



54^{ème} ASSEMBLEE GENERALE UFC QUE CHOISIR DE TOULON

A L'Hôtel IBIS Budget Centre - Le jeudi 20 mars 2025

Mesdames, Messieurs, chers adhérents et chères adhérentes.

Merci d'être présents aujourd'hui pour cette assemblée ordinaire de l'association locale UFC Que choisir Toulon.

La feuille d'émargement comptait :

xx adhérents présents, xx adhérents représentés, soit un total de xx adhérents.

A 17 heures, la Présidente « je déclare, la 54^{ème} Assemblée Générale ordinaire de l'UFC Que choisir de Toulon, ouverte».

L'ordre du jour sera comme chaque année, le suivant :

1 - Rapport moral

1.1 - les organes statutaires de l'A.L. en 2024

1.2 - les ressources humaines

1.3 - les adhérents

1.4 - les principales réalisations de 2024

1.5 - les objectifs pour 2024

2 - Rapport d'activité

2.1 - le traitement des litiges

2.2 - les commissions internes

2.3 - les représentations externes

3 - Élection des membres du conseil d'administration

4 - Rapport financier

4.1 - présentation des comptes et bilan 2024

4.2 - budget prévisionnel 2025

5 - Election des administrateurs

6 - Résultats du vote de l'élection des administrateurs

7 - Questions diverses

La Représentante légale de l'Association, ANNIE DONADEY, Présidente de séance.

Je remercie l'ensemble des adhérents présents et représentés. Votre présence à cette A.G. prouve votre engagement pour les valeurs portées par notre mouvement.

Nous devons également remercier les instances publiques qui nous ont maintenu leur aide financière en 2024.

Ainsi, la ville de Toulon, la Ville de La Seyne, Saint Maximin nous ont attribué des subventions comparables à celles de l'année précédente.

Le département et la région, comme à l'accoutumée préfèrent soutenir des clubs de pétanque.

Dans notre budget, la part de ces subventions représente 2.2% des produits, soit 1580 €

Enfin, le montant de vos dons égal à 3174,€ soit également 4.5 % de notre budget. Vos dons arrivent à la hauteur des subventions obtenues des collectivités **et restent constants d'années en années ! Merci de votre aide.**

L'assemblée annuelle est l'opportunité de vous présenter le bilan de l'année écoulée, en termes d'actions quotidiennes, et exceptionnelles. Nous vous présenterons nos projets pour 2024 à ce propos, l'équipe en place accueillera avec le plus grand intérêt toutes les propositions que vous pourriez faire pour orienter nos actions.

Notre fédération : Toutes nos actions s'inscrivent dans la ligne fixée par l'Union Fédérale des Consommateurs créée en 1951.

Aujourd'hui plus de 140 associations locales respectent les mêmes statuts qui définissent nos objectifs :

- promouvoir les actions individuelles et collectives des consommateurs,
- représenter les consommateurs auprès de toutes instances en vue d'une amélioration des conditions de vie, dans tous les domaines.

Pour cela, une totale indépendance financière de tous les marchands, industriels, administrations est indispensable, et malgré les difficultés qui en résultent, nous nous y tenons avec rigueur.

En 1951, on ne parlait pas d'environnement, de glyphosate, de litiges traités par internet. On ne parlait pas non plus des escroqueries en ligne, des piratages informatiques et téléphoniques. Mais rassurez-vous, nos statuts, s'ils sont immuables, ne nous empêchent pas de faire face à ces nouvelles problématiques et de les aborder en veillant, sans cesse, à l'intérêt des consommateurs et à leur protection.

Notre fédération mène des actions nationales grâce à vous et grâce au lobby que nous représentons par le nombre d'adhérents et d'abonnés à notre mouvement UFC que choisir.

3 campagnes d'achats groupés :

- Energie moins chère ensemble qui s'est clôturé le 15 novembre 2023, a été un vrai succès, 130 000 consommateurs ont souscrit à l'offre lauréate (fournisseur OPTUS ENERGY)
- « choisirsonfioul.fr » la campagne continue
- « choisirsonpellet » faute de prix attractifs l'expérimentation n'a pas été reconduite.

