

# **BIENVENUE À TOUS**

---

**Merci de votre présence**

**49e Assemblée Générale Ordinaire**

**Lyon le 27 mars 2026**

**AGO du 27/03/2026**

---

**Michel FREGONARA**

**Président de séance**

# Participation 1/1

Nombre d'adhérents à jour de cotisation : **xxx**

Nombre de personnes ayant émargé : **xxx**

Nombre de pouvoirs affectés : **xxx**

# Règles de vote 1/1

## Rappel

### Paragraphe 11.6 des nouveaux statuts

Toutes les décisions de l'assemblée générale sont prises à la majorité absolue des membres présents et représentés, par vote à main levée ou à bulletin secret à la demande de la majorité des membres présents et représentés.

### Paragraphe 11.8 des nouveaux statuts

Par exception, l'élection des membres du conseil d'administration s'effectue à bulletin secret, à la majorité absolue des membres présents ou représentés.

# Ordre du jour 1/2

**1- L'association**

**2- Élection de 8 administrateurs**

**3- Rapport moral & Rapport d'activité**

**4- Rapport financier**

# Ordre du jour 2/2

- 5- Orientations et projets d'activité**
- 6- Montant des cotisations**
- 7- Résultat de l'élection des administrateurs**
- 8- Échange final avec les adhérents**

# Ordre du jour

---

## 1- L'association

**Michel FREGONARA**  
**Président**

# L'association 1/4

**Association type loi du 1er juillet 1901**

**Création : 14 novembre 1975 à Lyon**

**Premier président : Pierre BLATH**

**Statuts actuels : 27 mars 2026**

**Règlement intérieur : 15 novembre 2025**

**Une des 128 associations locales affiliées à la fédération Que Choisir Ensemble (110 657 adhérents fin 2025)**



# L'association 2/4

## Membre d'autres associations :

- Agence départementale d'information sur le logement (ADIL)
- ATMO Auvergne-Rhône-Alpes (mandat de l'UFC-Que Choisir Auvergne-Rhône-Alpes)
- France Bénévolat Lyon Rhône
- Que Choisir Ensemble (fédération nationale)
- Que Choisir Ensemble Auvergne-Rhône-Alpes
- URAASS Auvergne-Rhône-Alpes

# L'association 3/4

## Partenariats :

- Me Florence PASSOT, avocate
- Me Yves PHILIP DE LABORIE, avocat

# L'association 4/4

## Réponse aux questions des adhérents sur l'association

# Ordre du jour

---

## 2- Élection de 8 administrateurs

**Jean-Claude MASSIN - UAG**

# Élection d'administrateurs 1/2

**Élection d'administrateurs conformément aux statuts.**

**Maximum 8 élus :**

- 2 pour un mandat jusqu'à l'AGO de 2027**
- 1 pour un mandat jusqu'à l'AGO de 2028**
- 5 pour un mandat jusqu'à l'AGO de 2029**

**Durée de présentation personnelle limitée à 3 minutes**

**Élection à bulletin secret**

# Élection d'administrateurs 2/2

**x candidatures reçues dans le délai statutaire :**

- XXXXX
- XXXXX
- XXXXX
- XXXXX
- XXXXX
- XXXXX
- XXXXX
- XXXXX

# Ordre du jour

---

## 3 - Rapport moral & Rapport d'activité

**Michel FREGONARA**  
**Président**

# Rapport moral & Rapport d'activité

## Rappel :

**Le rapport moral permet à chaque membre de s'assurer que l'association a agi conformément à son objet social.**

**Le rapport moral se confond avec le rapport d'activité selon l'usage.**



# Rapport moral & Rapport d'activité

**Administration générale**

**Jean-Claude MASSIN - UAG**

# Administration générale 1/14

**Gouvernance depuis le 01/04/2025**

**Fonctionnement de l'association avec un président et 5 unités rattachées au conseil d'administration :**

- **unité Administration générale (UAG)**
- **unité Animation et relations presse (UARP)**
- **Unité Communication associative (UAC)**
- **unité Conseil et litiges (UCL)**
- **unité Finances et logistique (UFL)**

# Administration générale 2/14

## Gouvernance 2024

- Conseil d'administration :  
12 membres le 01/01/2024  
14 membres depuis le 29/03/2024  
11 réunions (toutes en présence)  
participation aux réunions des responsables des unités
- Bureau :  
6 membres le 01/01/2024  
4 membres depuis le 02/04/2024  
11 réunions en présence  
participation aux réunions des responsables des unités  
contacts réguliers et échanges par courriel

