

# UFC-Que Choisir d'Aix les bains

Maison des associations 25 Bd des Anglais 73100 Aix les Bains  
Compte rendu de l' AG ordinaire du 8 mars 2022  
Exercice 2021

18h 00 Le Président, Fernand FLAMENT, ouvre la séance et prend la parole :

Le Conseil d'administration et moi-même, tenons tout d'abord à vous remercier de votre présence à cette Assemblée générale. Les contraintes sanitaires s'étant assouplies, nous clôturerons la séance par un verre de l'amitié.

Nous remercions de leurs présences M. PETIT David ,collaborateur parlementaire de Mme Thyphanie DEGOIS, Député de Savoie qui s'est excusée.

Merci également au président de l'association UFC-Que Choisir de Chambéry Robert MONDOT, aux bénévoles de l'association UFC-Que Choisir d'Albertville Monique CHAMIOT-MAITRAL et André VIDAL d'être parmi nous.

Des personnalités absentes se sont excusées :

M. Alain BAZOT président de l'UFC-Que Choisir ; Mme Sophie PETIT-GUILLAUME adjointe au Maire, chargée de la vie associative, (venue tout spécialement en début de séance) ; Madame Catherine MARCONNET chef de service alimentaire protection des consommateurs et concurrence de la DDETSPP ; Mme Leila BOUGHABA directrice de l'ADIL.

En plus des 26 adhérents présents, nous avons reçu 122 mandats. Nous allons procéder à l'ouverture de l'Assemblée générale ordinaire dont l'ordre du jour affiché actuellement vous a été communiqué dans les convocations.

## PRÉAMBULE

L'année 2021 a été dans la continuité de la précédente, imposant selon les caprices du virus des contraintes plus ou moins fortes entravant la vie économique et sociale. Dans cette période pleine d'incertitudes, notre association a joué la prudence et a continué de ne traiter les litiges que par internet, téléphone et mail, ne prenant rendez-vous avec un adhérent, (à jour de ses vaccins) que si la complexité du traitement du dossier l'exigeait. Il va sans dire que cela a alourdi la tâche des bénévoles et aussi des consommateurs. Néanmoins, comme vous allez le voir, l'association s'en est sortie pas trop mal. Plein d'espoir dans des jours meilleurs, en février 2022 nous avons recommencé à tenir une permanence hebdomadaire le mercredi de 15h30 à 18h00.

La parole est passée à Francis STOPPEL

# RAPPORT MORAL et D'ACTIVITÉ

## LES ADHÉSIONS

Au 31/12/2021 nous avons recensé 441 adhérents dont 326 fidèles ré-adhérents que nous remercions. Soit un taux de ré adhésion de plus de 75 %. Pour mémoire au 31/12/2020, l'association comptait 432 adhérents, soit une augmentation de 2 %.

Certains adhérents ou adhérentes nous ont fait un don. Nous les en remercions chaleureusement.

## L'INFORMATION VERS LES CONSOMMATEURS, Pour cela 3 médias:

- **La revue trimestrielle Le Savoie Consomm'** produite par les 3 associations de Savoie, la collaboration de l'association de Haute-Savoie et celle du dessinateur Georges MILLION que nous remercions de ses dessins pleins d'humour.

Chaque numéro comporte : un dossier de fond, des informations et des conseils pour les consommateurs. il présente aussi des exemples de litiges résolus avec l'aide d'une association locale. Une place est aussi réservée au courrier des lecteurs : n'hésitez pas à nous communiquer des informations ou des histoires vécues, nous les ferons paraître. N'oubliez pas que l'information partagée est la première défense des consommateurs.

Les adhérents bénéficient d'un d'abonnement à prix modique. La revue peut être diffusée par abonnement individuel seul à 8 € par an.

Les principaux dossiers présentés dans les numéros de 2021 sont :

- janvier N° 123 : L'alimentation : la folie de l'avocat ; label sans pesticides ; viandes ; dans les poissonneries ; pêche durable ; filière sucre, Énergie Balls.

