

# UFC - Que Choisir d'Aix les Bains

N° d'association w 732000973

## COMPTE RENDU de l'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE du 27/04/2021 (exercice 2020)

### Par visioconférence

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

Le 27/04/2021 à 18h00 les membres de l'association UFC - Que Choisir d'Aix les Bains se sont réunis en visioconférence pour procéder à la finalisation de l'assemblée Générale Ordinaire sur convocation du Conseil d'Administration.

#### PRÉAMBULE

En préalable à cette assemblée le conseil d'administration a adressé :

– le **11/03/2021** un courriel 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**.

– le **01/04/2021**, un courrier a été adressé aux adhérents n'ayant pas d'adresse courriel contenant un dossier complet des activités de l'association, des rapports financier et prévisionnel ainsi que la liste des candidats au conseil d'administration. Était joint à ce dossier un bulletin de vote multiple pour les 3 rapports et le renouvellement du conseil d'administration avec une enveloppe timbrée pour le retour du bulletin de vote. Aux adhérents ayant une adresse courriel, le courrier contenait un bordereau les invitant à consulter le site internet de l'association pour prendre connaissance des informations contenues dans le dossier et un bulletin de vote multiple pour les 3 rapports et le renouvellement du conseil d'administration avec une enveloppe timbrée pour le retour du bulletin de vote.

Ces 2 courriers précisaient une date butoir de retour des bulletins de vote le **15/04/2021** afin de pouvoir procéder au dépouillement avant l'assemblée générale en visioconférence du 27/04/2021.

A 17h 50 admission des participants, à 18h00 ouverture de l'assemblée générale.

Fernand FLAMENT, Président de l'association et de cette assemblée prend la parole :

Bonjour à toutes et tous et merci de participer à cette première assemblée générale en visioconférence. C'est aussi une première pour nous. Nous allons faire de notre mieux pour qu'elle se déroule le mieux possible selon l'ordre du jour affiché à l'écran.

#### Rapport moral et d'activités

Point sur les adhésions.

Médias : le Savoie-Consomm', site Web, Lettre Électronique

Analyse des permanences

Litiges, classement, causes, gains des adhérents

Les études (enquêtes et campagnes)

Les commissions, représentations et actions

Le bénévolat

#### Rapport financier

Présentation du bilan, rapport du contrôleur aux comptes

Budget prévisionnel et rapport d'orientation

#### Renouvellement du conseil d'administration

Présentation des candidats

#### Résultat des votes

sur les rapports moral, financier et d'orientation

Sur le renouvellement du Conseil d'administration

#### Questions diverses, débat

Nous sommes 23 à être connectés pour cette assemblée générale qui fait suite aux documents qui ont été envoyés à tous les adhérents.

Comme je l'ai écrit dans les courriers, l'année 2020 outre les malheurs qu'elle a apporté, a généré d'importantes modifications tant dans la vie privée de chacun que dans la façon de travailler.. Beaucoup

d'entreprises et de magasins ont dû interrompre ou modifier leurs activités créant du chômage pour celles qui n'ont pas pu s'adapter au télétravail.

Cette nouvelle façon de travailler, si elle supprime les temps de trajets, crée un mélange domicile – lieu de travail pas toujours compatible avec le logement. De plus l'isolement est difficilement supporté par certaines personnes. Espérons qu'avec les vaccins cette période deviendra du passé.

Notre association touchée par la fermeture de la Maison des Associations a, grâce à la volonté de ses bénévoles, su s'adapter au télétravail afin de maintenir le lien avec les consommateurs et leur apporter conseils et assistance même pendant les périodes de confinement. Nous pouvons les remercier car, s'il est simple de poser des questions lorsque nous sommes face au consommateur, demander des détails par courriel ou courrier demande beaucoup plus de temps et d'investissement de la part du bénévole traitant le litige. Encore merci à toutes et tous les bénévoles.

La parole est donnée à Francis STOPPELE pour la suite

## RAPPORT MORAL et D'ACTIVITÉ

**LES ADHÉSIONS** : Au 31/12/2020 nous avons recensé 432 adhérents dont 326 fidèles ré-adhérents que nous remercions. Soit un taux de ré adhésion de plus de 75 %. Pour mémoire au 31/12/2019 l'association comptait 444 adhérents, soit une perte d'environ 3 %. C'est relativement peu compte tenu de la situation.

Nous remercions chaleureusement les adhérentes et adhérents qui nous ont fait un don.

**L'INFORMATION VERS LES CONSOMMATEURS** : est faite par 3 médias

- La revue trimestrielle 'SAVOIE CONSOMM'
- La lettre électronique mensuelle
- Le site internet de l'association

- **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.

Les principaux dossiers présentés en 2020 :

N° 120 : Décrypter les contrats d'électricité et de gaz ; cher tarif réglementé ; les taxes ; l'énergie a-t-elle une couleur ? Changer de fournisseur ; peut-on me couper le courant ?

N° 121 : Spécial pandémie : annulation ; quelques soutiens aux familles ; Complémentaires santé, les entreprises et la distribution de l'assurance ; l'ALD c'est quoi ? 100 % santé ? La course aux complémentaires ; peut-on se rétracter ? Public et privé complémentaires ?

N° 122 : L'alimentation : Stratégie européenne, les appellations et les labels ont attrapé le virus ; qu'est-ce la malbouffe ? Marketing alimentaire pour les enfants : attention danger ; Faut-il avoir peur des pesticides ? Le fructose : miracle ou poison ? Décriptage logos bio ; les 12 repères à suivre ; produits alimentaires en Savoie et covid ; le maquis de l'étiquetage

N° 123 : L'alimentation : la folie de l'avocat ; labels "sans pesticides" ; viandes ; dans les poissonneries ; pêche durable ; filière sucre ; Énergie Balls. Alerte, fin des tarifs réglementés de l'énergie ; la situation particulière d'ENGIE

Et aussi comme dans les numéros précédents, des histoires vécues, le coin du juriste, les résultats de nos enquêtes, Le coup de gueule, le courrier des lecteurs.

