

PROCES VERBAL de l'ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE
ANNUELLE de CAHORS

Le 17 mars 2023, à 14 h 30, les adhérents de l'association locale UFC Que Choisir 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, des bénévoles et des adhérents à jour de leur cotisation soit 61 personnes présentes ou représentées.

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

Mme BARGUES Sylvie remplit la fonction de secrétaire de séance.

Ordre du jour :

1ère partie :

- Présentation du rapport financier 2022
- Présentation du budget prévisionnel 2023,
- Présentation du rapport moral
- Elections des membres du Conseil d'Administration.

2ème partie

- Intervention de M Bastien SANCHEZ du Groupement de Gendarmerie du Lot :
Comment se protéger de la cybercriminalité ?

Ouverture de l'assemblée générale à 14h30.

Madame Triviaux, Présidente de l'association ouvre la séance et remercie les membres présents d'avoir bien voulu assister à cette Assemblée

Les rapports, moral et financier ainsi que le résumé de l'intervention de Mr Sanchez sont joints au présent compte rendu.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 17h30.

De cette assemblée générale ordinaire, a été dressé le présent procès-verbal, signé par la présidente et la secrétaire

Fait à Cahors, le 17 mars 2023

La présidente de séance

La secrétaire de séance

Maryse TRIVIAUX

Sylvie BARGUES



UFC-QUE CHOISIR DE CAHORS

Espace Associatif Place Bessières

46000 Cahors

Tel : 05.65.53.91.19

Courriel : [contact @cahors-ufcquechoisir](mailto:contact@cahors-ufcquechoisir).

ASSEMBLEE GENERALE

DU 17 MARS 2023

RAPPORT MORAL

Maryse Triviaux



ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023 RAPPORT MORAL

Merci à toutes et à tous, adhérents présents ou représentés d'avoir manifesté votre intérêt pour notre rendez-vous annuel.

Votre soutien est indispensable au fonctionnement de notre association et nous encourage à continuer notre action pour vous défendre.

Je remercie également les bénévoles qui consacrent beaucoup de temps et d'énergie au service des consommateurs : nous sommes tous soucieux de vous apporter une aide de qualité.



ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023
RAPPORT MORAL

Quelques chiffres

Nombre d'adhérents au 31/12/2022 536
Dont 152 nouveaux adhérents et 384 réadhésions

Notre association fonctionne grâce à 22 bénévoles qui participent aux permanences, traitent les litiges, participent aux commissions et réalisent les enquêtes



ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023 RAPPORT MORAL

De nouveaux bénévoles ont rejoint notre équipe :

- Patrick Tessier et Danielle Cabre Lebecq à Cahors,
- Alain Conne et Odile Larribe à Saint-Céré

Si vous souhaitez nous rejoindre, sachez que vous êtes les bienvenus! Nous avons particulièrement besoin de bénévoles pour notre permanence de Figeac et nous recherchons également des personnes pour renforcer notre équipe d'enquêteurs.



ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023
RAPPORT MORAL

Nous continuons à assurer les permanences hebdomadaires à Cahors, Figeac, Saint-Céré et Gramat.

Nous accueillons désormais nos adhérents de Gramat, au premier étage de la Maison France Service Cauvaldor sise 18 rue du faubourg St Pierre. Le jour de permanence est le jeudi après midi au lieu du mercredi.



ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023 RAPPORT MORAL

Participation aux enquêtes nationales

Les enquêtes suivantes ont été menées :

Enquête Canabidiol (CBD) auprès des magasins spécialisés et des pharmacies

Enquête de relevés de prix auprès des magasins Hard Discount

Enquête auprès des magasins de producteurs



ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023

RAPPORT MORAL

Participation aux commission départementales

Nous intervenons dans les structures suivantes au niveau départemental :

- Association Départementale pour l'Information sur le Logement (A.D.I.L.)
- Commission de Conciliation des Logements
- Commission départementale des aménagements commerciaux (CDAC)
- Commission Consultative des Services Publics Locaux : Cartographie des cours d'eau (gestion des étiages), Eaux (ville de Cahors), fourrière automobile, golf, taxis, Lot numérique



ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023

RAPPORT MORAL

Participation aux commissions départementales

- Commission Départementale Sécurité Routière
- Commission Paritaire et Consultative des foires et marchés de Cahors
- Commission des Représentants des Usagers (C.R.U.): Représentant des Usagers à l'hôpital de Cahors
- Conseil d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement du Lot (C.A.U.E.)
- Office du Tourisme de Figeac



ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023 RAPPORT MORAL

Informers pour prévenir les litiges:
Nos actions de communication

A photograph showing a newspaper with some text visible, including the name 'THIÉGE VERTINIERE' and a headline about 'Donald Trump', resting on a black laptop keyboard. The scene is set on a light-colored surface.

ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023 RAPPORT MORAL

La communication de notre AL s'appuie essentiellement sur notre site internet que vous pouvez consulter en cliquant sur le lien suivant :

cahors.ufcquechoisir.fr

ou en tapant UFC Que Choisir Cahors sur votre navigateur.