- avril N° 124: Achats sur internet : Bonnes pratiques,et vérification de base ; Authentification forte et paiement par CB ; les Market places ; Signature électronique ; l'administration au juste prix ; France connect.

- Juillet N° 125 : Mode d'emploi pour les projets touristiques : Vacances sereines ; Tourismes en Savoie ; Énergie moins cher ensemble 2021, (reportée au deuxième semestre 2022 puis ajournée ).

- Octobre N° 126 : Les 70 ans de l'UFC et les litiges 2021 dans les AL – Un litige de consommation ? Ne vous précipitez pas trop vite chez le juge !

Et dans tous les numéros : Des histoires vécues ; le coin du juriste ; décryptage ; les résultats de nos enquêtes ; le coup de gueule ; le courrier des lecteur...

- **une lettre électronique**, est adressée par mail tous les mois aux adhérents qui le souhaitent.

Cette lettre est établie en collaboration avec l'association locale de Chambéry. Elle contient des informations pertinentes sur l'actualité des droits des consommateurs. Et pour ceux qui veulent en savoir plus sur les sujets abordés, des liens renvoient vers des pages internet plus détaillées.

Les adhérents qui ne souhaitent plus la recevoir peuvent se désabonner en cliquant sur le lien de désabonnement.

- **Le Site de l'association** : accessible à tous

Vous pouvez là aussi trouver des informations au niveau national et local. C'est notre ami Gérard qui le fait vivre.

## LES PERMANENCES

Compte tenu des recommandations sanitaires, nous avons maintenu notre suspension des permanences des lundis et mercredis. Privilégiant le traitement des litiges par téléphone, mail et courrier, ne recevant les consommateurs sur rendez-vous que si cela était indispensable.

Malgré ces difficultés nous avons tenu en présentiel ou en visioconférence 37 bureaux hebdomadaires et 12 conseils d'administration.

Compte tenu des risques de fermeture de la Maison des associations, veuillez adresser vos courriers à notre boîte postale :

UFC-Que Choisir d'Aix les Bains BP 10427 73104 Aix les Bains Cedex 4

**La permanence téléphonique** est tenue à tour de rôle par les bénévoles de l'association. Elle répond 5 jours sur 7 de la semaine au heures ouvrables. Compte tenu de la situation sanitaire, ce moyen est devenu le lien privilégié avec les consommateurs.

Un grand merci à tous les bénévoles de l'association pour leur disponibilité. Ils ont répondu en 2021 à plus de 900 appels. Pour mémoire, près de 850 en 2020.

Numéro de la permanence : 07 83 74 12 73.

### Type de contact

Type de contact	En 2021	Parts en %	PM en 2020
ALED	122	61%	199
Accueil sans rendez-vous	1	0%	32
Accueil avec rendez-vous	3	1%	60
Téléphone	35	17%	23
Courriel	30	15%	21
Courrier	10	5%	4
<b>Total de contacts</b>	<b>201</b>	<b>100%</b>	<b>339</b>

### Les litiges : Secteurs de consommation :

Secteurs de consommation	En 2021		En 2020	
	Nombre	En %	Nombre	En %
Services marchands, équipement de la maison	<b>91</b>	44%	150	44%
Opérateurs	<b>22</b>	11%	39	12%
Logement construction	<b>21</b>	11%	31	9%
Assurance	<b>21</b>	11%	29	9%
Énergies	<b>19</b>	10%	28	8%
Banques, crédits	<b>10</b>	5%	24	7%
Auto, motos	<b>15</b>	8%	19	6%
Autres, loisirs, location de vacances, divers	<b>1</b>	0%	13	4%
Administrations	<b>0</b>	0%	4	1%
Santé	<b>1</b>	0%	2	1%
Alimentation	<b>0</b>	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>201</b>	<b>100 %</b>	<b>339</b>	<b>100%</b>

On remarque sur ce tableau que :

– Cette année le nombre de litiges a encore baissé. Le fait de ne plus recevoir les consommateurs sans rendez-vous y est peut-être pour quelque chose. Le traitement des litiges à distance donne une charge plus lourde aux bénévoles, mais également aux adhérents qui peut-être se démobilisent. Une autre raison est que les conseils pertinents donnés par les bénévoles lors des permanences téléphoniques suffisent au consommateur pour débrouiller son litige, auquel cas le litige n'est pas répertorié.

