



## PV DE L'ASSEMBLEE GENERALE DE L'UFC QUE CHOISIR du LAURAGAIS

du 27 mars 2025

La séance est ouverte à 10 h par Hélios GARCIA, Président de l'association UFC Que Choisir du Lauragais

Nombre de présents : 29

Nombre de pouvoirs donnés : 43

### Bilan 2024 et rapport d'activité

#### 1 – Fonctionnement de l'AL (Association Locale)

a) permanences : lieux et horaires

Le principe des rendez-vous est maintenu. Un flyer, dont un extrait figure ci-dessous, rappelle les adresses de contact et précise les lieux et horaires de rendez-vous. Il est à la disposition des participants et sera diffusé le plus largement possible.

**Pour nous contacter :** (utiliser de préférence le contact par mail)

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

-  : 07 80 01 68 72

-  : UFC Que Choisir du Lauragais  
BP 62201  
31121 CASTANET Cedex

Merci de bien préciser vos nom, prénom, la ville de votre domicile, votre numéro de téléphone, et une description succincte de votre problème.

**Pour nous rencontrer :**

Commune & contact	Adresse	sur RDV hors vacances scolaires
CASTANET 05 34 66 73 10 07 80 01 68 72	France Services 29, avenue de Toulouse	vendredi 9h à 12h
CASTANET 07 80 01 68 72	Le Cube Rue Antoine Périès	mardi 10h à 12h
NAILLOUX 05 34 66 91 64	France Services 2, avenue de St Léon	mercredi 14h à 16h
RAMONVILLE 07 80 01 68 72	18, avenue d'Occitanie	samedi 10h à 12 h
VILLEFRANCHE 07 80 01 68 72	Pôle social 134, rue de la République	mardi 14h à 16h
CARAMAN 07 80 01 68 72	Mairie 19, cours Alsace-Lorraine	mercredi 10h à 12h

Une permanence fonctionne **sans rendez-vous** à Ramonville de 15h à 17h certains mercredis (voir dates sur le site).



b) administration de l'AL :

Nombre de Conseils d'administration en 2024 : 6

Composition du bureau

Président : H. GARCIA

Vice- Présidents : M. DAUVERGNE, D. BARBACE

Secrétaire : M. KNIBIEHLER

Secrétaire adjointe : B. THOUVENIN

Trésorière : G. ROUDET

Trésorier adjoint : M. LAURENS

2 -Les ressources humaines de l'AL

- Nombre d'adhérents : 261 dont 70 nouveaux

Années	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre	261	284	298	275	263	261
Dont nouveaux adhérents	85	86	99	70	54	70

- Bénévoles : 17 – pas de recrutement, 1 départ en cours d'année

- Salariés ou stagiaires : 0

5 propositions de bénévolat ont été reçues auxquelles il n'a pas été donné suite sur l'AL. Il a été proposé aux candidats de se manifester auprès de l'AL de Toulouse qui est en sous-effectif.

Il y a eu 2 stages de formation en 2024:

- Gestal (2 personnes)
- Litiges (1 personne)

3 - Activités de l'AL

**Traitement des litiges :**

Nombre de visites tous sites confondus : 42

Nombre de dossiers pris en charge : 88

43 dossiers ont été réglés favorablement

22 dossiers sont sans suite (pas de nouvelles du consommateur)

23 dossiers sont en cours dont 6 transmis à la protection juridique et 4 transmis à notre avocate

Nombre d'échanges par mails : 1 253

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2024, l'accès au Traitement des Litiges en Ligne (TLL) a été ouvert à l'association locale du Lauragais.

146 contacts ont été établis pour lesquels les 20 dossiers pris en charge ont donné suite à une adhésion.

**Pourcentage de litiges par thématique :**

Le secteur « logement, copropriété, immobilier » (28.41 %) et le secteur des « services marchands » (26.14 %) représentent les plus grosses parts de litiges. Viennent ensuite le secteur de l'énergie (11.36 %) et les secteurs des « assurances », « banques et organismes de crédit » et « automobiles » (9.09 %). Le secteur « opérateurs de télécommunications » représente 5,68 % et le secteur « Administration » 1.14 %.

