

Ouverture

Mesdames Messieurs les membres du Conseil d'Administration, Mesdames et Messieurs les conseillers bénévoles, Mesdames et Messieurs les enquêteurs, chers adhérents.

Les membres du bureau, du Conseil d'Administration et moi-même sommes ravis de vous accueillir en direct pour cette 1^{ère} assemblée en visio-conférence.

Je souhaite la bienvenue aux nouveaux bénévoles qui sont venus grossir nos rangs de conseillers, d'enquêteurs ou d'administratifs.

En tant que Président de l'Association, je souhaite vivement remercier tous ceux qui ont contribué au bon fonctionnement de notre association, toutes ces personnes qui œuvrent bénévolement, ont su par leurs savoir-faire, leurs savoir-être, leur dévouements, leurs facultés de compréhension et d'adaptation, mais aussi par leur écoute et leur patience, faire en sorte que nos adhérents soient satisfaits et que leurs problèmes soient pris en considération et souvent réglés.

Suite aux mesures sanitaire, 2020 restera la pire année depuis ma prise de fonction. Notre association locale a été fermée depuis le 17 mars 2020, jour où le Premier Ministre ordonna la fermeture de tous les lieux recevant du public, directive qui est toujours en vigueur depuis.

Nous avons totalement fermé perdant 3 mois et 15 jours et essayé le reste du temps de prendre sur rendez-vous les adhérents qui avaient des problèmes, en respectant les gestes barrière et une personne par heure. Nous avons aussi donné des réponses sur ALED, site d'aide sur la page de l'UFC Que Choisir national, et j'en profite pour remercier les quelques conseillers, hélas peu nombreux, qui ont répondu aux demandes des consommateurs sur ALED. Heureusement que nous avons fait un CDD à un élève avocat Nicolas, CDD qui a été renouvelé (pour information jusqu'au 01 juillet 2021).

Tous les dossiers n'ont pas trouvé de réponse positive, 79 % ont trouvé un dénouement heureux.

Nous rencontrons de plus en plus de professionnels de mauvaise foi ou qui font le « mort » afin de faire « pourrir » le dossier espérant que le consommateur se lassera et cessera de l'importuner surtout en cette période de « Covid 19 »

Nous tenons des permanences à **Sète, Agde, Frontignan, Balaruc les bains, Mèze, Marseillan**. Celle de Sète ne fonctionnait qu'après une prise de rendez-vous téléphonique. Les autres sont fermées sur ordre des mairies.

Plus de réunion extérieure, pas d'intervention non plus, toutes celles prévues avec les gendarmeries, les mairies comme, Sète, Agde, Marseillan, ont été purement et simplement annulées.

De plus, les permanences extérieures de Frontignan, Balaruc les bains, Mèze, Marseillan, Agde sont fermées depuis le **17 mars 2020** sur décision des mairies.

Nous avons ouvert au **total : 1735 h**/théorique et en réalité avec les confinements **1146 h**

Pendant les confinements, il y avait une permanence téléphonique avec un conseiller.

Notre association compte aujourd'hui au 1^{er} Mai 691 adhérents contre 715 au 31 décembre 2020, soit une situation stable globalement.