Monique HUGO explique : Le secteur marchand représente chaque année un fort pourcentage de litiges. Près de 50 % encore cette année. Cela mérite quelques explications. Ce secteur est très vaste, il regroupe tous les litiges commerciaux divisés en 11 sous-secteurs eux-mêmes divisés en plusieurs sous-sous secteurs. Cela permet de définir au mieux le type de litige et de les quantifier. Compte tenu de ce découpage indispensable pour catégoriser les litiges. Il est impossible, sauf à faire un énorme tableau indigeste, à indiquer tous les détails.

– Autrement, il n'y a pas de grande variation en pourcentage dans les différents secteurs. Monique Hugo souligne que les annulations de voyages et de séjour liées à la Covid ont générées beaucoup de litiges de remboursement, explique ALED qui aident les consommateurs au niveau national à trouver une réponse à leur litige et les problèmes d'énergie très préoccupants depuis plusieurs mois.

Un diagramme "camembert" des répartitions et un par colonnes des variations par rapport à 2020 sont présentés.

### **Quel résultat de nos actions ?**

On peut dire qu'en dehors des litiges auxquels nous avons trouvé un arrangement amiable non chiffrable telle qu'une prise en compte de travaux, une reconnaissance de prise en garantie, nous avons réussi dans l'année 2021 à faire récupérer une somme de 28 342 € à nos adhérents.

### **Les enquêtes :**

- Nous avons participé en 2021 aux enquêtes suivantes
- janvier : Enquête sur le Camembert, (absence d'AOP)
  - mai : Enquête sur les circuits courts
  - septembre : Enquête sur les prix de 87 articles dans les grandes surfaces
  - octobre : Enquête sur les produits au rappel
  - novembre et décembre : Enquête chez les opticiens, (100 % santé)

### **Participation dans les commissions locales :**

- Commission consultative des Services publics locaux (CCSPL) de la municipalité
- CDU (Commission des Usagers) du Centre hospitalier Métropole Savoie
- CDU de la clinique Herbert
- Comité Postal local (Bassin aixois)
- GRAND LAC : Participation au conseil d'exploitation de la régie d'assainissement eau potable de secours et à la CCSPL

### **Autres représentations départementales et régionales :**

- CClam, 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 et participations :**

- janvier : Démarrage des formations à distance pour les bénévoles  
Campagne " Choisir son fioul"  
70 ans de l'UFC-Que Choisir, Départ de l'opération tour de France du Van
- février : Nouvelle procédure du traitement des litiges en ligne, contribution au débat fédéral
- mars : Le 16, Assemblée générale de l'association en visioconférence, une grande première !  
A l'occasion de la journée mondiale de l'eau : carte interactive de la qualité de l'eau potable et campagne contre les pesticides  
Lancement de l'application smartphone " Quel Produit"
- mai : Lancement de la campagne « Énergie moins chère ensemble » (suspendue en fin d'année)
- juin : Lancement de la campagne « Quel débit » (sur la 5G)  
Participation à la Journée du mouvement (en visio)
- juillet : Sondage sur les opérations chirurgicales déprogrammées
- septembre : Le 4, participation au Forum des associations Tutti Frutti,
- octobre : Participation à l'AG fédérale les 9, 10, 11 : adoption à l'unanimité de notre motion contre la suppression des tickets de caisse
- novembre : Pétition européenne contre le glyphosate  
Participation à l'AG de l'union régionale UFC – Que Choisir ARA le 17 (de l'autre côté de St Étienne)  
Le 25, Participation à l'AG de France Assoc Santé ARA à Lyon  
Participation à la Semaine de la sécurité du patient au CHMS (le 23 à Chambéry, le 25 à Aix)
- Décembre : Photo du van place des éléphants à Chambéry le 18 décembre 2021