Nos actions :

- Salon des séniors le 7 avril 2023 à Toulon
- Forum des associations Toulon 9 septembre 2023
La Seyne 9 septembre 2023
Le Lavandou 16 septembre 2023
- Mission locale Toulon 24 mai 2023
21 novembre 2023
- Forum Numérique le 16 septembre 2023
- Inauguration de nos locaux 14 novembre 2023 en présence de notre Présidente Marie-Amandine STEVENIN

Mais revenons à notre association et à nos rapports.

Nous vous présenterons selon l'usage le rapport moral, le rapport d'activité, le rapport financier, et procéderons à l'élection des membres du CA.

Pour toutes les questions que vous auriez à poser, nous vous demandons de les conserver jusqu'au moment où il vous sera proposé de les poser. Il sera répondu à toutes, soit pendant cette réunion, soit par écrit lorsqu'il n'aura pas été possible de le faire aujourd'hui.

A ce propos, vous trouverez peut-être la réponse à vos questions sur notre site local « <http://toulon.ufcquechoisir.fr> »

Merci de votre attention, et place maintenant au rapport moral.

1 - RAPPORT MORAL

1.1 - Les organes statutaires de l'A.L. en 2024

Le Conseil d'Administration : 6 administrateurs élus pour 3 ans, renouvelable par tiers, en 2024 le CA s'est réuni 4 fois.

1.2 - Les ressources humaines

Les deux suspensions consécutives de nos activités pour COVID et peut être un peu le vieillissement de notre équipe ont démobilisé un certain nombre de nos bénévoles, réduit nos effectifs et rendu plus difficile l'exercice de notre mission.

Bénévoles : l'équipe est constituée de 20 personnes,

- 2 bénévoles à l'accueil physique et téléphonique,
- 3 enquêteurs,
- 1 bénévole ressource,
- 14 conseillers assurent les permanences litiges. Chacun de ces conseillers est compétent dans son domaine d'activité. Les litiges qu'ils traitent sont en rapport avec leur cursus professionnel : banque, assurance, immobilier, travaux, opérateurs téléphoniques, problèmes administratifs (CAF, Trésor public, caisses de retraites), assurance préjudice corporel, etc.
- En cas de besoin, les conseillers peuvent faire appel au service juridique Fédéral et/ou à l'avocate conseil de l'association. Ces aides sont des gages de compétence et de sérieux dans le traitement des dossiers.
- Je profite de cet exposé pour lancer un appel aux bonnes volontés qui auraient du temps à nous consacrer pour compléter nos équipes en accueil téléphonique, en accueil physique (vous connaissez tous ces dames qui vous accueillent avec leur sourire et qui vous orientent)
-
- Nous recherchons également de futurs conseillers qui, par leur parcours professionnel et après une formation, auraient des compétences à mettre à disposition des autres adhérents.

Nos besoins sont immédiats :

Travaux, Immobilier, énergie.

Stagiaires :

Nous avons accueilli des stagiaires à nouveau en 2024.

3 stagiaires avec des profils différents, juridiques, informatique. Entre février et décembre 2024.

Prestataires de services :

- 1 expert-comptable pour vérification et validation de nos comptes, Monsieur VENTURINI Cabinet AUGÉEXCO,
- 1 avocate-conseil de l'association, Maître LAUER qui est présente comme d'habitude à notre AG et que nous remercions particulièrement pour son implication au sein de l'association « bénévollement »

Par ailleurs, nous avons une convention avec un expert automobile, qui permet à nos adhérents de bénéficier d'un premier conseil gratuit, le cabinet GALLO.

Salariés : 2 salariées - (1 secrétaire et 1 technicienne de surface). Toutes à temps partiel.

1.3 - Les adhérents

En 2024, vous avez été 1326 à adhérer ou ré-adhérer à notre association, soit 697 adhésions de MOINS qu'en 2019 (avant COVID), Sur ces 1494 adhérents : 46 % sont des primo adhérents, 54 % des ré-adhérents.

LES ADHERENTS : Progression de 2018 à 2023

TABLEAU 1

Année	Primo adhérents	% primo adhérent	renouvellement	% renouvellement	Total	Progression	en %
2019	703	35%	1320	65%	2023	-50	-2,4%
2020	716	47%	793	53%	1509	-514	-25%
2021	606	39%	949	61%	1555	+46	+2.95%
2022	684	46%	804	54%	1488	-67	-4.50%
2023	653	43.7%	643	43%	1494	+6	+0.40%
2024	665	50.16	661	49.84%	1326	-168	-11,2%

On le constate, que cette année n'a pas permis un retour au nombre antérieur de nos adhérents, mais le pourcentage de ré-adhésion reste pour nous un encouragement et la preuve de votre soutien.