# Administration générale 3/14

## Implantations :

- bureaux à Lyon 7e ouverts tous les jours ouvrés sauf 6 semaines en juillet/août et en décembre (7 h/j)
- antenne à Villefranche-sur-Saône ouverte ½ journée par semaine sauf notamment en juillet/août et en décembre
- permanence de Mornant ouverte ½ journée par mois depuis 11/2024
- permanence à Tarare ouverte ½ journée par mois sauf en août

## Accueil téléphonique :

durant l'ouverture des bureaux de Lyon 7e (7 h/j)

# Administration générale 4/14

## Adhérents au 31 décembre 2024 :

- total : 4 153 (- 9,26 % - France : - 6,36 %)
- 1 379 nouveaux adhérents (- 15,9 %)
- 2 774 ré-adhérents (- 5,55 %)
- la plus importante association locale de France

## Taux de pénétration \* :

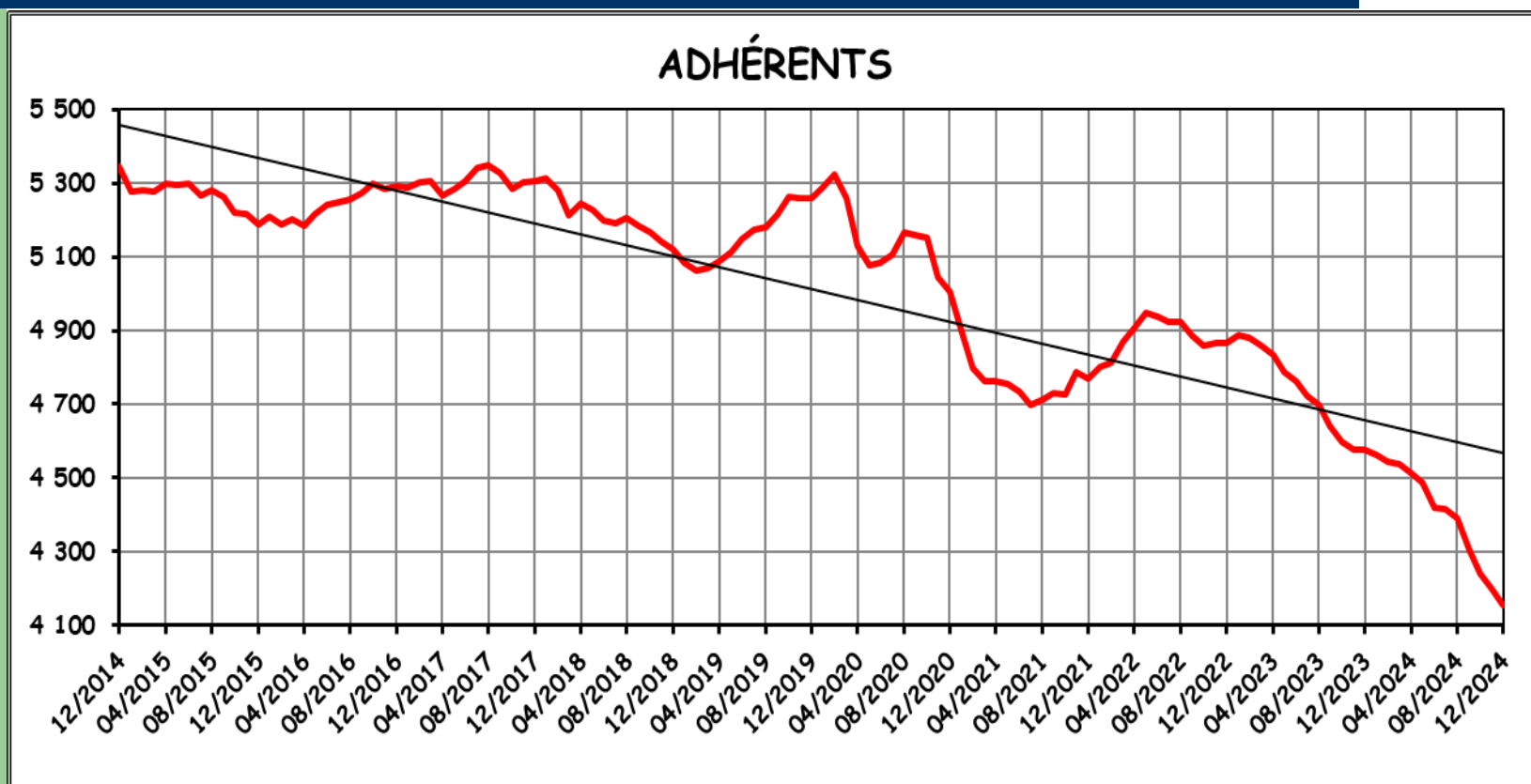
0,216 % (37e rang national - Région : 0,245 % - France : 0,173 %)