## **Radon**

- 13 mesures de radon dans différents endroits.
- Entrevue avec Monsieur le Maire qui accepte de continuer les mesures préventives dans les ERP et sur les lieux de travail du personnel municipal.  
Il est prévu de faire figurer sur le site de la mairie la carte des résultats de mesures du radon.
- Mise à jour du site de l'UFC-Que Choisir d'Aix-les-Bains (historique des mesures de l'activité volumique du radon dans l'eau de la source Alun et dans le sol aixois).
- Demande adressée à l'ARS de Chambéry pour une présentation par l'UFC au CODERST de la Savoie des diverses conséquences de l'arrêté de 2018. Sans réponse.

- *Vous trouverez toutes les informations utiles concernant ce gaz sur le site de l'association : <http://aixlesbains.ufcquechoisir.fr>*

Arrivée de Monsieur Renaud BERRETI Maire d'Aix les Bains que le Président remercie.

Fernand FLAMENT reprend la parole :

## **Bénévolat**

En 2021, aucun nouveau bénévole ne s'est engagé malgré quelques contacts. Mais en 2019, 2 adhérents se sont proposés pour rejoindre notre équipe : Flavien et Philippe. Et en 2020 une adhérente Michèle. Ces trois bénévoles ont confirmé leur engagement en 2020 et 2021

Quelques mots sur l'historique de ces bénévoles :

En principe lorsque nous accueillons un nouveau bénévole, nous le mettons en binôme pendant plusieurs mois avec un autre bénévole afin qu'il bénéficie de son expérience et qu'il apprenne la philosophie de l'UFC-Que Choisir dans l'accueil des consommateurs et le traitement des litiges. Il participe aussi à des stages spécifiques organisés au niveau régional.

Mais ça, c'était avant ! Avant la covid

En effet Philippe et Flavien sont arrivés au cours du deuxième semestre de 2019 et n'ont pu bénéficier que de quelques séances de formation en doublon avec un bénévole « senior » puisque le premier confinement a commencé début mars 2020.

Quant à Michèle, elle est arrivée le 30 octobre 2020, veille du second confinement. Donc aucune séance en doublon.

Ces bénévoles n'ont donc pas profité de la formation habituelle locale et de stages régional non plus.

C'est donc par téléphone, et mails, aussi quelques visites à domicile que le contact s'est fait entre anciens et nouveaux bénévoles. Les informations ont été transmises peu à peu, les laissant parfois "plantés" devant leur ordinateur quelquefois obstiné. C'est donc avec beaucoup d'efforts et de persévérance que nos 3 bénévoles sont arrivés à maîtriser les procédures et outils informatiques de l'association.

Il faut souligner aussi l'assistance des anciens qui ont apporté l'aide aux nouveaux malgré toutes les difficultés de passage de connaissances,

Je pense que l'on peut les féliciter et les remercier pour le travail qu'ils ont accompli. Certains d'entre vous ont déjà pu, tout comme nous, les apprécier.

Bravo et merci à tous les 3 et ainsi qu'à toute l'équipe qui a gardé toute sa cohésion pendant cette période difficile.

Nous pouvons les applaudir

Aussi en 2021

Hélas, Marcel, un fidèle bénévole depuis 2009, nous a quitté.

Marcel s'est occupé d'abord de litiges puis de l'élaboration du Savoie Consomm' : mise en page, relations avec les autres associations, notre dessinateur Georges Million, et la Poste. Il a aussi géré la comptabilité de l'union départementale de Savoie.

Tout cela avec plein de gentillesse et d'humour, apportant la gaîté et l'entrain dans les réunions. Nous lui rendons hommage et lui disons un grand merci.