**Enquêtes réalisées :** synthèse faite par Martine KNIBIEHLER

- Avril 2024 ;
  - o ordonnances médicales : contrôle compatibilité des prescriptions multiples
  - o emballage fruits et légumes en grandes surfaces
- Mai 2024
  - o produits trop sucrés : présentoirs dédiés en magasin, à proximité des caisses,...
- Octobre 2024
  - o jardinerie : conseils pour installation arrosage automatique et pour le compostage
- Novembre 2024
  - o Téléphonie : forfait abonnements

#### 4 - Activités de communication et représentation

##### **Communication :**

- Animation « Escape Game » à Auzeville (sensibilisation du public à la protection des données personnelles lors de l'utilisation du téléphone et d'internet).
- Journée des Associations à la Clinique Monié à Villefranche de Lauragais
- Forum des Associations à Ramonville Saint Agne

##### **Représentation dans des instances externes :**

- Au SICOVAL, Bernard KNIBIEHLER est membre de la **Commission consultative des services publics locaux (CCSPL)** et de la **Commission Intercommunale pour l'Accessibilité (CIA)**
- Bernadette THOUVENIN est désignée par l'Agence Régionale de Santé (ARS) au nom de l'UFC en tant que **représentante des Usagers** à la Clinique Monié de Villefranche de Lauragais.

La préoccupation majeure de l'année 2024 a été l'occupation du local du siège à Castanet et les démarches pour trouver et s'installer dans un nouveau local sans que nos adhérents ne pâtissent de la situation.

Le rapport d'activité est adopté à la majorité des voix : Pour : 71 - Abstention : 1

#### 5 - Présentation du rapport financier et du budget prévisionnel par Geneviève ROUDET

Le bilan fait apparaître un solde positif de 2 928.12 €. Les recettes s'élèvent à 9 365.33 € et les charges à 6 437.21 €.

Le total des dons s'élève à 930 €.

Le rapport financier de l'exercice 2024 est adopté à l'unanimité par les membres de l'assemblée.

#### 6 - Perspectives pour l'année à venir

- Local

Le nouveau local mis à notre disposition fait 11 m2 et ne permet de réunir qu'un nombre restreint de bénévoles.

Le président explique que l'UFC recherche un local comparable à celui que nous avons aux Ormes. L'ouverture, au printemps 2026, de Castagora (médiathèque + pôle social) d'une superficie de 1200m2 devrait permettre de libérer des salles actuellement occupées.

- Adhésion :

Il est proposé que le montant de l'adhésion ne change pas en 2025. A savoir :

- o 30 € pour une nouvelle adhésion et 22 € pour un renouvellement,
- o adhésion du deuxième adulte dans un couple 12 €,
- o personnes en difficulté, étudiants et bénévoles de l'association, 7 €

Cette proposition est adoptée à l'unanimité par les membres de l'assemblée.

Pour régler son adhésion et/ou faire des dons, voir le site, onglet adhésion. Une nouveauté: règlement possible par CB.

- Administrateur-trice

Le président propose l'arrivée d'une nouvelle administratrice. Maryse SENAC est élue à l'unanimité par les membres de l'assemblée.

2 administrateurs, Martine KNIBIEHLER et Michel LAURENS, arrivent en fin de mandat et renouvellent leur candidature. Ils sont réélus à l'unanimité par les membres de l'assemblée.

#### 7 – Questions diverses

Il est proposé aux bénévoles de quantifier le volume d'heures passées dans le cadre de l'activité de l'UFC\*.

Effectivement, le volume d'heures de permanences et le temps de participation aux différentes réunions peuvent être facilement collectés. L'activité traitement des litiges est quant à elle plus difficile à quantifier. Les bénévoles sont prêts à se plier à cet exercice.

La séance est levée à 12 h et les participants sont invités autour du « Pot de l'Amitié ».

\* Une évaluation a été réalisée après le CA: elle fait ressortir un total de 6530h de bénévolat représentant, selon les critères de l'UFC Que Choisir, une somme de 63 540€.

La Secrétaire:

Bernadette THOUVENIN

Le Président :

Hélios GARCIA