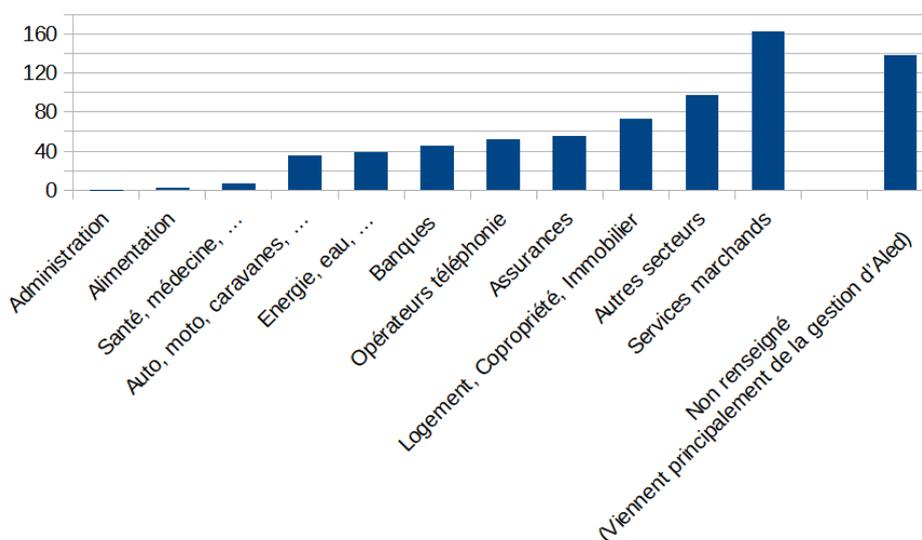
Taux réadhésion : 59,02 %

🕒 Nombre **d'adhésions : 694**

Gain Nous avons permis à nos adhérents de récupérer **79 650 €**

Répartition

| | | |
|--|------------|---------|
| Administration | 0 | 0,00 % |
| Alimentation | 2 | 0,28 % |
| Santé, médecine, ... | 7 | 0,99 % |
| Auto, moto, caravanes, ... | 36 | 5,07 % |
| Energie, eau, ... | 39 | 5,49 % |
| Banques | 46 | 6,48 % |
| Opérateurs téléphonie | 52 | 7,32 % |
| Assurances | 55 | 7,75 % |
| Logement, Copropriété, Immobilier | 73 | 10,28 % |
| Autres secteurs | 98 | 13,80 % |
| Services marchands | 163 | 22,96 % |
| Non renseigné <i>(Viennent principalement de la gestion d'Aled)</i> | 139 | 19,58 % |
| TOTAL | 710 | |



Fréquentation par permanence

| | |
|-------------------|---|
| Sète | 288 visites et 911 appels téléphoniques |
| Mèze – Marseillan | 19 visites |
| Frontignan | 12 visites |
| Balaruc les Bains | 22 visites et 1 appel téléphonique |
| Agde | 109 visites et 25 appels téléphoniques |

Soit **450 visites et 937 appels téléphoniques**

Nous avons reçu **3367** courriels et envoyé **2163** courriels ; quant au courrier normal, nous avons envoyé **1103 lettres** dont **97** recommandés et reçu **250** lettres simples et aucun recommandé.

Nous sommes membres des instances suivantes

Conseil de Développement de Sète Agglopôle Méditerranée

- Comité Local de l'Eau
- Conseil d'administration de l'hôpital de Sète
- Comité de Défense des Usagers à l'hôpital de Sète
- Commission de contrôles des activités libérales de l'hôpital de Sète
- Commission du Funérarium Sète
- Commission des Taxis Sète
- Commission des Taxis Frontignan
- Commission Géographique Gard Côtiers Ouest
- Commission des marchés non sédentaires à Marseillan
- Commission des marchés non sédentaires à Frontignan
- Commission de Concertation Régionale des zones vulnérables Rhône Méditerranée
- Comité Régional de l'Alimentation
- Commission d'Accessibilité de Frontignan et Thau
- Commission Consultative des Services Locaux à Sète
- Commissions Municipales délégation des services publics
 - Restaurations Collectives et Scolaires
 - Casino Sète La Corniche
 - Réseau Câblé Numéricâble
 - Parcs de stationnement des Halles, du canal et de la voirie
 - Concession de distribution publique d'Electricité
 - Concession de distribution de Gaz
 - Réseaux d'assainissement des eaux pluviales
 - Enseignement et santé
 - Service de distribution de l'eau potable
 - Gestion du site radio électrique du Mont St Clair
 - Exploitations des plages concédées
- Membre Titulaire de la Commission des usagers EDF de l'Hérault à Montpellier
- Membre Titulaire au conseil d'administration du CCAS de Marseillan.

Nous n'avons pas participé aux « Journées des Associations » de Agde, Frontignan, Marseillan et Mèze, celles-ci ayant été annulées.

Nous avons répondu favorablement et avons participé cette année à toutes les sollicitations de la fédération (que ce soit les enquêtes express ou les manifestations diverses).

INTERVENTION EXTERIEURE

Hélas toutes les interventions prévues ont été interdites, reportées ou supprimées. Comme le printemps des consommateurs, qui a été hélas annulé.

LES ENQUETES

Une seule enquête en 2020, et encore elle était à réaliser pendant ses courses.

