €</b>	<b>15 400,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
Déficit / Excédent 2019	0,00 €	1 527,13 €	1 527,13 €
<b>Bilan de l'exercice 2020</b>	<b>-15 400,00 €</b>	<b>16 927,13 €</b>	<b>1 527,13 €</b>
Dédicât / Excedent 2020	<b>-1 527,13 €</b>	<b>0,00 €</b>	
<b>Balance</b>	<b>-16 927,13 €</b>	<b>16 927,13 €</b>	

## RENOUVELLEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Cette année arrivent à échéance, les mandats de : Fernand FLAMENT, Arlette GAUTHIER et Michel VENIARD.

NOMS	Prénoms	Mandats en cours	Élection en	Fin de mandat
		Fonctions (non exhaustif)		
CARCASSONNE	Micheline	Secrétaire, accueil & conseiller litiges	Mars. 20	2023
FAVERGEAT	Isabelle	Trésor. Adjointe, & gestion des adhérents	Mars. 20	2023
FLAMENT	Fernand	Président & conseiller litiges	Mars. 19	2021
GAUTHIER	Arlette	Secrétaire & accueil	Mars. 19	2021
HUGO	Monique	Vice-présidente & litiges	Mars. 19	2022
POTAILLON	Alain	Trésorier. & gestion adhérents	Mars. 19	2022
PRINCE	Marcel	Journal SC & conseiller litiges	Mars. 19	2022
VENIARD	Michel	Journal SC & conseiller litiges	Mars. 19	2021

Le 11/03/2021 un courriel a été adressé aux adhérents de plus d'un an d'ancienneté pour leur rappeler que pour faire acte de candidature au conseil d'administration ils devaient envoyer leur demande au président de l'association avant le **24/03/2021**. Nous n'avons pas eu de proposition. Il n'y a donc pas de nouveau candidat.

### VOTES

Compte tenu des conditions particulières liées au coronavirus, nous vous demandons de **voter par correspondance**. Pour cela, un bulletin de vote multiple a été adressé le 31/03/2021 à tous les adhérents. Bulletin complété par un dossier donnant toutes les informations pour les adhérents sans adresse mél. Et seulement avec les informations les renvoyant au site de l'association pour les adhérents nous ayant transmis un adresse mél. Ce bulletin est a renvoyé à l'association avant le **15/04/2021**, date de clôture du scrutin.

En espérant vous retrouver en 2022 en présentiel et pouvoir terminer notre assemblée générale par un débat autour d'un verre de l'amitié,

Le Conseil d'administration vous remercie de votre participation  
 Fernand FLAMENT  
 Président