



**PROCES VERBAL DE L'ASSEMBLEE GENERALE
AL 913de Palaiseau**

DATE ...2 mars 2024..à Massy Espace Schoelcher

PRESENCE/ABSENCE

Membres à jour de leurs cotisations au 31/12/2023 : **332**

Etaient présents : 15 personnes

Ont donné pouvoir : 51 personnes

Présents ou représentés : 66 adhérents

DESIGNATION DU PRESIDENT ET SECRETAIRE DE SEANCE

Présidente : Evelyne Herbeuval

Secrétaire Catherine Meoc-Laboutière

Votes à la majorité, à main levée ou bulletin secret (votes concernant les personnes : renouvellement de mandats, nouvelle candidate)

PRESENTATION/DEBAT DU RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

1. FONCTIONNEMENT DE L'AL

Nous poursuivons notre organisation de gouvernance collégiale avec la répartition en pôles :

Administration : E. Herbeuval

Litiges : J. Etchepare

Action et communication : J. D. Polizzo

Finances : G. Dunand-Chatellet

Le Conseil d'Administration est constitué de 9 membres. Il s'est réuni 10 fois en 2023

Membres du CA	Échéance du mandat
M. BONMARTIN	2025
Mme DUNAND-CHATELLET*	2024
M. ETCHEPARE*	2024
M. GALASSO	2025
Mme GAURON	2026
Mme HERBEUVAL*	2024
Mme MEOC	2024
M. POLIZZO*	2024
M. PRIOLET	2026

* Direction Collégiale

Extrait des statuts

Les membres du Conseil d'Administration élus par l'Assemblée Générale ont un mandat d'une durée de trois ans.

Tout membre sortant est rééligible.

Les administrateurs dont le nom est en **gras** sont en fin de mandat ou en renouvellement.

2. LES RESSOURCES HUMAINES DE L'AL

Nous sommes 19 bénévoles actifs, répartis sur les activités ci-dessous.

Litiges	8
Enquêtes	8
Bulletin: comité de rédaction (2), relecture et diffusion	6
GESTAL: certificats de sécurité, suivi logiciels UFC (extranet, bibliothèque juridique), application RGPD	4
Finance et adhésions	5
Représentation	5

Sachant qu'un même bénévole peut participer à plusieurs fonctions.

3. POINT SUR LES ADHERENTS DE L'ANNEE et évolution sur plusieurs années

Au 31/12/2023 notre AL se composait de 332 adhérents, dont 18 sympathisants, et de 46 personnes en cours renouvellement

Après une augmentation des adhésions en 2020, 2021, suite aux traitements de litiges induits par la phase COVID, le nombre d'adhérent à légèrement diminué et se maintient autour de 335.

4. POINT FORMATION

Participations :

A l'UFC :

- Découvrir l'UFC Que Choisir : 2 personnes
- Traitement des litiges : 1 personne
- Représenter l'UFC dans les instances de santé : 1

Hors UFC :

- À France-ASSO-SANTE : 2 formations suivies par notre RU

5. ACTIVITES LIEES AUX INSTANCE

5.1 ADMINISTRATION

Présentée par Evelyne Herbeuval

Outre les tâches récurrentes :

- Organisation des C.A., convocation, rédaction des comptes-rendus
 - Organisation de l'AG
 - Dossiers de partenariat avec Massy et Palaiseau
 - Organisation fêtes des associations en septembre
 - Réponse aux courriers sur 'Contact'
 - Envoi des courriers aux adhérents (mailing et voie postale)
-
- ✓ Organisation d'une réunion d'information avec ENGIE, en commun avec l'AL de Val d'Orge
 - ✓ Action de recrutement nouveaux bénévoles :
 - campagne de recrutement en mai 2023 : 18 contactés, 14 candidats reçus, 1(?) en phase d'intégration
 - ✓ Organisation et invitation au repas des bénévoles en mai 2023.

5.2 ACTIVITE LIEE AU TRAITEMENT DES LITIGES

JEAN ETCHEPARE

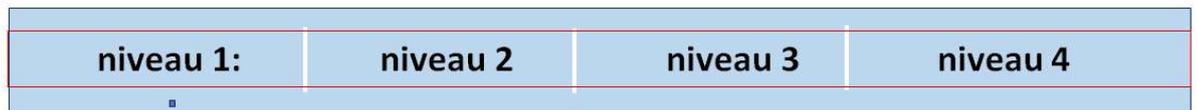
Nous tenons trois permanences par mois de septembre à juin.