Le site est consulté, en moyenne, par 10 à 15 personnes par jour.

Les consommateurs l'utilisent pour trouver nos coordonnées et les lieux et horaires de nos permanences.

ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023

RAPPORT MORAL

Communication

Les consommateurs l'utilisent aussi pour s'informer.

Lors de la mise en ligne du « panorama conso » le 1^{er} du mois, le nombre d'accès passe à 60 par jour. Les articles publiés ont donc un réel succès, les pages vues correspondent aux informations d'actualités mais aussi aux articles concernant les conseils d'achat.

En 2022, 105 articles issus du site quechoisir.org et 104 articles issus d'autres sites d'informations ont été lus pour vous et publiés.

A photograph showing a newspaper with some text visible, including the name 'THIÉGE VERHINDER' and 'Die hohen Donald Trump ein', resting on a black laptop keyboard. The scene is set on a light-colored surface.

ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023 RAPPORT MORAL

Communication

La publication, dans nos outils de communication, de litiges résolus par notre association, reste trop réduite (4 en 2022), elle ne reflète pas nos résultats. Nous devons avancer sur une publication plus fréquente des litiges résolus mais pour cela, nos conseillers litiges auraient besoin de plus de temps disponibles pour réaliser cette tâche un peu chronophage. Nous en profitons encore ici pour renouveler notre appel à devenir bénévole.



ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023 RAPPORT MORAL

Communication

La commission communication envoie une lettre mensuelle d'informations par mail à tous les adhérents qui ont communiqué leur adresse de messagerie.

Nous sommes en réflexion pour pouvoir délivrer aussi une information « papier » à nos adhérents ne disposant pas de messagerie internet.



ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023 RAPPORT MORAL

La gestion des litiges:
Nos diverses formes d'action



ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023 RAPPORT MORAL

Gestion des litiges lors de nos permanences

Nous recevons sur rendez-vous les personnes qui pensent avoir subi un préjudice de la part d'un professionnel. A partir de documents (contrats, factures, mails...), nous évaluons les actions que nous pouvons mettre en œuvre

Gestion des litiges en ligne

Cette possibilité est accessible sur le site ufcquechoisir.org

119 réponses ont été données aux questions posées avec analyse des cas et conseils pour les traiter

Une adhésion du consommateur est requise si l'on prend en charge le dossier



ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023 RAPPORT MORAL

Conseils téléphoniques

Nous recevons de nombreux appels téléphoniques de consommateurs souhaitant avoir une information ou un conseil. Dans ce cadre là, la réponse donnée ne peut être qu'indicative car nous n'avons pas en main tous les éléments du dossier. Cela aboutit, souvent, à une prise de rendez-vous pour mieux appréhender le dossier.

Une adhésion du consommateur est requise si l'on prend en charge le dossier



ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023 RAPPORT MORAL

Gestion des litiges

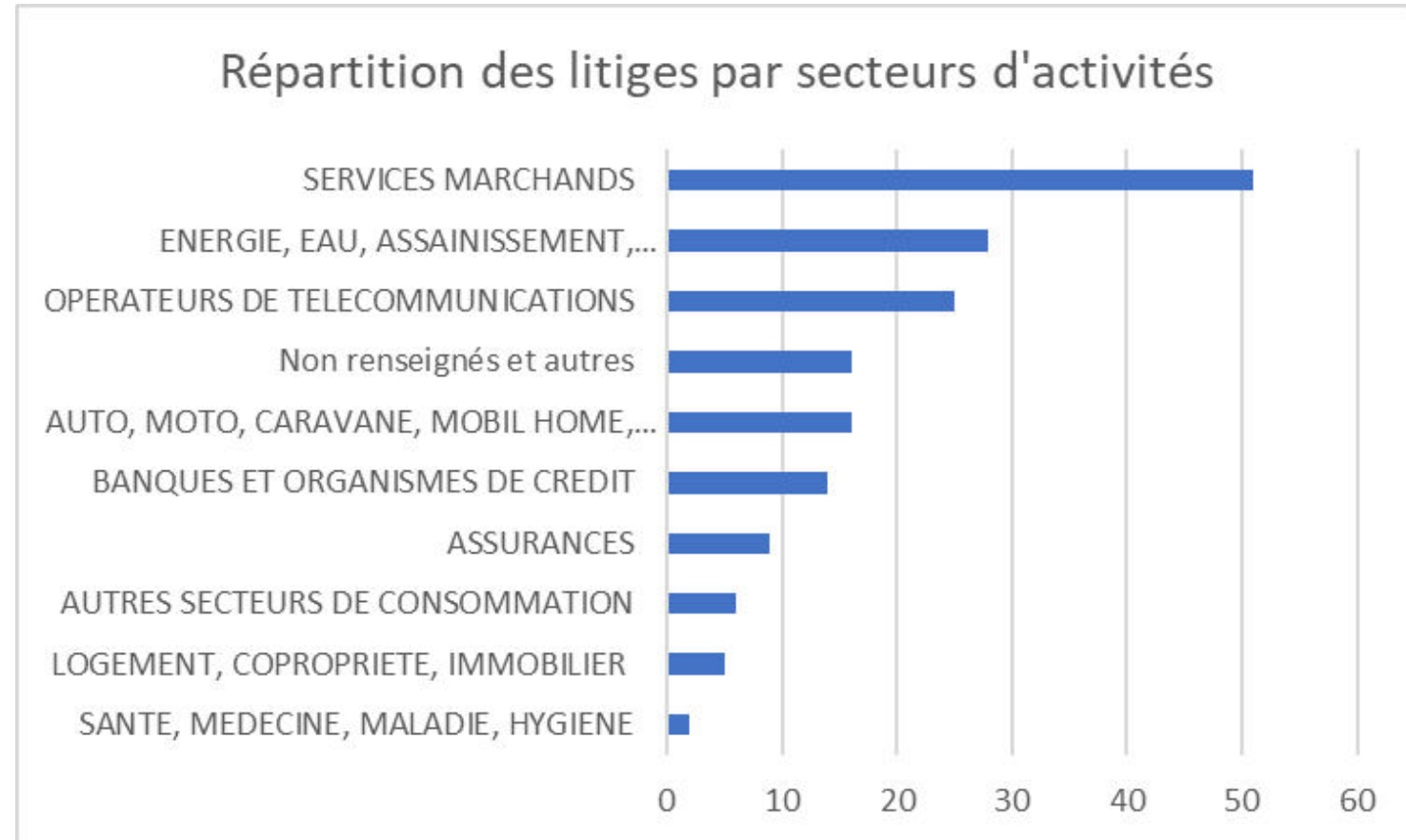
Le traitement des litiges est un travail souvent assez lourd. Après la phase de collecte des documents et de compréhension du problème soumis par le consommateur, vient une tâche d’instruction qui peut être longue. Il faut rechercher les textes juridiques qui justifient notre recours, rédiger les courriers adaptés à la situation, relancer la partie adverse si elle n’a pas répondu et trop souvent l’adhérent qui tarde à transmettre des pièces ou qui « oublie » de nous informer de la réponse de la partie adverse.

