

1

COMpte RENDU DE L'ASSEMBLEE GENERALE
DE L'ASSOCIATION LOCALE DE CAHORS DE L'UFC QUE CHOISIR

Vendredi 19 mars 2019

Les membres de l'Association Locale de l'U.F.C. QUE CHOISIR de Cahors, Figeac, St Céré, ont tenu leur Assemblée Générale le vendredi 29 mars 2019 à 15 h. à la Maison des Associations de Cahors.

32 adhérents étaient présents

107 adhérents étaient représentés par pouvoir.

ANNEE 2018

I – RAPPORT MORAL présenté par Mme Chantal LYCOINE

L'Assemblée Générale Annuelle est un moment important de rencontre avec nos adhérents et aujourd'hui tout particulièrement puisque tout à l'heure nous allons vous présenter le Site de notre Association Locale UFC QUE CHOISIR de CAHORS, mais pour le moment je remercie chaleureusement tous les participants à cette Assemblée Générale, présents et représentés, tous les bénévoles soucieux d'assurer aux Consommateurs une aide de qualité avec bienveillance et ceci pour certains malgré quelques soucis de santé.

Notre Association Nationale est très active dans la défense des Consommateurs, et sa dernière pétition proposant 12 points pour libérer 9 milliards de pouvoir d'achat le prouve.

De façon récurrente les fournisseurs de services, eau, gaz électricité... donnent des conseils d'économie, mais les Consommateurs n'ont pas attendu ces conseils pour savoir que leurs factures répondent à la façon de consommer et quand toutes les mesures drastiques d'économie ont été mise en œuvre il n'en reste pas moins que les prix à la base sont incompressibles.

Les appareils les moins énergivores sont plus coûteux, il faut donc, au moment du choix, avoir les moyens disponibles.

Se chauffer pour certains devient un luxe surtout si vous habitez à la campagne. Le gaz en citerne est très cher.

L'alimentation biologique BIO très conseillée pour la santé, n'est pas pour toutes les bourses.

Pour disposer de son argent, viré obligatoirement sur un compte bancaire, et sans usage d'une carte bancaire coûte 1,62€ à chaque retrait.

Autant d'exemples de consommation qui doivent nous interroger sur nos modes de vie collectives et solidaires.

Concernant notre A.L., nos principaux litiges reposent bien souvent sur des dysfonctionnements, sur des pratiques qui ne respectent pas les contrats, qui abusent de la libération des prix et de l'ouverture des marchés à la concurrence.

L'usage d'internet ne simplifie pas les problèmes parce qu'il exige connaissances et pratiques qui ne sont pas acquises pour les plus anciens d'entre nous.

Il ne faut pas qu'internet soit un sujet d'exclusion et nous sommes soucieux dans nos contacts de ne pas évincer le formulaire papier.

Le rapport moral est adopté à l'unanimité

II – RAPPORT D'ACTIVITE présenté par Mme Thérèse LAGARDE

Le nombre d'adhérents à jour de leur cotisation est de 541 au 31.12.2018

Nous avons reçu 455 personnes sur des sujets divers et en particulier concernant :

- Le logement et la copropriété
- Les opérateurs téléphoniques
- Les services marchands
- L'automobile
- -autres

et qui ont donné lieu à l'ouverture de « dossiers litiges »

Nous avons aussi répondu à de nombreuses questions qui nous ont été posées sur des problèmes de consommation.

Trois enquêtes ont été réalisées par les bénévoles concernant les prix en grandes surfaces. Nous avons aussi enquêté sur « les tarifs vétérinaires », les « fenêtres et panneaux photovoltaïques » sur la foire de Figeac, les « fenêtres » dans les magasins spécialisés.

Nos bénévoles ont aussi participé Commissions où nous sommes invités :

- La commission des usagers à l'Hôpital de Cahors
- La commission départementale d'aménagement communale
- La commission départementale conciliation logement
- La commission consultative des foires et marchés de Cahors
- Le syndicat Lot numérique
- Le comité des usagers particuliers concernant les déclarations des revenus pour la campagne 2019.

Le rapport d'activité est adopté à l'unanimité.

