



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 »

Nombre d'adhérents : Au 31.12.2019 524

Nombre de personnes reçues : 268

Nombre de permanences tenues : 224

Nombres d'appels téléphoniques : 1136

Nombre de dossiers effectivement pris en compte 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