Par ailleurs nous assurons le traitement des litiges en ligne sur GESTAL, sur toute l'année, soit 365 jours.

Rappel de la procédure du traitement des litiges sous GESTAL



Parcours utilisateur



pas encore adhérent



réponse de principe

lettre de signalement

lettre argumentée

Clôture

Délais: < à 48 h

8 jours

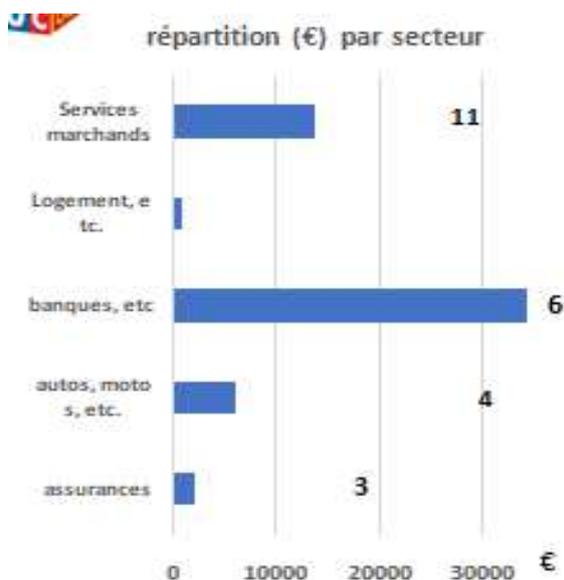
2 à 3 semaines

Restrictions dues au logiciel:

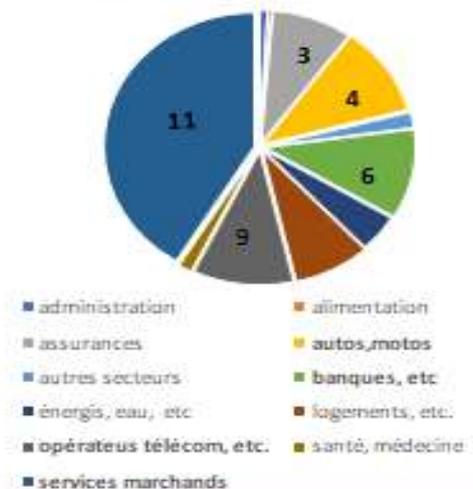
Si lors de la clôture l'utilisateur n'est plus adhérent, le niveau est automatiquement rétrogradé au niveau 1

Nbre de litiges	493	16	18	150
-----------------	-----	----	----	-----

REPARTITION DES LITIGES PAR SECTEUR :



Repartition suivant les secteurs de consommation 2023



Exemple d'un litige sériel cité et commenté : affaire 'SFAM

LITIGES INDEXIA : 41 Dossiers

L'Action à venir contre le groupe INDEXIA (ex-SFAM)

Une action est à venir devant le tribunal correctionnel de Paris à l'encontre de 5 des 6 sociétés du groupe SFAM (devenu INDEXIA). Il s'agit des sociétés suivantes:

SFAM (assurances affinitaires pour mobile, tablette,...)

•FORIOU (carte privilège)

•HUBSIDE (création de site web)

•CYRANA (cashback)

•SERENA – AMP (conciergerie)

Mise à jour du 18 janvier 2024

Le procès de la SFAM et de son dirigeant aura finalement lieu du 23 au 26 septembre 2024,

puis se poursuivra le 30 septembre, le 1^{er} et le 2 octobre.

Une audience de mise en état est également prévue le 27 mai 2024.

Copie d'un contrat SFAM signé le 01/03/2019

CONTRAT D'ASSURANCE ET DE PRESTATION DE SERVICES - DEMANDE D'ADHESION

SFAM

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES ET OPTONS SOUSCRITES

CACHET DU DISTRIBUTEUR

COORDONNÉES DE L'ADHÉRENT

MATÉRIEL GARANTIS

RÉFÉRENCE GARANTIE SOUSCRITE

DECLARATION DE L'ADHÉRENT

CHRONOLOGIE DES FAITS:

Notre adhérent résilie son contrat le 7/11/2022 (commentaires); interventions de l'AL les 7/11/2022 et 11/4/2023

Retour positif de CELSIDE le 8/2/2024:

Après étude de votre dossier et eu égard à la place accordée au sein de notre société à notre politique commerciale de satisfaction-client, nous vous confirmons avoir procédé à la validation d'un remboursement de 863.28€.