Nous estimons qu’il faut entre 3 heures pour les dossiers les plus simples à plusieurs jours pour les litiges complexes qui demandent plusieurs échanges avec le professionnel.

ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023 RAPPORT MORAL



**172 litiges ont été
ouverts en 2022**



ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023
RAPPORT MORAL



Gestion des litiges

La répartition par grands thèmes, classés par nombre de litiges, est la suivante :

Services marchands avec 51 litiges sont largement en tête avec

21, litiges sur des sites internet

10, sur des activités de tourisme (réservations, compagnies aériennes)

Energie, eau, assainissement : 28 litiges avec

14, litiges avec des fournisseurs d'électricité

5, sur la mise en œuvre d'énergies renouvelables

2, avec des fournisseurs de gaz

ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023
RAPPORT MORAL



Gestion des litiges

La répartition par grands thèmes, classés par nombre de litiges, est la suivante :

Opérateurs de télécommunication : 25 litiges avec

13, gestion des contrats

5, offre groupée

5, téléphonie mobile

2, téléphonie fixe

Banques : 14 litiges dont 8 sur le fonctionnement des comptes



ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023
RAPPORT MORAL

La gestion des litiges:

L'arnaque des pompes à chaleur



ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023 RAPPORT MORAL

L'arnaque à la pompe à chaleur

Actuellement, nous enregistrons de nombreux litiges concernant les travaux de rénovation énergétique et plus particulièrement l'installation de pompes à chaleur.

La majorité des litiges commencent par un démarchage téléphonique suivi d'un rendez-vous au domicile du consommateur. Le visiteur se présente comme étant un technicien venant procéder à une étude de faisabilité. Il s'agit en fait d'un agent commercial qui a bien préparé son discours et est prêt à escroquer le futur « client » mis en confiance par une présentation avantageuse de l'installation d'une pompe à chaleur.



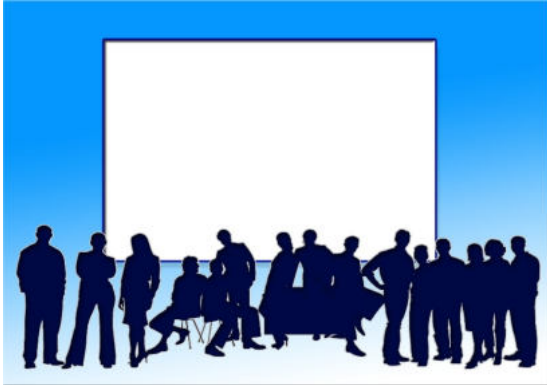
ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023 RAPPORT MORAL

Le consommateur signe un bon de commande pensant apposer sa signature sur une étude. Il arrive même qu'un crédit soit associé à cette commande.

Si vous envisagez de remplacer votre chaudière à fioul ou à gaz par une PAC, il est préférable de faire appel à un installateur local agréé RGE. Il procédera à une réelle étude de faisabilité et sera joignable plus facilement.