III – RAPPORT FINANCIER présenté par Mme Marguerite GARRIGUES

Le détail des comptes 2018 fait apparaître

pour les produits un montant de 17 552,97 €

pour les dépenses un montant de 13 867,08€

solde : + 3 685.89 €

Les perspectives de dépenses pour 2019 prévoient un renouvellement de postes informatiques et téléphoniques.

Le rapport financier est adopté à l'unanimité.

IV – PRESENTATION DU SITE INTERNET

Madame Danielle Gerlinger et Monsieur Philippe Caulet présentent le nouveau site internet de notre association.

Ils font remarquer que la mise en place de ce site a nécessité un important travail, mais qu'il a tout son intérêt pour l'information de nos adhérents et des non- adhérents, qu'il va dans le sens du développement du numérique, incontournable moyen de communication en plein développement et qui entre de plein droit dans le projet départemental initié par « Lot Numérique ». Le site est entièrement gratuit

Nos deux présentateurs font remarquer qu'ils ont été obligés de se conformer à l'architecture du site de la Fédération. Il comporte ainsi des informations nationales et des informations locales.

Monsieur Caulet présente plus particulièrement certaines rubriques :

- le « panorama conso » qui donnera des articles parus dans « que choisir » national. Ces parutions seront mises à jour tous les mois
- rubrique « nos actions » avec une rubrique sur les enquêtes, une rubrique sur les conseils dans les services de prévention.
- reprise de certains litiges résolus par l'Association Locale
- exemple de modèle de lettres types pour aider à résoudre les litiges pour les consommateurs éloignés des lieux de nos permanence.
- Les garanties.

Pour accéder au site :

Saisir l'adresse : <https://cahors.ufcquechoisir.fr>

V - CONCILIATION

Madame Laureau Lafon Conciliatrice de justice présente ce qu'est un « Conciliateur »

L'UFC conseille les Consommateurs et intervient pour traiter les litiges, le Conciliateur fait de même mais ne prend pas partie. (Notons que le « Médiateur » doit être consulté en cas de litige avec une administration.)

La « conciliation » existe depuis 1873, et elle est inscrite dans la loi depuis 1978. Depuis 1990 un développement important est apparu. Le Conciliateur est nommé par le Premier Président de la cour d'appel (pour le Lot, la cour d'appel d'Agen) ; il prête serment devant cette cour. Il y a 30 Conciliateurs auprès de la cour d'Agen, 6 à Cahors et 3 à Figeac.

Le Conciliateur a des obligations, il est indépendant, et bien que bénévole, il paye une cotisation. Il doit faire preuve de probité, de très bonne mentalité et de diligence. Il a un devoir de réserve et de confidentialité. Il ne fait pas de jugement, mais il doit avoir des compétences en droit civil, en droit rural, en droit du travail, en droit de consommation... , car il peut intervenir dans de

nombreux domaines : malfaçons, baux d'habitation, arbre et plantation, servitude de passage, litige sur un ouvrage non terminé, voisinage, nuisances sonores, verbales, bail état des lieux, dépôt de garantie.. ; il a la possibilité de se rendre sur les lieux.

La conciliation fait en sorte que les parties s'expliquent, et elle essaye d'amener ces parties à un accord. Il faut savoir que depuis 2015 la consultation d'un Conciliateur ou d'une Association de Consommateurs est obligatoire avant procédure judiciaire.

VI - CONSEIL D'ADMINISTRATION :

Le mandat de trois membres du Conseil d'Administration arrivant à échéance, il y a lieu de procéder à leur renouvellement :

Madame Georgette GUEVEL

Monsieur Bernard NAVET

Madame Maryse TRIVIAUX

Monsieur Bernard Navet ayant manifesté son souhait de ne pas renouveler son mandat, une candidature s'est manifestée en la personne de Madame Martine Valard Planty

Sont élues : Madame GUEVEL

Madame TRIVIAUX

Madame VALARD PLANTY

Il est rendu hommage à Monsieur Bernard Navet pour sa participation pendant plusieurs années, participation constante et efficace et en particulier pour la rédaction de notre journal « Consomat » C'est avec regret que nous enregistrons son départ et nous lui adressons nos plus vifs remerciements pour sa contribution à notre Association.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée, après que les participants soient invités à un moment de convivialité autour d'un petit buffet bien garni.