Pour info, Jean Michel OLOMBEL responsable, nous a fait savoir qu'il arrêtrait pour raison de santé. Une ou un successeur sera formé dès que possible par Jean Michel, s'il le peut.

Je le répète chaque année, mais les enquêtes représentent une mission si utile pour notre revue « Que Choisir » ; mission ingrate, mission qui demande par moment de la mise en scène, mais aussi qui prend du temps mais mission tellement passionnante et utile.

Merci et chapeau bas à vous tous de l'équipe enquête pour votre travail et votre investissement.

Avis aux amateurs nous cherchons des enquêtrices/enquêteurs avec un véhicule.

Pour conclure, à titre personnel je remercie les bénévoles et les membres du Conseil d'Administration, pour leur investissement à défendre la cause consumériste.

Je repasse la parole à la Présidente de séance, merci à tous.

PRESENTATION/DEBAT DU RAPPORT FINANCIER 2020 (Michel BOIVIN)

Comme nous l'avions déjà évoqué lors des précédentes AG, nous devons faire face depuis 2018 aux décisions des Pouvoirs Publics de supprimer les emplois aidés ainsi que la disparition des subventions des communes depuis 2019.

Ce qui entraîne une baisse importante de nos recettes de près d'un tiers.

Le Conseil d'Administration a fait à l'époque le choix, de conserver l'emploi de notre secrétaire, En décidant de faire des économies sur toutes nos dépenses en utilisant éventuellement nos réserves.

Nous avons réussi notre pari car en 2019 nos comptes étaient équilibrés. Mais avec l'année 2020 est arrivée la pandémie qui a remis en cause toute l'économie de notre pays avec des conséquences pour chacun. Mais comme nous avons eu la volonté de continuer nos actions avec l'embauche d'un salarié chargé de traiter les litiges en ligne, et malgré cette crise, nous finissons bien l'année sur le plan des résultats financiers.

RECETTES

En 2019 34.198 €

En 2020 31.071 €

Les subventions

Pour un montant 2.315 € en 2019 qui était 2.503 € ce montant est un reliquat de subvention DGCCRF de 2019 et le chômage partiel suite à la pandémie.

Les Cotisations

En baisse relative en 2020

15.578 € au lieu de 16.335 après l'année que nous avons vécue cela reste tout à fait honorable.

Les Produits divers

Passent de 749 € en 2019 à 642 € lié à l'activité de 2020.

Produits exceptionnels

Les dons passent de 1.129 € en 2019 à 969 € en 2020.

Même explication.

Les frais de déplacement

Pour les bénévoles ils s'élèvent à 7.118 € mais ne leur sont pas versés, en échange ils reçoivent une attestation de don qui donne droit à une réduction d'impôts.

Par ailleurs ils payent une cotisation de même montant que tous les adhérents.

Au global une baisse des recettes de 3.127 €.

DEPENSES

En 2019 **33.396 €**

En 2020 **33.765 €**

Elles restent totalement maîtrisées

Les achats

1.704 € en 2019 et 2.312 € .En 2020 nous avons fait des achats de matériels.

Services Externes

3.878 € en 2019 et 3.516 € en 2020.

Aucune économie possible sur ces postes (loyer, prime assurance, entretien)

Autres Services externes

7.876 € en 2019 et 5.130 € en 2020 soit une économie de 2.746 € sur tous les postes frais de transports, timbres et téléphone et l'assemblée générale. Même explication due à la baisse d'activité liée à la pandémie.

Frais de personnel

15.637 en 2019 et 18.856 €, malgré la crise nous avons créé un poste en CDD pour faire face à la demande de nos adhérents pour régler les litiges en ligne (Traitement des Litiges en Ligne).

En global **augmentation de nos dépenses de 369 €**

Le résultat de l'exercice 2020

Le déficit pour l'année 2020 ressort à 2.693.23 €, mais le déficit réel est de 381.02 € car nous avons reçu en février 2021 la subvention de la DGRRCF pour 2020 d'un montant de 2.312.21 €.

La trésorerie de l'Association :

Nous disposons au 31.12.2020 d'une trésorerie disponible de 45.972.69 € « La gestion prudente des finances de l'association était prévue pour nous mettre à l'abri d'un imprévu.»