Cette somme sera effectuée par virement bancaire sur votre compte, et ce dans les meilleurs délais.

GAINS OBTENUS SUITE A LA RESOLUTION DES LITIGES



5.3 ACTIVITE DE COMMUNICATION ET REPRESENTATION

5.3.1 ADHESIONS ET READHESIONS,

Schéma de la procédure

Le schéma des appels à r adh esion est basé sur des adhésions regroup es par mois du calendrier civil

Courriel	M-2	M-1		
Courrier (adhérents n'acceptant pas les mails)		M-1	M0	

L'offre coupl e (r adh esion + web) est propos e systématiquement à tout adh erent ayant une boîte mail et acceptant le bulletin de l'AL par cette voie.

Le démarrage à M-2 vient du processus proposé par la fédération est lié à l'offre coupl e.

Tout adh erent, quel que soit le processus d'adhésion, est consigné dans GESTAL. Il reçoit une carte d'adh erent, de durée annuelle.

La part fédérale correspondant à toute adhésion est vers e à la Fédération

Restrictions dues au logiciel **Pendant la période M0 et au-delà, les bénévoles ne bénéficient plus de leurs droits d'accès à GESTAL.**

5.3.2 LE BULLETIN TRIMESTRIEL

Elaboré par : Jean Bonmartin, Marie Anne Bonnot, Catherine Henry.

Présenté par Marie-Anne Bonnot :

Nous effectuons une sélection thématique d'informations relatives à l'actualité de la consommation,

D'où rédaction de courts articles, mis en page par C. Henry,

Ce premier bulletin passe au comité de lecture animé par un groupe de bénévoles

Puis tirage papier de 160 exemplaires

Diffusion (  70 %, par mailing et le reste par voie postale).

Le bulletin est envoyé aux autres AL de l'Essonne, notamment à Val d'Orge qui souhaiterait le diffuser à ses propres adhérents.

Il serait souhaitable de voir auprès de nos mairies (et autres espaces publics) la possibilité d'en déposer à leur accueil, afin de faire connaître notre association.

5.3.3 LE SITE INTERNET.

Repris par Catherine Henry avec projet d'enrichissement et de modification de la présentation.

Participation aux Forums de rentr e des associations de Massy et de Palaiseau :

Ils ont été animés par des bénévoles de l'AL.

Cela permet de mieux nous faire connaître.

5.3.4 LE RESEAU SANTE Christine Gauron

Une 2 me bénévole de l'AL a choisi de devenir RU (Représentant des Usagers)

Nomm e RU dans un établissement hospitalier au sein de la CDU (Commission des Usagers)

Le Rôle de la CDU:

Elle veille au respect des droits des usagers

Elle contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades, ainsi que de l'accueil de leurs proches.

Elle examine les plaintes et réclamations

En conclusion Elle permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers

Poursuite en tant que RU

dans le Comité de Protection des Personnes V Paris St Antoine

Qu'est-ce qu'un CPP ? Les CPP ont pour mission de donner un avis motivé préalablement à toute recherche impliquant la personne humaine

Tous les mois, chacun des participant est nommé rapporteur pour une ou deux études de recherche (en vue de donner un avis favorable ou non)

et dans la Communauté Territoriale de Santé de l' Essonne

Objectif d'un CTS:

Apporter une contribution au PRS (projet régional de santé) qui a pour but de renforcer la prévention, de réduire les inégalités sociales et territoriales et de mettre en place la coordination des acteurs

Catherine Henry, qui vient de prendre ce nouveau mandat de RU , à la clinique de l'Yvette (Longjumeau) a présenté, avec enthousiasme -cette fonction.

Elle la recommande vivement d'autant que 4 postes sont encore à pourvoir dans ce domaine crucial.

5.3.5 LES ENQUETES FEDERALES

Sous la responsabilité de **Geneviève Dunand-Chatellet**, ont été menées les enquêtes suivantes :

JANVIER	Timbre postal rouge	INTERNET
	Boulangerie	INTERNET
MARS:	Médecins et ophtalmo nouveaux patients	INTERNET
SEPTEMBRE	Prix (11 enquêteurs)	TERRAIN
OCTOBRE	Tri déchets fast Food	TERRAIN
NOVEMBRE	Circuits courts 2 points de vente trouvés sur toute la liste	TERRAIN

A noter que les résultats de certaines enquêtes sont directement saisis par l'enquêteur sur Internet. Ceci est regrettable, car cela rompt le contact entre les enquêteurs, isolés, et la responsable.