La Présidente



Chantal Lycoine



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS QUE CHOISIR CAHORS

Espace associatif
Place Bessières
460000 CAHORS

Tel : 05 65 53 91 19
E-mail : contact@cahors.ufcquechoisir.fr
Site web : <https://cahors.ufcquechoisir.fr>

PROCES VERBAL DE L'ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE ANNUELLE

Le 25 septembre 2020, à 14 h 30, les membres et adhérents de l'association de CAHORS se sont réunis en assemblée générale ordinaire, à l'espace associatif, place Bessières, 46000 CAHORS.

Cette assemblée s'est réunie en présence des membres du Conseil d'administration

| | |
|---------------------------|---------------------|
| Mme LYCOINE Chantal, | présidente |
| Mr MAUGIS Pierre, | vice-président |
| Mme LAGARDE Thérèse | secrétaire adjointe |
| Mme GARRIGUES Maggy, | trésorière |
| Mme GUEVEL Georgette | trésorière adjointe |
| Mr CAULET Philippe | |
| Mme GERLINGER Danielle | |
| Mme LAUREAU Suzanne | |
| Mme LAUMIERE Bernard | |
| Mme LEBFEVRE Anne | |
| Mme TRIVIAUX Maryse | |
| Mme VALARD-PLANTY Martine | |

Et 35 membres de l'association à jour de leur cotisation.

L'assemblée générale s'est déroulée conformément à l'ordre du jour précisé dans la convocation adressée à chaque membre.

Il est procédé à la nomination d'un secrétaire pris au sein du Conseil. Madame VALARD-PLANTY Martine est désignée pour remplir cette fonction qu'elle accepte.

Ordre du jour :

1^{ère} partie

- Présentation du rapport moral 2019
- Présentation du rapport d'activité 2019
- Budget prévisionnel 2020
- Questions et votes
- Elections et renouvellement des membres du conseil d'administration

2^{ème} partie

Intervention de Quercy Energies

- Transition énergétique et les mesures de mises en œuvre
- L'isolation à 1€

OUVERTURE ET RAPPORT MORAL

Madame LYCOINE, présidente de l'association ouvre la séance et remercie les membres présents d'avoir bien voulu assister à cette assemblée générale malgré les conditions imposées par la distanciation sociale, eu égard à la pandémie toujours présente.

La présidente donne lecture de son rapport moral.

Elle précise qu'en raison de la pandémie et du confinement, cette assemblée prévue au mois de mars a été repoussée à ce jour.

Malgré cela, les bénévoles ont continué à assurer les permanences et écoutes téléphoniques tout en respectant les gestes barrières.

« Merci à tous les adhérents, présents et absents qui contribuent par leur adhésion à la vie de l'UFC QUE CHOISIR et lui donne l'énergie de persévérer dans la défense des consommateurs et participer à la vie de la cité.

Nous ne pouvons faire le bilan de cette Année 2019 sans évoquer le souvenir de Josiane LAPORTE qui nous a quitté début Juin 2019. Sa présence efficace et discrète nous a été précieuse, nous lui rendons hommage.

Je serai brève sur l'Année 2019 parce que l'arrivée du COVID19 a bouleversé nos vies et estompe le passé d'avant la crise. Cependant les soucis d'alors ne sont pas pour autant résolus.

Bénévoles au service des consommateurs nous nous situons à une place qui interroge les pratiques commerciales diverses. Comment apporter une réponse à la question de l'installation des compteurs LINKY ? A cela il paraît fondamental de rappeler que les fournisseurs d'énergie ont une légitimité à se doter d'outils fiables pour une gestion rigoureuse de la consommation d'électricité. Ces compteurs se servent d'ondes électromagnétiques d'où le grief de pollution de santé mais jusqu'où ? Serait-il le seul ? Quant à l'isolation à un euro, le bilan n'en a pas été donné. Les cas de mauvaises pratiques donnent à penser que le profit en ai été tiré par des petits malins qui ont obtenu de l'argent des sociétés redevables de la taxe carbone, à partir de la signature de réception des travaux. Les consommateurs ont été roulés dans la farine.

L'évolution de la société nous oblige à la vigilance et à ne pas se cacher derrière la légendaire « confiance », il ne faut oublier que la confiance n'exclue pas le contrôle.