1.4 - Les principales réalisations de 2024 :

- **Participation au** Salon des séniors 19 avril 2024 à Toulon, avec deux ateliers : assurances et fraudes bancaires.
- Petit déjeuner sur le thème de la consommation responsable et les données personnelles, participation des bénévoles + adhérents, le 28 juin 2024
- **Participation aux** Forums des associations Toulon 7 septembre 2024, avec deux ateliers sur la consommation responsable, quel produit.
La Seyne 7 septembre 2024
- Participation au Forum des associations à l'espace des Arts au Pradet, avec deux ateliers sur la consommation responsable, le 1^{er} octobre
- Atelier sur la consommation responsable pour le personnel de la Poste, et TPM, le 21 novembre 2024
- Participation à la réunion des CESF (conseillères en économie sociale et familiale) du Conseil Général, avec la présentation de l'action de l'UFC Que Choisir Toulon, le 28 novembre 2024 aux Mayons
- Interview sur France 3 sur les dépassements d'honoraires médicaux

Le traitement des litiges reste notre principale activité. En parallèle, la réponse en ligne aux demandes de conseils des varois, s'est développée. Ces questions posées en ligne sur le site quechoisir.org, nous sont relayées par notre Fédération.

Nos bénévoles vous représentent dans des commissions départementales qui se tiennent régulièrement pour :

- représenter les usagers dans les établissements de santé, CDU Ste Anne, Les Monts Toulonnais, Ste Thérèse au Beausset, et Ste Musse (2 bénévoles)
- **participer en Préfecture aux décisions d'attribution des autorisations projets commerciaux dans le département (CDAC),**
- représenter les consommateurs au sein de la commission de sur- endettement départementale,
- défendre les intérêts des usagers en préfecture , avec voix délibérative, dans les aménagements des transports départementaux,
- défendre les intérêts de locataires lors de litiges avec les bailleurs

Sans compter les commissions ponctuelles. Vous le voyez, votre nombre nous rend plus représentatifs et nous donne la capacité d'intervenir pour améliorer vos conditions de vie.

N'hésitez pas à nous signaler tout fait ou toute action que nous pourrions relayer dans ces commissions.

Nous réalisons localement, les enquêtes nationales initiées par notre fédération. L'année 2024 a vu une reprise de l'activité « enquêtes ». Toutefois nous n'avons pas retrouvé notre effectif et l'équipe se résume actuellement à 4 enquêteurs, toujours dans l'ombre, car la plus-part de leurs missions se font incognito. Vous ne les connaissez pas, mais par leur travail, ils alimentent les chroniques de votre revue préférée et par des communiqués de presse, la presse locale. Je tenais à les en remercier.

- Enquête exceptionnelle en kiosques et rayons presse du 22 au 29 janvier 2022
- Enquête conseil auprès des concessionnaires automobiles du 5 au 19 mars 2022
- Enquête conseil sur le CBD du 4 au 18 juin 2022
- Enquête prix dans les magasins hard discount du 24 septembre au 8 octobre 2022
- Enquête prix et observations en circuit court du 26 novembre au 10 décembre 2022.

Les enquêtes sont dites « exceptionnelles » lorsqu'il n'est pas nécessaire de se déplacer dans les différents magasins pour les réaliser.

Les enquêteurs font leurs relevés en même temps que leurs propres courses afin de limiter les contacts, compte-tenu des circonstances.

Nous espérons retrouver un rythme normal en 2025.

Toutefois, l'équipe d'enquêteurs s'étant considérablement amenuisée, si vous êtes intéressés pour nous aider dans cette tâche, manifestez-vous.

1.5 - Les objectifs pour 2025

En 2024, bien entendu, nous poursuivons le traitement des litiges en nos différents bureaux . Vous le savez nos conseillers, en plus des permanences de notre AL à Toulon, se déplacent à La Seyne, à Saint Maximin, Carnoules et au Lavandou, Ollioules.

Nous poursuivons nos enquêtes, et nos participations aux commissions déjà en place.

Nous orienterons nos participations aux événements en particulier vers les foires et les salons.