Ce professionnel local vous indiquera certainement qu'une pompe à chaleur consomme plus d'électricité si votre maison est mal isolée. En effet, une maison mal isolée présente des taux de déperditions thermiques très importants. Avant d'installer une pompe à chaleur dans votre maison, il est conseillé d'entreprendre des travaux d'isolation thermique.

Ne vous précipitez pas, réfléchissez avant de signer !!



ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023 RAPPORT MORAL

Je vais conclure en rappelant que plus que jamais, nous devons être de plus en plus forts pour défendre les consommateurs : c'est de vous adhérentes et adhérents que cette force doit venir.

Plus vous serez nombreux à nous soutenir, plus nous serons à même de vous aider à faire valoir vos droits et à vous protéger.

Merci de m'avoir écoutée.



ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023 RAPPORT MORAL

Nombre de votants : 61

Pour : 61

Contre : 0

Abstention : 0

Le rapport moral est adopté à l'unanimité



ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023 RAPPORT MORAL

La lutte contre les arnaques

Nous avons le plaisir d'accueillir dans quelques instants l'Adjudant Bastien Sanchez , enquêteur en technologie numérique auprès du Groupement de Gendarmerie départementale du Lot, qui nous donnera des conseils pour nous protéger de la cybermalveillance



UFC-QUE CHOISIR DE CAHORS

Espace Associatif Place Bessières

46000 Cahors

Tel : 05.65.53.91.19

Courriel : [contact @cahors-ufcquechoisir.](mailto:contact@cahors-ufcquechoisir.fr)

ASSEMBLEE GENERALE

DU 17 MARS 2023

RAPPORT FINANCIER

P CAULET

ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023 RAPPORT FINANCIER



Situation des Adhérents

L'exercice 2022 s'est terminé avec 536 adhérents contre 537 en 2021

Nous avons eu 152 primo adhérents et 384 ré-adhérents



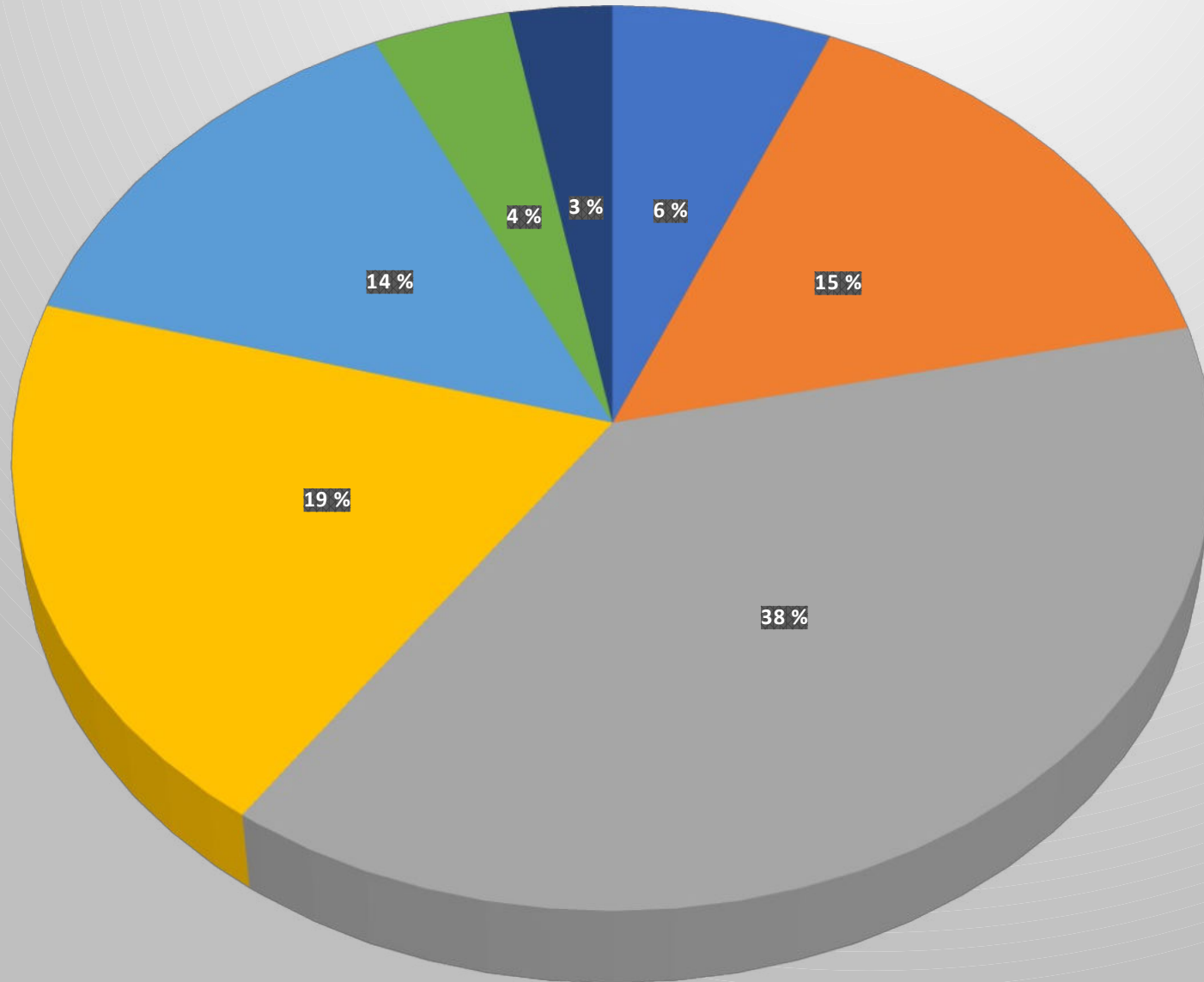
ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023 RAPPORT FINANCIER