Les bénévoles ont à cœur de vous apporter leur aide sans jugement de valeur, à soutenir l'effort d'affronter une situation qui parfois engendre une culpabilité de naïveté où de honte de s'être fait avoir, ou de ne pas savoir se servir des nouveaux moyens de communications « internet ».

A l'heure où le Covid nous éloigne physiquement, nous nous devons de cultiver de belles qualités relationnelles, qui se trouvent présentes dans Notre Site internet pour les internautes et Consommat pour ceux qui n'ont pas internet.

Ce rapport moral est, pour moi, le dernier. Après de nombreuses années de Présidence il est temps d'envisager le renouveau avec de bien meilleures compétences. Je reste bénévole à l'UFC QUE CHOISIR de CAHORS et je vous remercie de m'avoir écouté.

Cahors le 25/09/2020

Chantal LYCOINE »

Nous remercions fortement notre présidente pour tant d'années passées au service des adhérents.

Tout au long de son bénévolat, elle a démontré sa capacité d'écoute et toute sa bienveillance vis à vis des bénévoles qui l'entouraient.

Vote du rapport moral :

Nombre de votants : 47

Nombre de personnes représentées : 50

Pour : 96

Contre : 0

Abstention : 1

Le rapport moral est approuvé.

RAPPORT D'ACTIVITES

La secrétaire adjointe Mme LAGARDE donne lecture du rapport d'activité 2019
« Tous lieux confondus »

| | |
|--|---------|
| <u>Nombre d'adhérents</u> : Au 31.12.2019 | 524 |
| Nombre de personnes reçues : | 268 |
| Nombre de permanences tenues : | 224 |
| Nombres d'appels téléphoniques : | 1136 |
| <u>Nombre de dossiers effectivement pris en compte</u> | 302 |

1^{er} thème : l'énergie : 50 dossiers
_énergie renouvelable (panneaux photovoltaïques, et la prime énergie).

2^{ème} thème : le logement : 48 dossiers
(Problèmes bailleurs, restitution du « dépôt de garantie », travaux mal exécutés par les Entreprises).

3^{ème} thème : services marchands : 43 dossiers
(ils concernent principalement les commandes passées sur internet et les litiges courants liés à l'aménagement de la maison).

4^{ème} thème : Opérateur de téléphonie : 30 dossiers
Lignes qui ne fonctionnent pas, problème de facturation.

Le traitement des litiges en ligne :

Nous informons que depuis le mois de janvier 2020, nous traitons en ligne également les questions déposées par les lotois sur le site national ufcquechoisir.org ».

A ce jour, 135 questions ont été déposées auxquelles nous avons répondu dans les 48 heures.

24 personnes ont adhéré à la suite des réponses données.

Une quinzaine de dossiers ont été ouverts.

Malgré la pandémie, cela nous a permis de rester en contact avec nos consommateurs lotois et de les conseiller notamment sur les annulations de voyages qui ont concerné la majeure partie de ces questions.

Participations aux Commissions :

Représentant des usagers à l'hôpital de Cahors (Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge) **CRUQPC**

Commission Départementale d'Aménagement Commercial (CDAC)

Commission Départementale Conciliation du Logement

Commission Paritaire et Consultative des Foires et marchés de CAHORS

Commission consultative des Services Publics Locaux :

Cartographie des cours d'eaux (gestion des étiages), Eaux (ville de Cahors), golf, la fourrière automobile, taxis, Lot Numérique

Conseil d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement du LOT (C.A.U.E)

Association départementale pour l'information sur le logement (A.D.I.L) Office de tourisme de Figeac

Commission départementale Sécurité Routière

Participation aux enquêtes nationales : 5 enquêtes

- Enquête prix : Bio (1 magasin)
- Enquête téléphonique : client mystère auprès de médecins généralistes et de dentistes (plusieurs Appels)
- Enquête : pompes funèbres et contrats obsèques (2 magasins)
- Enquête : maisons de retraite EHPAD (4 maisons)
- Enquête prix : hard discount (6 magasins)

Permanences traitement des litiges, participation aux commissions, et enquêtes fonctionnent grâce à 20 bénévoles. »

Cela démontre que, malgré le confinement ayant entraîné la fermeture des permanences, l'activité a perduré.