## Une lettre électronique mensuelle

Préparée par les Als de Chambéry et d'Aix les Bains elle 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 actions de l'UFC-Que Choisir et sur l'actualité consomériste. 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 a été fermée. Nous avons dû évacuer nos locaux en catastrophe en prenant les dossiers en cours afin de pouvoir continuer de les traiter. Cependant nous n'avons jamais perdu le lien avec les consommateurs, gardant le contact par téléphone, courriel et lettre électronique.

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.

### PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE

Elle est tenue tous les jours de la semaine aux heures ouvrables. Les bénévoles se transmettent le téléphone mobile à tour de rôle et ce même pendant la période de confinement.

En 2020 nous avons répondu à près de 850 appels téléphoniques

Rappel de notre N° : 07 83 74 12 73

### LES CONTACTS ayant généré des litiges

| Contacts ayant généré un litige |         |      |            |
|---------------------------------|---------|------|------------|
| Type de contact                 | 2020    |      | PM en 2019 |
|                                 | En Nbre | En % | En Nbre    |
| 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          |
| Total de litiges                | 339     | 100% | 560        |

On peut constater la montée (en pourcentage) des contact ALED

## LES LITIGES : Secteurs de consommations

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

Monique HUGO commente les litiges

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 1er 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 refermer, les exploitants ont parfois fait preuve de mauvaise foi en maintenant leurs prélèvements alors même qu'ils n'assuraient pas leurs prestations.

Francis STOPPELE reprend

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 des actions réalisées par Paul TISON en 2020

- 11 mesures de radon effectuées
  - 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 juste avant le confinement de novembre est bienvenue car le traitement des litiges à distance complexifie la tâche. Elle participe déjà activement aux différentes tâches de l'association dont le traitement des dossiers de litiges.

Michèle MONTVIGNIER-MONNET se présente : nouvelle retraitée d'une carrière de juriste dans la fonction publique, souhaite apporter son soutien aux consommateurs et affirme son plaisir d'avoir intégré l'association.

Alain POTAILLON, Trésorier prend la parole

## **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.

La copie du document original ainsi que les comptes détaillés sont disponible sur demande au CA de 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> |
| <b>Déficit / Excédent 2020</b>    | <b>-1 527,13 €</b>  | <b>0,00 €</b>      |                   |
| <b>Balance</b>                    | <b>-16 927,13 €</b> | <b>16 927,13 €</b> |                   |

Fernand FLAMENT reprend la parole

**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 d'autre candidat.

## PROCÉDURE DES VOTES

Compte tenu des conditions particulières liées au coronavirus, nous vous avons demandé , comme la loi nous y autorise, de voter par correspondance.

Pour des raisons économiques nous avons adressé 2 types de courriers :

– aux adhérents qui ne possèdent pas d'adresse mél, nous leur avons adressé un dossier complet des activités de l'association comportant un bulletin de vote à nous retourner avant le 15/04/2021 date de clôture du scrutin.

– aux adhérents ayant internet, nous leur avons adressé un document les invitant à se rendre sur le site de l'association pour trouver les informations des activités de l'association avec un bulletin de vote à nous retourner avant le 15/04/2021, date de clôture du scrutin.

## RÉSULTAT DES VOTES

| VOTES SUR LES RAPPORTS                          |                    |          |           |             |             |          |
|-------------------------------------------------|--------------------|----------|-----------|-------------|-------------|----------|
| Vote sur :                                      | Nombre d'adhérents | Exprimés | Voix pour | Voix contre | Abstentions | Résultat |
| le rapport moral et d'activités                 | 432                | 219      | 213       | 1           | 5           | Accepté  |
| le rapport financier                            |                    | 219      | 213       | 0           | 6           | Accepté  |
| le budget prévisionnel et les orientations 2021 |                    | 219      | 210       | 1           | 8           | Accepté  |

| VOTE SUR LE RENOUELEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION |                    |          |           |             |             |          |
|------------------------------------------------------|--------------------|----------|-----------|-------------|-------------|----------|
| Vote sur la ré-élection de :                         | Nombre d'adhérents | Exprimés | Voix pour | Voix contre | Abstentions | Résultat |
| FLAMENT Fernand                                      | 432                | 219      | 216       | 0           | 3           | Ré-élu   |
| GAUTHIER Arlette                                     |                    | 219      | 215       | 1           | 3           | Ré-élue  |
| VENIARD Michel                                       |                    | 219      | 215       | 1           | 3           | Ré-élu   |

Merci de votre soutien

## DÉBAT

La parole est donnée à l'assemblée avec un rappel de la procédure de discussion en visioconférence

Une demande d'une adhérente sur la procédure d'obtention de réduction d'impôt sur les travaux d'isolation et de chauffage (MaPrimeRenov). Compte tenu des fréquents changements des règles, nous la renvoyons vers l'ASDER dont c'est la spécialité et les sites institutionnels.

Une demande est faite sur la prochaine EMCE : rien de programmé à ce jour, peut-être en 2022. En revanche, pour « Choisir son fioul » des campagnes régulières d'inscription permettent de faire baisser la facture de chauffage.

N'ayant plus de question et l'ordre du jour étant épuisé, le président clôt l'assemblée à 19 heures en remerciant les participants et en souhaitant se retrouver l'an prochain en présentiel :

Fernand FLAMENT  
Président

Micheline CARCASSONNE  
Secrétaire

Alain POTAILLON  
Trésorier