Pour les autres enquêtes, c'est la responsable qui collecte les résultats et renvoie l'ensemble à la fédération

Nous sommes cependant navrés d'avoir reçu, pour l'enquête 'circuits courts', une liste de commerces totalement erronée. Ceci a occasionné un déplacement et des recherches inutiles aux enquêteurs.

Nous l'avons signalé au responsable fédéral des enquêtes, sans suite à notre courrier.

5.3.6 ACTIVITES LIEES AUX INSTANCES

Présentées par **Jean-Louis Sanhet**.

Contribution à la Commission Logement Energie

Rencontres entre administrateurs – Points marquants

- ✓ Une prise de position opposée au projet gouvernemental d'intégration de l'IRSN au sein de l'ASN
 - Voté en Commission
 - Publié
 - N'a pas fait plaisir à la Ministre
- ✓ Publication de l'étude sur le véhicule électrique (avec Commission Commerce)
 - Etude conduite en 2023 (Chargée de mission FD)
- ✓ Energie et Mix énergétique (Publiée en mars 2024)
 - Etude conduite en 2023 (Chargée de mission FD)
- ✓ Suivi des réunions EDF/Consommateurs

CCSPL - Commission Consultative des Services Publics Locaux - PARIS-SACLAY

**Réunion du 14 Juin –
Parkings EFFIA TGV et VILMORIN -**

Amélioration du taux de remplissage côté Vilmorin due à la gratuité pour les PASS NAVIGO
La présentation financière inciterait toujours à des investigations concernant quelques lignes.

Eaux de Briis - Conseil d'exploitation

Une opportunité de suivre une régie publique de distribution. Pas de point de désaccord fondamental.
La doctrine « L'eau paye l'eau » est appliquée pour le bénéfice du citoyen consommateur.

Début 2024 il devrait y avoir une décision d'augmentation des tarifs,
la première depuis la création de la régie fin 2015, qui avait été marquée par une baisse du prix de l'eau.

CLI CEA-DAM – Bruyères le Châtel

Pas de suivi en 2023

Problème d'adresse et de suivi d'information - En principe résolu depuis
Un coup de fil a tout de même permis de recueillir l'information importante :
la candidature européenne pour héberger EXA 1 a été retenue (simulation haute performance)

GROUPES COMMERCIAUX

ENGIE : réunion d'information en commun avec nos collègues de l'AL Vald'Orge, le 27 novembre 2023.

Autres actions de communication.

Contacts avec des représentants étudiants de l'Université Jean Monnet : 3 réunions,
A l'initiative de **Jean-Daniel Polizzo**.

VOTE DU RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE :

adopté à l'unanimité.

PRESENTATION/DEBAT DU RAPPORT FINANCIER ET BUDGET PREVISIONNEL

Par Geneviève Dunand-Chatellet.



AG 2024 - 2. Finances et logistique - Compte d'exploitation

TOTAL DES CHARGES DE L'ANNEE		2024	2023	2023	2022	2021
		BUDGET	BUDGET	Réalisé	Réalisé	Réalisé
60	Achats (entretien, petit équipement, bureau ...)	700,00	800,00	871,16	808,87	1 063,37
61	Services externes (assurances, études, doc., formation ...)	580,00	1 100,00	816,51	2 434,00	249,88
62	Autres services externes (bulletin, déplacements, télécom ...)	5 900,00	5 900,00	5 340,01	5 910,47	5 210,32
63	Impôts, taxes, versements assimilés	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
64	Frais de personnel	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
66	Autres charges de gestion courante (parts fédérales ...)	1 824,00	1 900,00	1 772,70	1 988,30	2 234,40
68	Charges financières	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
67	Charges exceptionnelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
68	Dotations aux amortissements, provisions, engagements	0,00	0,00	0,00	0,00	5 000,00
6	TOTAL DES CHARGES	9 004,00	9 800,00	9 600,37	11 240,64	13 747,78
7	TOTAL DES PRODUITS	9 004,00	9 800,00	10 062,56	10 379,40	15 340,64
	RESULTAT	0,00	0,00	462,19	-861,24	1 592,86