Situation financière

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

Mr Caulet donne lecture des comptes annuels 2022 et du budget 2023

Répartition des charges : Année 2022 AL Cahors



- Achats Fournitures administratives
- Services externes
- Voyages + frais dép bénévoles
- Frais postaux - Téléphone - Internet
- Parts fédérales
- Autres charges de gestion courante
- Dotations aux amortissements, provisions, engagements

ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023

RAPPORT FINANCIER

L'analyse des charges fait apparaitre quatre principaux postes de dépenses :

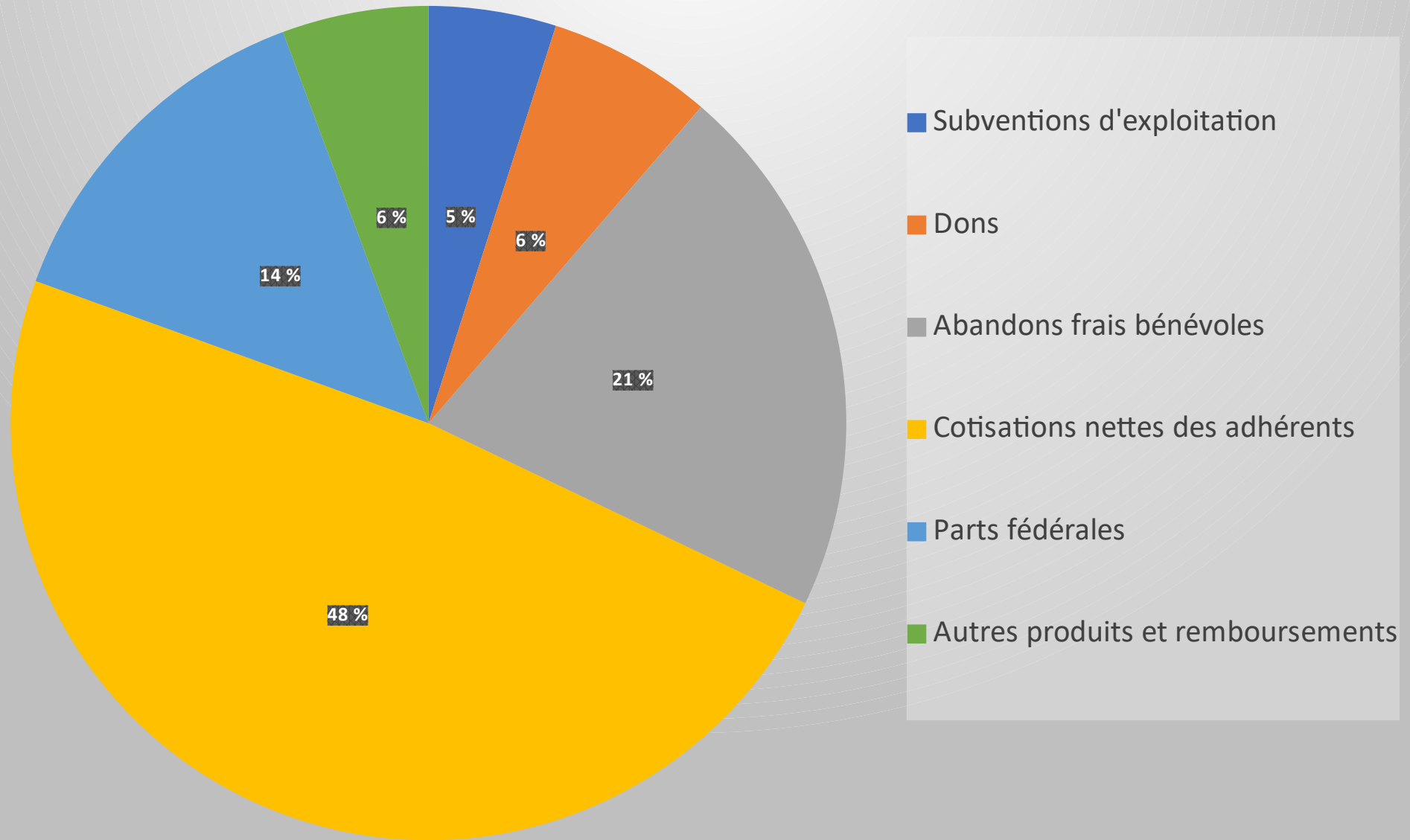
Les frais de déplacement des bénévoles sont le poste de charge le plus important. Ils ont parcouru quelques 15.000 km pour venir aux permanences, participer à des réunions organisées par l'AL ou à des formations.