Les bénévoles ont continué à assurer les permanences par téléphone et la continuité des dossiers.

Les adhésions sont restées stables.

Le traitement des litiges en ligne a pris le pas sur les permanences pour assurer la réponse aux nombreuses questions posées durant cette période anxiogène.

Le site web de cahors a également fait office de relais en alimentant régulièrement les rubriques sensibles. Depuis le début de sa création, la consultation a augmenté.

Sur l'année 2019, plus de 300 articles y ont été diffusés.

Par mois, environ 80 personnes se connectent pour 250 pages consultées.

Une lettre d'information regroupant des articles utiles est diffusée par voie numérique aux membres ayant déclaré une adresse courriel.

RAPPORT FINANCIER

Comptes de l'exercice clos au 31/12/2019

La Trésorière, Mm GARRIGUES, donne lecture du rapport financier.

« L'exercice 2019 s'est terminé avec 524 adhérents et un bon taux de ré-adhésion.

Nous avons : 125 primo adhérents

399 ré-adhérents (merci au nom de l'équipe pour votre fidélité)

Pour info en France : 142 associations y compris Océan indien et la Nouvelle Calédonie pour un total de : 138 116 adhérents.

Au cours de cet exercice, les actions prévues en 2018 ont été réalisées.

Les bénévoles ont pu participer à des formations et remplir des missions de représentation dans les organismes départementaux évoqués par la secrétaire.

La situation de l'association se termine par un bilan positif grâce au travail quotidien de tous les bénévoles.

Je vous présente le compte de résultat de l'exercice 2019. (Exercice en ligne sur l'application Gestal)

Je vous remercie de votre attention et vous demande de bien vouloir voter le budget présenté. »

Vote du rapport financier :

Nombre de votants : 47

Nombre de personnes représentées : 50

Pour : 96

Contre : 0

Abstention : 1

Le rapport financier est approuvé.

« Les perspectives pour 2020

Suite à l'ouverture du bureau de Gramat du 04/03/2020: achat de meubles, d'imprimante et de téléphone

Renouvellement : de certains postes informatiques.

Formation des bénévoles

Recruter de nouveaux bénévoles pour des missions d'enquêtes

Communiquer à l'aide de notre petit journal, et du site internet.

Le montant de l'adhésion est de 28 € et de la ré-adhésion 25 €.

Ces montants restent inchangés pour 2020 »

Ce rapport financier démontre que les comptes de l'association sont gérés correctement et de manière responsable.

RENOUVELLEMENT DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

p

postes à pourvoir

2 renouvellements de membres sortants

« Pour être éligible au conseil d'administration les candidats doivent être adhérents à l'association locale depuis au moins 1 an, 6 mois pour les adhérents bénévoles, au jour de l'assemblée générale, et faire acte de candidature adressé au président 8 jours francs avant l'assemblée générale. » (extrait de l'article 7 des statuts de l'association locale de Cahors)

Deux adhérents bénévoles, respectant les critères de cet article, ont fait acte de candidature.

Il s'agit de :

Mme GERLINGER Danielle et de Mr CAULET Philippe

Vote pour l'intégration de ces deux adhérents bénévoles :

Nombre de votants : 47

Nombre de personnes représentées : 50

Pour : 97

Contre : 0

Abstention : 0

Mme GERLINGER et Mr CAULET sont élus à l'unanimité

Mme GARRIGUES ET Mr MAUGIS, tiers sortants, renouvellent leur candidature.

Vote pour les renouvellements :

Nombre de votants : 47

Nombre de personnes représentées : 50

Pour : 97

Contre : 0

Abstention : 0

Mme GARRIGUES et Mr MAUGIS sont élus à l'unanimité

Démission de Mme LYCOINE Chantal de son poste de présidente. Elle reste néanmoins bénévole au sein de l'association.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 15h30.

De cette assemblée générale ordinaire, a été dressé le présent procès-verbal, signé par le vice-président et la secrétaire adjointe.

Fait à Cahors, le 25 septembre 2020

Mr Pierre MAUGIS
Vice – président

Mme LAGARDE Thérèse
Secrétaire adjointe