AG 2024 - 2. Finances et logistique - Compte d'exploitation

TOTAL DES PRODUITS DE L'ANNEE		2024	2023	2023	2022	2021	2020
		BUDGET	BUDGET	Réalisé	Réalisé	Réalisé	Réalisé
70	Ventes (publications ou autres)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
73	Concours publics (dont emplois aidés)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
74	Subventions (DGCCRF ...)	0,00	1 500,00	0,00	1 898,21	4 321,38	0,00
75	Autres produits de gestion courante et dotations (dons ...)	8 204,00	8 300,00	8 128,88	8 287,78	10 925,34	11 027,85
754.1	Dons	1 500,00	1 000,00	1 782,40	1 168,30	2 065,40	1 659,20
756.1	Cotisations nettes des adhérents	4 600,00	5 400,00	5 183,30	4 849,20	6 203,09	6 614,10
756.2	Parts fédérales	1 824,00	1 900,00	1 772,70	1 989,30	2 234,40	2 650,50
78	Produits financiers	800,00	0,00	848,90	392,43	83,94	82,84
77	Produits exceptionnels	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
78	Reprise sur amortissements et provisions	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
78	Transfert de charges (frais remboursés FDUR ...)	0,00	0,00	88,70	0,00	0,00	0,00
7	TOTAL DES PRODUITS	9 004,00	9 800,00	10 082,68	10 379,40	15 340,64	11 090,68
6	TOTAL DES CHARGES	9 004,00	9 800,00	9 600,37	11 240,64	13 747,78	8 211,61
	RESULTAT	0,00	0,00	482,18	-861,24	1 592,86	2 878,88

Adhésions en très légère hausse mais baisse des primo adhésions - Pas de subvention DGCCRF
Charges et produits équilibrés à une valeur sensiblement constante et toujours inférieure à 2020.
Il sera proposé de maintenir les cotisations constantes.

27 / 38



Bilan		2024	2023	2023	2022	2021
		selon budget	selon budget	Réalisé	Réalisé	Réalisé
21-28-27	Immobilisations nettes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
44-46-48	Comptes de tiers	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
51-53	Trésorerie : à remplir obligatoirement	36 127,83	35 665,64	36 127,83	35 665,64	36 526,88
5120	Banques	6 228,13	6 612,84	6 116,25	6 408,45	13 268,75
5121	Épargne (livrets, placements...)	29 899,70	29 052,80	29 899,70	29 052,80	23 660,37
5300	Caisse (0) et NON Crédité (+) et NON Débité (-)	0,00	0,00	111,88	204,39	-422,24
-	TOTAL GENERAL ACTIF	36 127,83	35 665,64	36 127,83	35 665,64	36 526,88
					0,00	0,00
10-19-15-1	Fonds propres	36 127,83	35 665,64	36 127,83	35 665,64	36 526,88
1020	Fonds associatifs et réserves	9 500,00	9 500,00	9 500,00	9 500,00	9 500,00
1100	Report à nouveau (débité ou crédité)	26 627,83	26 165,64	26 165,84	27 028,88	25 434,02
1200	Résultat de l'exercice (bénéfice ou perte)	0,00	0,00	462,19	-861,24	1 592,86
1940	Fonds dédiés sur subventions (voir lexique)			0,00	0,00	0,00
1500	Provisions pour risques et charges			0,00	0,00	0,00
1600	Emprunts et dettes assimilés			0,00	0,00	0,00
40-42-43-4	Comptes de tiers			0,00	0,00	0,00
-	TOTAL GENERAL PASSIF	36 127,83	35 665,64	36 127,83	35 665,64	36 526,88

Ni enrichissement,
Ni dépense exceptionnelle. prévus en 2024

28 / 38

EMPLOI DES CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES EN NATURE		Budget N+1	Budget N	2023	2022	2021
861000	Mise à disposition gratuite de biens et de services	15 000,00	14 000,00	14 000,00	14 000,00	12 000,00
862000	Prestations			0,00	0,00	0,00
864000	Personnel bénévole	85 000,00	84 000,00	102 423,11	88 400,00	82 800,00
	TOTAL	100 000,00	98 000,00	116 423,11	100 400,00	94 800,00
7 - 6	Résultat de l'exercice hors contributions volontaires	0,00	0,00	462,19	-861,24	1 592,86
	Résultat de l'exercice des contributions volontaires	-100 000,00	-98 000,00	-116 423,11	-100 400,00	-94 800,00
	Résultat total de l'exercice	-100 000,00	-98 000,00	-115 960,92	-101 261,24	-93 207,14
	Gains des adhérents dans la résolution des litiges	45 000,00	40 000,00	57 744,00	60 014,00	56 961,00

Valorisation du travail des bénévoles relativement stable
 • heure de travail en 2023 : à la valeur forfaitaire de 19 €.