Dans les dépenses de communication, les frais postaux restent encore très importants (2.600€) à une époque où internet est censé réduire les échanges papiers. Nous n'avons que la moitié de nos adhérents qui nous ont donné une adresse mail.

Une grosse partie des services externes concerne la location des locaux qui hébergent nos permanences. Nous payons des loyers à Cahors et à Gramat

Les parts fédérales (3.000€) correspondent à une partie de votre adhésion (5,7€) qui est reversée aux instances nationales

Répartition des produits : Année 2022 AL Cahors

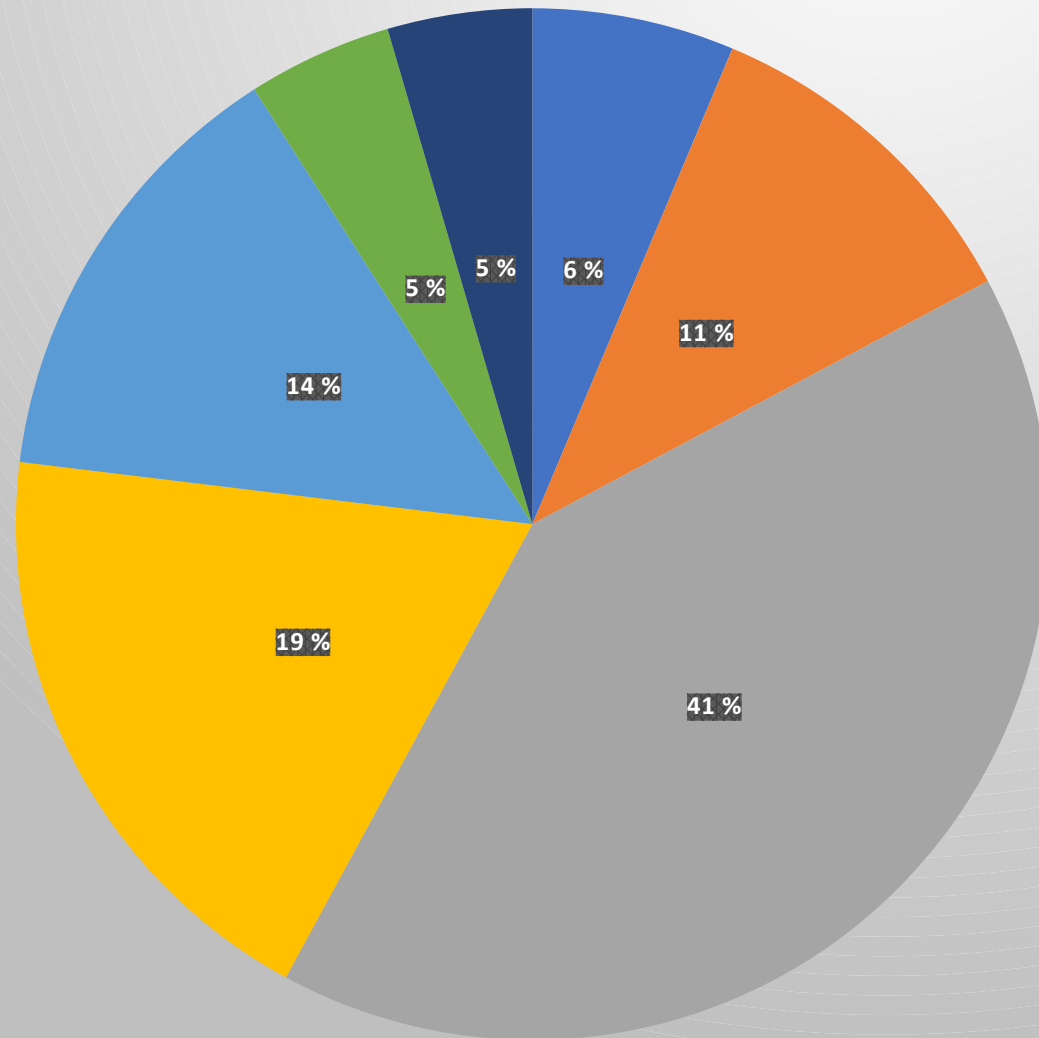


ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023

RAPPORT FINANCIER

- L'analyse des produits fait apparaitre que l'autonomie et l'indépendance de notre association est assurée par ses adhérents.
- La valeur cumulée des adhésions et des dons représente 89% de nos recettes, les subventions versées par la DGCCRF 5%

Répartition des charges : budget 2023 AL de Cahors



- Achats Fournitures administratives
- Services externes
- Voyages + frais dép bénévoles
- Frais postaux - Téléphone - Internet
- Parts fédérales
- Autres charges de gestion courante
- Dotations aux amortissements, provisions, engagements