Nous constatons que les consommateurs y sont fréquemment victimes de pratiques commerciales agressives très préjudiciables à leur intérêt. En effet dans le cas de transactions effectuées

sur des foires ou des salons, le consommateur ne peut pas bénéficier du droit de rétractation, et, souvent, il l'ignore car bien souvent il n'est pas affiché sur les stands.

Nous attendons de notre commission communication, récemment constitué, qu'elle améliore notre présence médiatique, permettant à plus de consommateurs de nous connaître et de nous rejoindre.

Nous pensons également que des besoins d'aide peuvent être recensés au sein des CCAS et allons leur proposer des actions communes.

Nous préparons actuellement des manifestations « printemps des consommateurs » organisées en réunions publiques d'informations sur des thèmes choisis en fonction des statistiques que nous tenons sur les origines des litiges les plus fréquentes.

La campagne sur le ferroviaire, avec une enquête de Mai à juin 23 sur les TER.

Nous poursuivons notre action concernant les bailleurs sociaux.

Nous sommes demandeurs d'idées d'actions dans ces domaines. Nous ne pouvons nous contenter de n'être que des spectateurs, nous nous devons d'être des acteurs attentifs et actifs pour préserver nos droits et nos cadres de vie

Approbation du rapport moral : vote à main levée.

Le rapport moral est approuvé à l'unanimité.

2 - RAPPORT D'ACTIVITES 2024

2.1 - Le traitement des litiges

Le traitement des litiges constitue l'action principale de notre association. Dans la continuité de cette action, nous proposons des opérations de prévention.

En préambule au développement de l'activité des litiges, un rappel :

Avant de vous engager sur un achat ou avant la signature d'un contrat, d'un compromis de vente, nous vous conseillons de venir nous voir. Cette démarche peut parfois éviter de mauvaises surprises.

Voici quelques chiffres se rapportant à l'activité 2024 ;

1325 personnes ont été reçues à nos permanences :

- 5 jours par semaine au siège de l'association à Toulon, dont 3 jours de 9h à 16h30
- 2 demi-journées par mois à La Seyne sur Mer, (le 1er et 3ème mardi de chaque mois),
- 1 jour par mois à Saint-Maximin la Sainte Baume. (le 1^{er} jeudi du mois).
- 1 à 2 jours par semaine au Lavandou
- 1 demi-journée à Ollioules
-

Environ 1835 appels téléphoniques.

La présidente rappelle que les bénévoles de l'accueil physique et téléphonique ne sont pas formés pour apporter une réponse aux litiges. Seuls les conseillers sont habilités à traiter les dossiers.

NOTRE ACTIVITE DE
2018 à 2023

TABLEAU 2

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
les personnes reçues	1985	870	982	1325	1325	1211
les appels téléphoniques	1835	477	965	1625	1835	1710
Les dossiers litiges ouverts	1687	1859	1386	1453	1364	1084

1084 dossiers litiges ont été ouverts en 2024 (521 en présentiel et 563 par internet), dont 18 dossiers transmis à notre avocate, Maître LAUER.

Plusieurs dossiers ont été transmis à notre expert automobile GALLO, en dehors de plusieurs appels téléphoniques de l'association pour conseil.

1487 courriers papiers ou électroniques ont été traités soit :

- 375 courriers (dossiers litiges),
- 392 réponses à des courriers divers et des courriers administratifs (liés au fonctionnement de l'AL), courriels reçus et traités par mail,
- 563 traitements de litiges en ligne, produisant 68 adhésions.

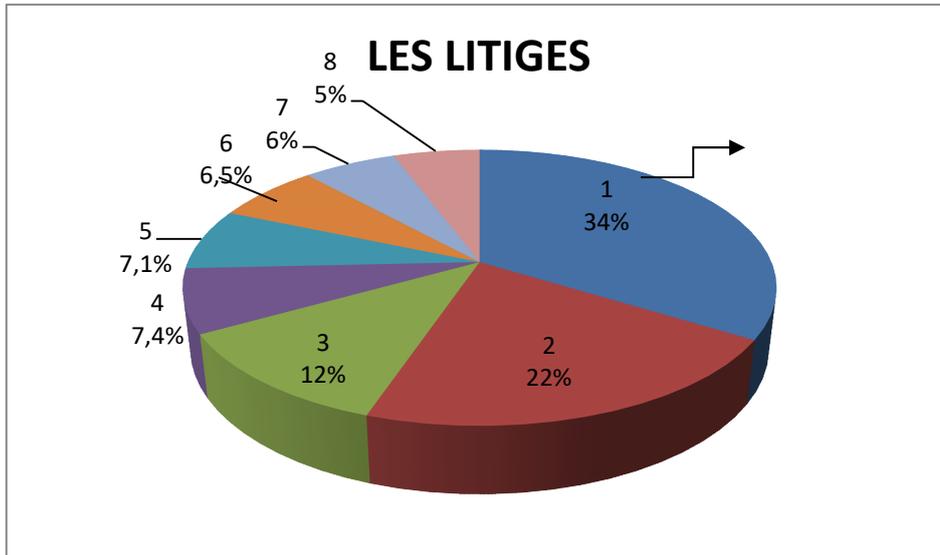
Pour information :