## RAPPORT FINANCIER

### Synthèse

Alain POTAILLON trésorier prend la parole et commente les tableaux :

BILAN FINANCIER AG EXERCICE 2021			
SYNTHESE			
Comptes	Dépenses	Recettes	Bilans
Adhésions	-2 892,75 €	10 585,00 €	7 692,25 €
Enquêtes	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Stages	-218,40 €	26,70 €	-191,70 €
Savoie-Consomm'	-2 352,23 €	1 120,00 €	-1 232,23 €
Fonctionnement général	-15 679,09 €	9 715,27 €	-5 963,82 €
<b>Total hors Mvt de Fonds</b>	<b>-21 142,47 €</b>	<b>21 446,97 €</b>	<b>304,50 €</b>
Reliquat et Mvt de Fonds	-9 351,10 €	9 000,00 €	-351,10 €
<b>Total Fonctionnement</b>	<b>-30 493,57 €</b>	<b>30 446,97 €</b>	<b>-46,60 €</b>
Déficit / Excédent antérieur	0,00 €	1 527,13 €	1 527,13 €
<b>Bilan Exercice</b>	<b>-30 493,57 €</b>	<b>31 974,10 €</b>	<b>1 480,53 €</b>
<b>Déficit / Excédent 2020</b>	<b>-1 480,53 €</b>	0,00 €	
<b>Balance</b>	<b>-31 974,10 €</b>	<b>31 974,10 €</b>	

## Rapport du contrôleur des comptes

Le 02/02/2022 les comptes de l'association ont fait l'objet d'une vérification par le contrôleur M. Gérard RHOME. A la suite de quoi le contrôleur demande à l'Assemblée Générale de l'association d'accorder son quitus pour les comptes de l'année 2021 au trésorier M. Alain POTAILLON.

## Stabilité du budget 2021

STABILITÉ DU BUDGET SUR 3 EXERCICES			
ANNÉES	Dépenses	Recettes	Bilans
2019	-14732,72	17511,86	2779,14
2020	-15645,63	17427,76	1782,13
2021	-30493,57	31974,1	1480,53

Cette année, il y a une forte augmentation des dépenses. Elle est due à l'achat de 8 ordinateurs portables afin de rester conforme au RGPD.

En effet, le RGPD (Règlement Général sur la protection des données) impose aux détenteurs de fichiers de données personnelles, (noms, adresses, n° de téléphone etc...) d'assurer la confidentialité et la protection des données détenues.

Le travail à domicile des bénévoles se développant et devenant indispensable, il n'était pas envisageable de demander aux bénévoles de consacrer leur ordinateur personnel, souvent familial, uniquement à l'association interdisant de ce fait son utilisation aux autres membres de leur famille.

Nous avons donc décidé en conseil d'administration d'acheter 8 ordinateurs portables et de les prêter aux bénévoles ayant par leur fonction accès à ces données et n'ayant pas d'ordinateur personnel pouvant être sécurisé.

Ces ordinateurs sont protégés par un certificat délivré par la fédération et un mot de passe d'accès que le bénévole s'engage à garder confidentiel.

## Rapport d'Orientation et prévisions pour 2022

- Continuer la progression du nombre d'adhérents
- Développer le budget de formation pour suivre l'augmentation de bénévoles et compenser le manque de stages des 2 dernières années
- Développer la formation et les techniques de traitement des litiges à distance
- Budget: Garder l'équilibre et la stabilité. Maintenir le tarif des cotisations.

## Budget prévisionnel 2022

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 €	2 779,14 €	2 779,14 €
<b>Bilan de l'exercice 2020</b>	<b>-15 400,00 €</b>	<b>18 179,14 €</b>	<b>2 779,14 €</b>
Déficit / Excédent 2020	-2 779,14 €	0,00 €	
<b>Balance</b>	<b>-18 179,14 €</b>	<b>18 179,14 €</b>	

Alain POTAILLON fait remarquer que le budget prévisionnel 2022 retrouve les valeurs proches des années précédentes.