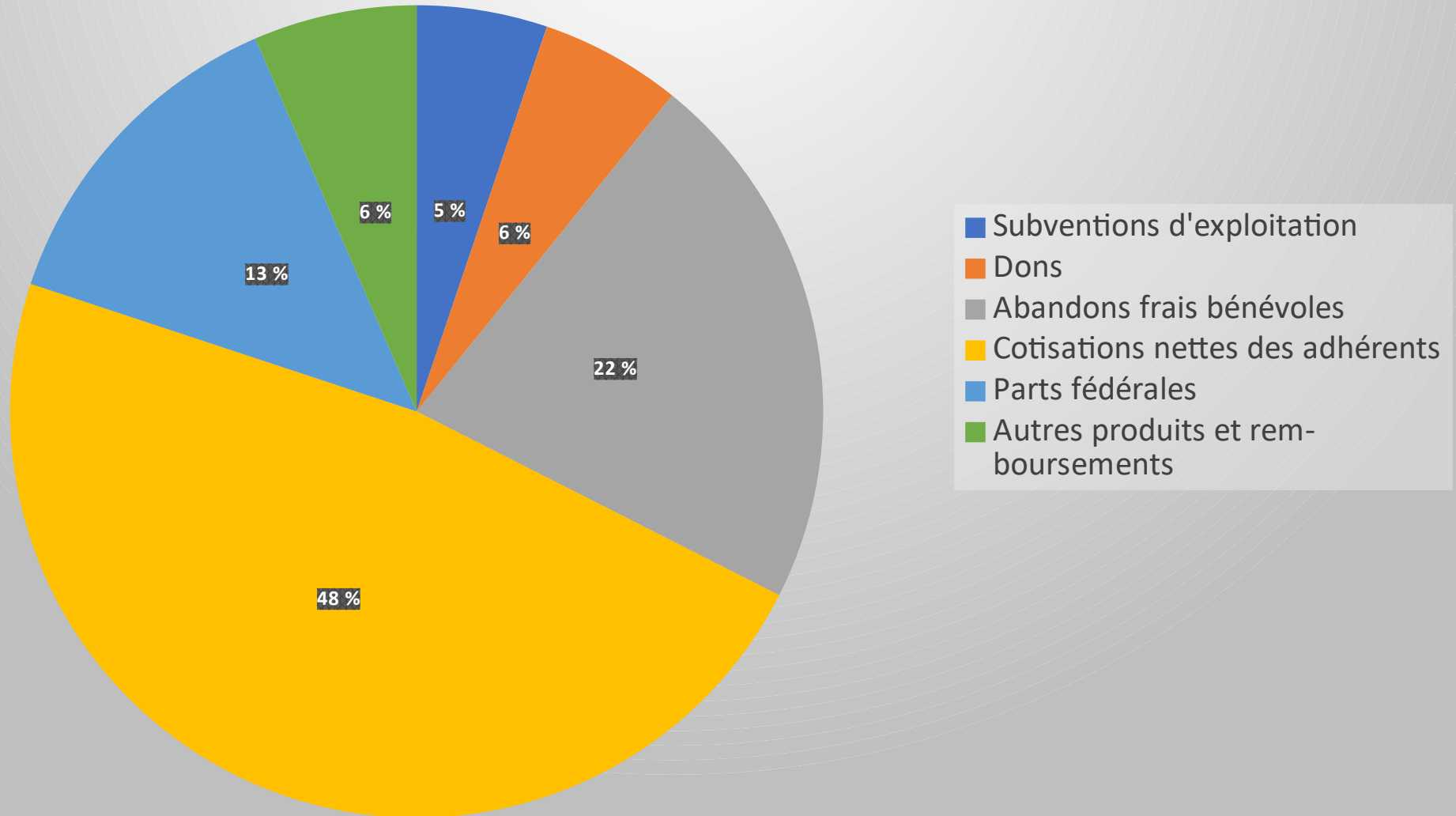
ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023

RAPPORT FINANCIER

Le budget des charges intègre :

- une baisse des couts de location car les nouveaux locaux à Gramat sont mis gratuitement à notre disposition.
- Une augmentation des frais de déplacement car nous avons des difficultés à trouver des bénévoles habitant près de nos lieux de permanences
- Une augmentation des amortissements avec la poursuite du renouvellement du parc informatique

Répartition des produits : Budget 2023 AL de Cahors



ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023

RAPPORT FINANCIER

Le budget des produits reprend les recettes constatées en 2022



ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023 RAPPORT FINANCIER

Les investissements pour 2023

Achat de matériel informatique

Actions de formation des bénévoles



ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023 RAPPORT FINANCIER

Nombre de votants : 61

Pour : 61

Contre : 0

Abstention : 0

Le rapport financier est adopté à l'unanimité



UFC-QUE CHOISIR DE CAHORS

Espace Associatif Place Bessières

46000 Cahors

Tel : 05.65.53.91.19

Courriel : [contact @cahors-ufcquechoisir](mailto:contact@cahors-ufcquechoisir).