TABLEAU 3

Clst	Code	Domaines	Dossiers ouverts	Courriers
1er	6	Services marchands internet, agences de voyages	367	887 courriers litiges envoyés
2ème	1	Logement, copropriété, immobilier, travaux	231	
3ème	4	Auto, moto, caravane, mobil-home, bateaux	126	
4ème	9	Opérateurs de télécommunications	81	
5ème	2	Assurances	78	
6ème	7	Energie, eau, assainissement, déchet	74	
7ème	3	Banques et organismes de crédit	66	
8ème	10	Autres secteurs	61	
TOTAL			1084	

On peut attribuer aux conséquences des épisodes COVID, le très grand nombre de litiges agences de voyages, transports aériens.

De même les consommateurs ont connus de nombreux litiges par l'accroissement de leur activité passant par les opérateurs de télécommunication et par leurs achats en ligne. Ces deux postes représentent 39 % de nos litiges.



Service marchand

Le nombre des dossiers traités en ligne est de 563. Ce traitement dématérialisé est encore appelé à progresser, même si la réception en nos bureaux reste notre priorité. Le tableau ci-après présente le détail de la situation des dossiers classés et/ou clos en 2024. Nous espérons que vous les jugerez satisfaisants.

Dossiers clos en 2023 – 957 dossiers					
		Conseillers	Avocat		
CLASSÉ	à la demande de l'adhérent (abandon)	30	2	6.4%	
	aucune action possible (prescription, décès, etc..)	8			
	sans nouvelles de l'adhérent	23			
		61			
CLOS	conseil	720	4	74.3%	
	compromis amiable (résolu partiellement)	9			
	gagné amiable	160	4	19%	
	gagné après procédure (juge de proximité, avocat choisi par adhérent)	4	6		
	perdu amiable	3			
perdu après procédure (juge de proximité, avocat choisi par adhérent)			0.3%		
Soit total		957	16	100%	

Pour les 186 dossiers aboutis, après actions des conseillers, le taux de réussite de 98,4% (en hausse par rapport à 2022 : 88.8 %) et pour les dossiers avocats 14 dossiers aboutis sur 16 soit un taux de réussite de 87,5%.

Ces taux spectaculaires ne prennent pas en compte les dossiers abandonnés à la demande des adhérents

À titre indicatif le montant financier des dossiers gagnés au bénéfice des adhérents, s'élève pour l'année 2023 à 98 850 €. Ce chiffre n'est à retenir que comme une indication, car le gain obtenu sur certaines affaires est difficile à quantifier.

2.2 - Les commissions internes

La commission LITIGES/JURIDIQUE

Elle est animée par le comité assisté par notre avocate conseil. Elle est composée de tous les conseillers.

Elle sert à des échanges d'expériences entre conseillers et à informer sur l'évolution des lois, des réglementations, des jurisprudences.

FORMATION

Le comité définit et prévoit les besoins de formation de l'ensemble de nos bénévoles.

Pour nos nouveaux bénévoles, en dehors de la formation sur place en binôme, des stages sont initiés et dispensés par notre Fédération, et organisés par un référent régional. En 2023, 6 bénévoles ont participé aux formations qui ont eu lieu à Marseille.

2.3 - Les représentations externes

Notre association participe à une dizaine de commissions locales et départementales dans lesquelles nous représentons les intérêts des consommateurs.

Notre association est aussi présente dans des commissions ponctuelles de concertations et d'informations avec les services publics :

La Poste - EDF - Préfecture - GDF SUEZ, Opérateurs Téléphoniques, Services fiscaux, DDPP (Direction départementales de la protection des populations), commission régionale rénovation énergétique.