Francis STOPELLE reprend la parole

## VOTES

Avant de passer au votes. les présents sont invités à poser leurs questions. Sans question il est passé aux votes à main levée.

- Vote du rapport moral et d'activités : accepté à l'unanimité
- Vote sur le rapport financier : accepté à l'unanimité
- Vote sur le rapport d'orientation et sur les prévisions budgétaires : accepté à l'unanimité

## RENOUVELLEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Élus rééligibles** : Monique HUGO et Alain POTAILLON

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	Avril 21	2024
GAUTHIER	Ariette	Secrétaire & accueil	Avril 21	2024
<b>HUGO</b>	<b>Monique</b>	<b>Vice-présidente &amp; litiges</b>	<b>Mars. 19</b>	<b>2022</b>
<b>POTAILLON</b>	<b>Alain</b>	<b>Trésorier. &amp; gestion adhérents</b>	<b>Mars. 19</b>	<b>2022</b>
VENIARD	Michel	Journal SC & conseiller litiges	Avril 21	2024

Se re-présentent : Monique HUGO et Alain POTAILLON

Se présentent : Flavien FREGOLENT et Michèle MONTVIGNIER-MONNET qui en ont fait la demande

NOMS	Prénoms	Se re-présentent	Élection en
		Fonctions (non exhaustif)	
HUGO	Monique	Vice-présidente & litiges	Mars. 19
POTAILLON	Alain	Trésorier. & gestion adhérents	Mars. 19

NOMS	Prénoms	Se présentent	Élection en
		Fonctions (non exhaustif)	
FREGOLENT	Flavien	Conseiller litiges	
MONTVIGNIER MONNET	Michèle	Conseiller litiges	



Un rappel : les statuts de l'association imposent que, pour pouvoir se présenter au conseil d'administration, il faut remplir les conditions suivantes :

- avoir un an d'ancienneté dans l'association
- être à jour de sa cotisation
- déposer sa candidature 10 jours avant l'Assemblée générale.

### **Vote sur le conseil d'administration,**

La procédure est rappelée:

Ce vote se fait à bulletin secret comme l'exigent nos statuts. Pour cela, nous vous avons distribué à l'entrée lors de votre enregistrement un bulletin de vote pour vous et autant que vous avez de pouvoir. Pour voter, il vous suffit de cocher dans la ligne du candidat la case de votre choix.

Nous vous accordons quelques minutes pour exprimer votre choix. Puis des volontaires passeront avec des boîtes afin de récupérer vos bulletins et de pouvoir procéder au dépouillement.

Il est proposé aux présents de participer ou d'assister au dépouillement qui donne :

HUGO Monique Élu(e) à l'unanimité

POTALLON Alain : Élu(e) à l'unanimité

FREGOLENT/ Élu(e) à l'unanimité

MONVIGNIER-MONNET Michèle : Élu(e) à l'unanimité

### **QUESTIONS DIVERSES DÉBAT**

La parole est donnée à Monsieur Renaud BERETTI qui félicite l'association pour la continuité de son action vis-à-vis des consommateurs même pendant la pandémie et sa participation dans les différentes commissions ce qui lui permet d'informer les consommateurs du rôle et des actions de ces commissions. Il nous remercie de notre vigilance et en particulier de l'action de Paul TISON sur le radon contre le changement de catégorie de la ville d'Aix.

Un adhérent ayant soumis sa question au téléphone précédemment à l'AG reçoit la réponse : oui le syndic d'une copropriété peut rendre obligatoire l'AG en visio-conférence jusqu'à la fin du 2ème trimestre 2022 avec, cependant, l'accord du conseil syndical.

### **Clôture,**

L'ordre du jour étant épuisé et sans autre question l'assemblée est clôturée. Les présents sont remerciés et invités à prendre le verre de l'amitié en continuant le débat si besoin est.

La Secrétaire  
Micheline Carcassonne

Le Président  
Fernand Flament