Résultats

Le Conseil d'administration se réunira à la fin de cette A.G. pour l'élection de son bureau. Je proposerai qu'une gouvernance collégiale soit établie.

PRESENTATION DU RAPPORT D'ORIENTATION par Marc PROUTEAU (président)

1 Président(e) :

- Représentant officiel auprès de la Préfecture et la Fédération
- Gère : L'Administration générale (CA, AG, fonctionnement de l'association, gestion des bénévoles, recrutement).

1 Vice-Président(e) Trésorier(e) Finances, logistique :

- Finances, ressources humaines, gestion des adhésions, locaux, matériel.

1 Vice-Président(e) Responsable Litiges :

- Accueil des consommateurs, traitement des litiges, TLL, permanences décentralisées. Sera assisté par le responsable informatique pour le courrier.

1 Vice-Président(e) Responsable Communication Actions politiques :

- *Communication, représentations* : Secrétariat, communication externe, interne et institutionnelle, avec le réseau UFC, représentations externes et correspondant avec le monde professionnel et institutionnel, Formation, rendez-vous conso, interventions extérieures, enquêtes, UR, réseau environnement et santé.

1 Vice-Président informatique :

- Responsable informatique et Gestal
Pour les représentations extérieures, la désignation des personnes sera soumise à accord du bureau.

Il faudra pour cela modifier les statuts, et le règlement intérieur, donc faire une assemblée générale extraordinaire.

Je ne sais où nous allons avec ce COVID19, aussi dès que cela sera possible, nous reprendrons contact avec nos différents soutiens et les mairies pour organiser des rencontres avec nos adhérents ou le public.

L'A.L est composée de bénévoles, anciens et nouveaux, motivés et compétents. Un grand merci à Jean Michel OLOMBEL pour son travail au sein de l'équipe enquête.

Nouveaux comme anciens, n'hésitez pas à demander de l'aide. N'oubliez pas que nous avons une commission des litiges, qui comme son titre l'indique peut vous conseiller et vous renseigner pour vos dossiers litiges.

N'oubliez pas également que vous pouvez demander de l'aide à la Permanence Juridique Téléphonique de la Fédération qui a des horaires plus adaptés.

J'invite les conseillers à se rendre sur le site Extranet de l'UFC Que Choisir, où vous trouverez sur la page d'accueil, les dernières actualités de la fédération. Mais aussi des

aides comme par exemple un kit juridique, complet « spécial démarchage » avec textes de loi, modèles de lettres ...

Il faut faire un mailing de relance des anciens adhérents, comme nous l'avions fait il y a 3 ans.

Pour rappel aux conseillers :

- Faites un suivi régulier de vos dossiers sur Gestal et ALED, pensez à les clôturer quand ils sont terminés ou si vous êtes sans nouvelle de l'adhérent depuis plus d'un mois, contactez-le.
- N'oubliez pas de mettre les documents scannés par Florence.
- Faites attention et n'hésitez pas à vous mobiliser, la consommation est attaquée et maltraitée que ce soit par nos gouvernants ou Bruxelles. Nous pouvons s'il le faut nous transformer en lanceur d'alertes.

Pour conclure, à titre personnel je remercie les bénévoles et les membres du Conseil d'Administration. J'ai passé d'agréables années pleines de joie, de rires et sensations par moment, mais parfois aussi pesantes voir stressantes.

Mais dans tous les cas j'ai été ravi de travailler avec vous, de vous croiser et de côtoyer tant de personnes d'horizons différents et d'échanger avec tous les acteurs de cette vie associative de l'étang de Thau.

Amis bénévoles gardez cet esprit jeune et consumériste que vous avez en vous.

Et n'oubliez pas que lorsqu'il choisit son produit, le consommateur a un rôle politique très important. Il doit devenir un « Un consommateur responsable préservant l'Homme et son Environnement »

Encore merci à tous et à l'année prochaine, plus nombreux et en présentiel j'espère.

Vote du rapport d'orientation : **OUI / NON**

Questions diverses :

Réponses aux questions :

CLOTURE DE L'ASSEMBLEE GENERALE à h

Compte rendu certifié conforme

Signature de la secrétaire

Signature du président