La présidente demande de signaler dans la mesure du possible tout problème survenu avec les instances publiques du Var citées ci-dessus. Ces signalements permettront à nos représentants d'en débattre lors des commissions de concertations et d'informations.

Nous relaierons localement le lancement de la campagne d'achats groupés d'énergies (sujet éminemment sensible actuellement), dès que notre fédération l'aura programmée

Approbation du rapport d'activité : vote à main levée.

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

3 - ELECTION DES MEMBRES DU C.A.

Notre Conseil d'Administration est composé au maximum de 15 membres élus pour 3 ans et renouvelable par tiers. Il s'agit aujourd'hui d'élire 2 nouveaux candidats qui souhaitent rentrer au conseil d'administration.

Norbert DELUY et Gérard FLEURENT

Elections des administrateurs nouveaux candidats (vote à bulletin secret) :

La présidente rappelle :

On vous a remis lors de votre arrivée, des bulletins pour voter. Chacun de votre vote représente 6 voix. Vous pouvez rayer le ou les noms des candidats pour lesquels vous ne voulez pas voter.

Résultat du vote en fin d'assemblée, le temps d'assurer le dépouillement

4 - RAPPORT FINANCIER

Le rapport financier 2023 et le budget prévisionnel 2024 sont présentés par Christian VERBRUGGE en l'absence du trésorier de l'association après vérification et validation de l'expert-comptable.

En 2023 comme en 2022, nous n'avons pas pu revenir au nombre de nos adhérents antérieur, Cela réduit d'un quart nos produits liés aux adhésions.

Mais à la différence de 2020, en 2023 nous n'avons pas pu bénéficier de la totalité des aides gouvernementales pour couvrir une partie de nos charges salariales.

4.1 - Présentation des comptes de résultats 2024

Charges comptabilisées :	68 329 €
Produits comptabilisés :	70 698 €
Résultat de :	+ 2 369 €

Pour un résultat net comptable de 4 888 €

Approbation du rapport financier : vote à main levée.

Le rapport financier est approuvé à l'unanimité.

4.2 - Budget prévisionnel 2025 et montant de l'adhésion annuelle

Le budget prévisionnel à adopter vous a été distribué.

En depuis 2021, nous avons décidé le maintien à 40 € du montant de l'adhésion annuelle, 25€ l'adhésion conjoint.

Pour cette année, le budget a été bâti sur une hypothèse de maintien à 40 € (pour 2 dossiers maximum par an) de notre adhésion annuelle. Adhésion à 25 € pour le conjoint et à 15 € pour les étudiants.

Vous le voyez ce budget est bâti dans l'hypothèse d'un retour à un nombre d'adhérent de 1 500 à 1 900 adhésions.

Nous vous demandons donc d'approuver le montant de l'adhésion annuelle et le budget prévisionnel.

Approbation du budget prévisionnel et du montant des adhésions : vote à main levée.
Le budget prévisionnel et le montant des adhésions sont approuvés à l'unanimité.

5 - RESULTATS DU VOTE DE L'ELECTION DES ADMINISTRATEURS

Les résultats du vote. Sont élus :

Norbert DELUY : voix

GÉRARD FLEURENT : voix

Composition du Conseil d'administration à la date du 21 mars 2024.

Collège 2022/23	Collège 2023/24	Collège 2024/25	Collège 2025/2026
Annie DONADEY Jacques GIRAULT Gisele LENGA	Laurent BERENGER Bernard MAZADE Norbert CHABROL Jean-Claude SUMIAN	Norbert DELUY Gérard FLEURENT	Annie DONADEY Gisèle LENGA

Conformément à nos statuts, le nouveau conseil d'administration se réunira à l'issue de l'assemblée générale et délibérera sur un objet unique : constitution du nouveau bureau de l'association et élection du président.

6 - QUESTIONS DIVERSES

Réponses à diverses questions posées par nos adhérents.

Pour clôturer la séance,

J'adresse mes remerciements à l'ensemble des bénévoles pour le sérieux de leur engagement et de leur dévouement au sein de l'association et au service de nos adhérents.

Je remercie les secrétaires, Caterina RUSSO, Martine RIQUELME, Laury TARDY pour leur dévouement et le travail qu'elles accomplissent à nos côtés, et je remercie surtout chacun de vous pour votre soutien.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 19h00.

La Présidente de séance
Annie DONADEY

La Secrétaire
Gisèle LENGA