La gestion financière de l'AL ne pose pas de problème, mais l'AL n'existe que par le bénévolat ...
 et les gains restitués aux adhérents ne permettraient pas de faire vivre l'AL.

29 / 38

MONTANT DE L'ADHESION

Montant de l'adhésion en 2023 en € Applicable en mars 2024	2023	2024
Cotisation de soutien	32	32
Cotisation primo adhésion	30	30
Renouvellement sans interruption	17	17
Cotisation « Duo » (Autre adhérent d'une famille)	10	10
Cotisation de solidarité (personne en précarité)	5	5
Adhésion sympathisant	15 (+15)	15 (+15)

Coût de la part fédérale: 5,7 € et 2,8 €

Seuls les dons > ou = à 30 € peuvent ouvrir droit à un reçu fiscal

VOTES

Du rapport financier :
adopté à l'unanimité.

des cotisations inchangées :
adopté à l'unanimité.

du budget 2024 :
adopté à l'unanimité.

ORIENTATION ET PERSPECTIVES POUR L'ANNEE A VENIR

Les préconisations fédérales

Notre association doit :

- **Être reconnue** comme porteuse d'une cause identifiée, la CONSOMMATION RESPONSABLE, et devenir LA référence en la matière auprès de tous : grand public, associations, pouvoirs publics, entreprises ;
- **Gagner en représentativité** et en capacité d'agir par la conquête de nouvelles catégories de consommateurs et usagers en quête de sens ;
- **Accroître la relation de proximité** avec les consommateurs en étant à même de répondre, au niveau local comme au niveau national, à tous types d'attentes, sur le terrain comme dans l'univers numérique ;
- **Caractérisation du mouvement UFC Que-Choisir: "Expert, Militant, Indépendant »**

Perspectives pour notre AL, Evelyne Herbeuval

Il nous faut intégrer de nouveaux bénévoles pour :

- Renforcer les équipes actuelles, doubler les compétences spécifiques,
- Anticiper le turn-over, dû aux prochains retraits progressifs des plus anciens,
- Etre présents dans les commissions locales, les autres instances , entreprises, et la représentation de notre association au niveau de l'Union régionale UFC de l'IDF,
- Développer les actions de terrains :Reprise des 'ateliers-conso' pour conquérir un nouveau public par l'information et sensibilisation des consommateurs aux sujets sensibles.
- Développer un partenariat, par convention de stage avec les étudiants en droit du plateau de Saclay.
-

Au niveau du réseau santé (C. Gauron) :

- Participer aux action du réseau santé de l'UFC
- Continuer les actions de Rus dans l'AL
- Proposition de soutenir un bénévole qui souhaiterait intégrer ce pôle
- Informer les Usagers de leurs droits à être représentés et défendus
 - Être à votre disposition lors des permanences pour tout renseignements
 - Et rester à la disposition de nos collègues pour les aider dans le traitement des litiges concernant la santé

Rappelons-nous que la santé est notre affaire à tous: population, patients et professionnels

RENOUVELLEMENT DES ADMINISTRATEURS DU CA ,ET NOUVELLE CANDIDATURE

Administrateurs en renouvellement :

Mme DUNAND CHATELLET: Finance
Mme HERBEUVAL: Présidence, Litiges
Mme MEOC: Litiges, GESTAL
Mr POLIZZO: Relations extérieures

Tous les quatre : Réélus à l'unanimité

Nouvelle candidature au CA :**MARIE ANNE BONNOT**
Élue à l'unanimité.

CLOTURE DE L'ASSEMBLEE GENERALE

COMPTE RENDU CERTIFIE CONFORME
Le 6 mars 2024

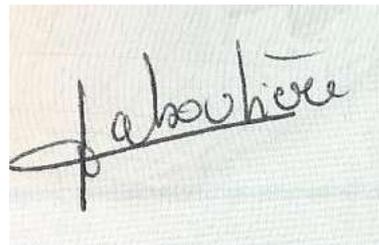
Signature

De la Présidente
Evelyne Herbeuval

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'E. Herbeuval', with a long horizontal flourish extending to the right.

De la Secrétaire

Catherine Meoc-Laboulière

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'C. Meoc-Laboulière', written on a light-colored textured background.