

Procès-Verbal de l'Assemblée Générale UFC-Que Choisir Salon de Pce-Arles

29 juin 2021 – 17h30

Les adhérents de l'Association Locale « UFC-Que Choisir Salon de Provence-Arles » se sont réunis à la Maison des Associations de Salon de Pce pour son A G Ordinaire. 35 adhérents étaient présents ou représentés.

La séance est ouverte par la présidente Claude Le Foulgoc assistée de la vice-présidente Claudie Sampietro.

1) RAPPORT D'ACTIVITE 2020

L'année a été largement impactée par la crise sanitaire : 5 mois de fermeture des permanences et traitement des litiges en télétravail.

► Nos Adhérents au 31/12/2020 :

- 958 adhérents dont 376 nouveaux adhérents,
- 583 ré-adhésions : (taux de fidélisation 60.8% excellent / à la moyenne nationale, témoignant soutien et confiance à nos actions).

► **Nos ressources humaines** : Equipe de 32 bénévoles : traitement des litiges et conseils : 21 (19 à Salon, 3 à Arles, 4 à Avignon), enquêtes (8 dont 3 en Arles), communication et administration (1), comptabilité (1), conception à la revue "Provence Conso" (1). 1 salariée en CDI, à temps partiel.

► **Nos permanences** : à Salon tous les jours (7 ½ journées = 21h), en Arles les mardis et vendredis AM (2 ½ journées = 6h) dans les locaux de l'ancien collège Mistral, à Avignon le mardi AM (une demie journée) dans un bureau de la Maison de la Justice et du Droit et à Carpentras, à la maison du citoyen

► Nos activités :

- Analyse quantitative

1555 litiges reçus :

- 320 dans nos locaux jusqu'au 15 mars
- 1235 ont été gérés en télétravail et reçus en ligne sur le site national de l'UFC (860), par mail (325), par courrier (20) ou par téléphone (30).

Ces demandes proviennent pour 50% de notre territoire des Bouches du Rhône, 45% du Vaucluse, le reste se répartit entre le Gard et d'autres départements de la Région.

Le secteur d'activité le plus représenté est logiquement, parmi les services marchands, le secteur du tourisme avec les annulations de voyages et de séjours, suite au confinement. Ce secteur représente 50% de l'ensemble des litiges.

L'énergie, les télécoms et le logement représentent chacun 10%.

Viennent ensuite les litiges automobiles, les banques et les assurances pour 6% chacun.

Sur les 1555 litiges reçus, 45% sont en cours de traitement, 45% ont eu une issue favorable, et 10% restent sans suite, pour diverses raisons (abandon ou sans nouvelles du consommateur, ou aucune action possible)

- Gestion des litiges en ligne : cette possibilité a été mise au point techniquement par notre Fédération Nationale. Elle est accessible sur le site de Que Choisir.org. 860 demandes de ce type ont été accueillies. Le traitement des litiges en ligne est souvent plus difficile qu'en "face à face" car nous n'avons pas toujours les bonnes informations. Nous donnons d'abord une analyse du cas et un conseil pour le traiter. Une adhésion en ligne du consommateur est requise pour mieux l'accompagner.

100 adhésions ont ainsi été recueillies, soit un retour de 11.6%, alors que le retour d'adhésions sur les autres modes d'accès est de plus de 22%.

➤ Les enquêtes

En cette année de confinement aucune enquête n'a été réalisée

➤ **Communication**

L'année 2020 a vu la disparition, en décembre, de notre publication trimestrielle « Provence Conso » qui était réalisée en partenariat avec les AL d'Aix en Provence et de Marseille.

Nous informons nos adhérents essentiellement grâce à notre site internet

<http://www.salon-arles.ufcquechoisir.fr>

➤ **Les représentations des consommateurs**

Notre AL représente les intérêts des consommateurs

- dans des commissions consultatives des collectivités locales (services publics délégués, eau et assainissement, organismes publics liés à l'environnement...)
- dans les commissions de représentants des usagers des établissements de santé (hôpitaux, cliniques, centres de rééducation,...)
- Dans des commissions techniques (CODERST 84)
- Et depuis un an, nous avons intégré le CA d'un bailleur social (13 Habitat) et suivons à ce titre les préoccupations des locataires et l'amélioration des services rendus. Une bénévole d'Arles est particulièrement investie dans ce rôle.

➤ **Autres actions**

Participation à l'Union Régionale qui réunit les 7 associations de la Région (Marseille-Nice, Toulon, Fréjus, Aix en Provence, Martigues, Manosque et Salon de Provence) qui coordonne les actions de formation, les suivis des dossiers concernant l'environnement et la santé.

Actions de terrain : le confinement ne nous a pas permis d'être présents au forum des associations, mais nous avons pu, en janvier, réaliser un « Rendez-vous Conso » à Vernègues pour informer le public sur les arnaques à éviter.

Ce rapport d'activités 2020 a été présenté et soumis au vote de l'Assemblée Générale qui l'adopte à l'unanimité

2) LE RAPPORT FINANCIER 2020

Le compte d'exploitation montre, pour un total des charges de 43321 €, un total des produits de 52349 €, soit un solde positif de 9028 €.

Le poste le plus important des dépenses est celui des charges salariales (33%).

Le poste le plus important des recettes est celui des cotisations (52%) qui constitue l'essentiel de nos recettes.

Le résultat financier 2020 présenté est soumis au vote de l'assemblée Générale. Il est adopté à l'unanimité.

3) LE MONTANT DES COTISATIONS 2021

La proposition est de reconduire les tarifs actuels, soit

34€ pour la 1^{ère} adhésion, 26€ pour les années suivantes.

Adhésion jeunes 18-25 ans : 25€

Adhésion solidaire : 10€.

A noter « l'adhésion sympathisant », créée par la Fédération Nationale et dont le montant ne dépend pas de nous : cette adhésion ne donne pas droit au traitement des litiges, c'est une marque de soutien à notre mouvement.

Les tarifs sont soumis au vote de l'Assemblée Générale et sont adoptés à l'unanimité.

4) LES PERSPECTIVES D'ACTIONS 2021

Il s'agit de répondre aux nouveaux enjeux nationaux ou locaux.

- S'adapter au mieux au traitement des litiges en ligne, en coordination avec la Fédération
- Pérenniser les permanences d'Avignon et Carpentras en « recrutant » de nouveaux bénévoles
- Faire connaître notre rôle auprès des bailleurs sociaux
- Aider le consommateur à devenir un usager citoyen en développant les « Rendez-vous conso » auprès de consommateurs ciblés
- S'investir davantage dans les secteurs de la santé et de l'environnement

Les perspectives 2021 présentées sont soumises au vote de l'Assemblée Générale et adoptées à l'unanimité

5) LE RENOUVELLEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Actuellement, le CA est composé des 12 administrateurs, mais les statuts lui permettent d'en avoir 15.

Chaque administrateur est renouvelable tous les trois ans.

Trois membres sortants se représentent : Anne Marie LAUPIE, Solange RAMERO, Claude LE FOULGOC

Par ailleurs, trois bénévoles satisfaisant aux critères statutaires (plus d'un an de bénévolat) présentent leur candidature : Fabienne PAYOUX, François DELAY et Frédéric ROUET.

Cette élection doit se faire à scrutin secret.

A l'issue du scrutin, tous les candidats ont été élus, ou réélus :

Anne Marie Laupie

Solange Ramero

Claude La Foulgoc

Fabienne Payoux

François Delay

Frédéric ROUET

L'assemblée est clôturée à 18h45.