ASSEMBLEE GENERALE

DU 17 MARS 2023

RENOUVELLEMENT DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023

RENOUVELLEMENT DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Rappel des statuts

Pour être éligible au Conseil d'Administration, les candidats doivent être adhérents à l'association locale depuis au moins un an , 6 mois pour les adhérents bénévoles, au jour de l'assemblée générale et faire acte de candidature adressée au président 8 jours francs avant l'assemblée générale (extrait de l'article 7 des statuts de l'association locale de Cahors)

ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023

RENOUVELLEMENT DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Renouvellement de mandat

Le mandat de 2 membres du Conseil d'Administration arrivant à échéance, il y a lieu de procéder à leur renouvellement. Il s'agit de :

Mme Anne Lefebvre

Mme Suzanne Laureau Lafon

qui renouvellent leurs candidatures

Vote pour le renouvellement de ces bénévoles au Conseil d'Administration

•Nombre de votants : 61

•Pour : 61

•Contre : 0

•Abstention : 0

ASSEMBLEE GENERALE DU 17 MARS 2023

RENOUVELLEMENT DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Deux autres postes restent à pourvoir

Deux adhérentes bénévoles remplissant les conditions de l'article 7 des statuts ont fait acte de candidature. Il s'agit de :

Mme Sylvie BARGUES

Mme Françoise GROSJEAN

Vote pour l'intégration de ces bénévoles au Conseil d'Administration

- Nombre de votants : 61
- Pour : 61
- Contre : 0
- Abstention : 0

Assemblée générale de L'UFC QUE CHOISIR de Cahors du 17/03/2023

Intervention de Mr SANCHEZ Bastien Adjudant du Groupement de Gendarmerie du Lot sur la lutte contre les Cybermenaces

Une brochure sur les cybermenaces a été distribuée en début de séance à tous les participants.

Mr Sanchez et son collègue nous ont présenté les différentes cybermenaces et les actions à mener:

1) Hameçonnage

On peut recevoir des Sms , des mails avec demande d'informations personnelles par exemple ou on nous avise qu'un colis est en attente ou bien une demande de chèque énergie...

Une vidéo nous a été présentée pour montrer une arnaque à EDF par le biais d'un mail où le site avait été bien imité.

Il faut bien entendu se montrer vigilant et ne transmettre aucune données personnelles, en cas de doute changer ses mots de passe , déposer plainte si nécessaire .

2) Fraude à la carte bancaire

C'est la banque qui est la victime de cette fraude et c'est à elle de prouver la faute du consommateur si le code n'a pas été donné et si la carte n'a pas été volée.

Bien entendu il faut faire rapidement opposition à la banque pour cette carte et la banque doit procéder au remboursement des achats effectués.

Les numéros des cartes peuvent être piratés rien qu'en passant près de nous , il vaut mieux protéger sa carte dans un étui plastique par exemple.

3) Faux assistant technique

On peut voir apparaître sur son ordinateur un message indiquant le blocage de celui-ci.

Il ne faut jamais rappeler le numéro qui s'affiche et dans ce cas il faut éteindre son ordinateur.

4) Fausse annonce en ligne

Il s'agit souvent de fausses annonces immobilières, d'offres d'emploi ou bien d'achats.

Pour éviter ces arnaques s'il s'agit d'achats il faut attendre de recevoir la commande pour payer le vendeur, les paiements par Pay- Pal sont à privilégier.

5) Faux investissements

Il s'agit souvent d'arnaques aux placements financiers : la crypto monnaie par exemple.

Au début de l'investissement il y a des retours pour établir la confiance avec l'investisseur, puis il n'y a plus rien! Cette arnaque est appelée la « Pyramide Ponzie » souvent utilisée par

des arnaqueurs étrangers. Pour ce type d'investissement il vaut mieux d'abord se rendre sur le site de l'AMF où se trouve une liste des arnaqueurs et des sociétés .

6) Escroquerie aux sentiments

Les malfaiteurs établissent un lien via les réseaux sociaux pour demander de l'argent à leurs victimes! Ils se font passer pour des étudiants sans ressources ou des personnes malades par exemple. Ils établissent un lien de confiance , procèdent à un échange de photos et proposent toujours un remboursement !

Il faut se montrer très vigilant avant de virer de l'argent et surtout ne pas communiquer d'informations personnelles .

7) Rançongiciel

Il s'agit d'un blocage sur les réseaux internet avec demande de rançon pour retrouver les fichiers. C'est surtout les entreprises qui sont visées. Depuis les entreprises privées se sont protégées mais les entreprises publiques comme les hôpitaux sont plus souvent piratés car ils manquent de moyens pour se protéger.

8) Chantage à la webcam

Il s'agit d'un chantage à l'ordinateur où le «hacker» prétend avoir pris le contrôle de votre ordinateur et vous réclame une rançon.

Dans ce cas ne pas payer de rançon et porter plainte.

En conclusion de cette présentation il est rappelé que face à ces cybermenaces il faut garder un esprit critique , du bon sens et changer régulièrement ses mots de passe.

On peut également retrouver toutes ces informations en cliquant sur le lien suivant :

<https://lc.cx/cybergend46>