\* rapport du nombre d'adhérents à celui de la population

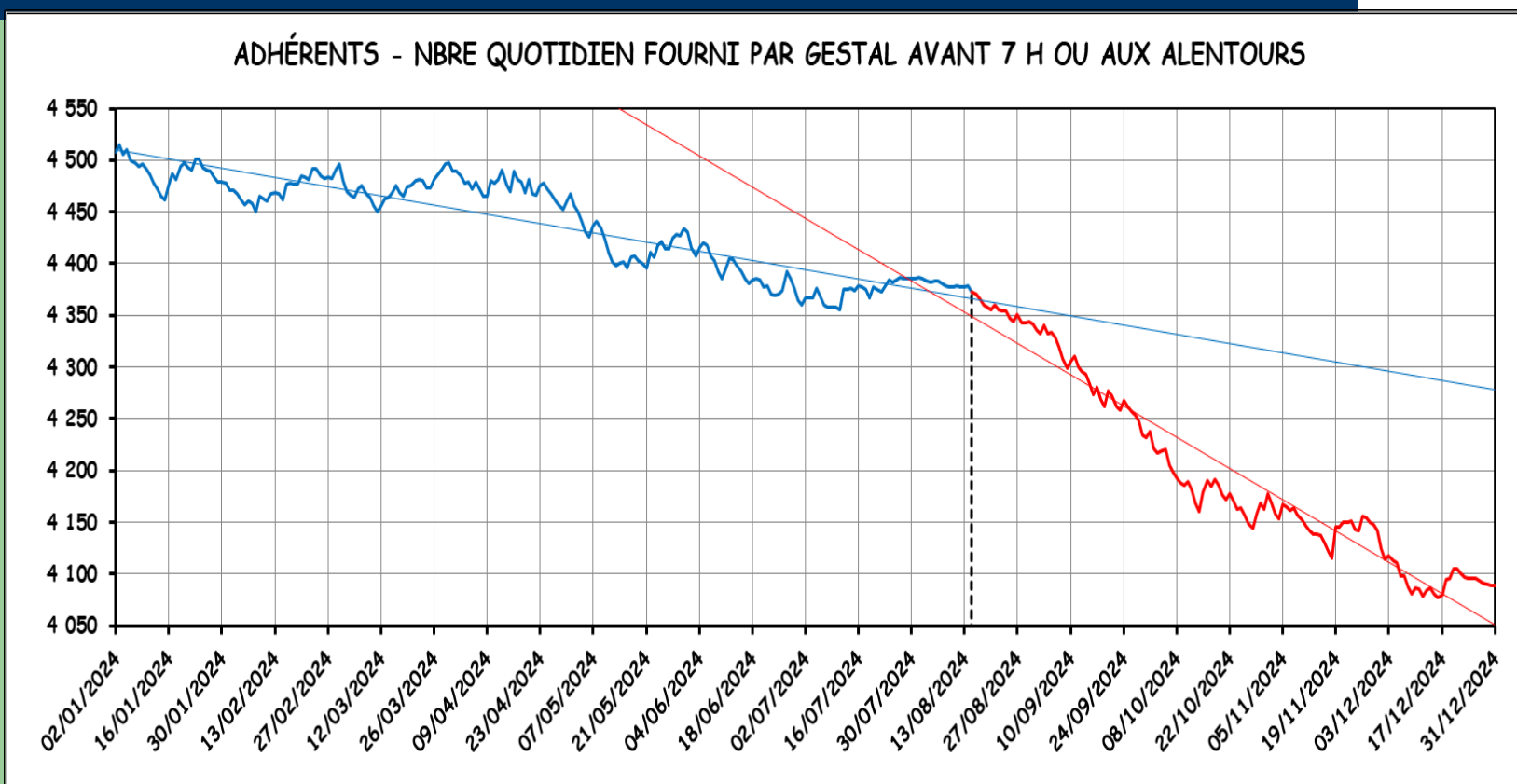
UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 27/03/2026



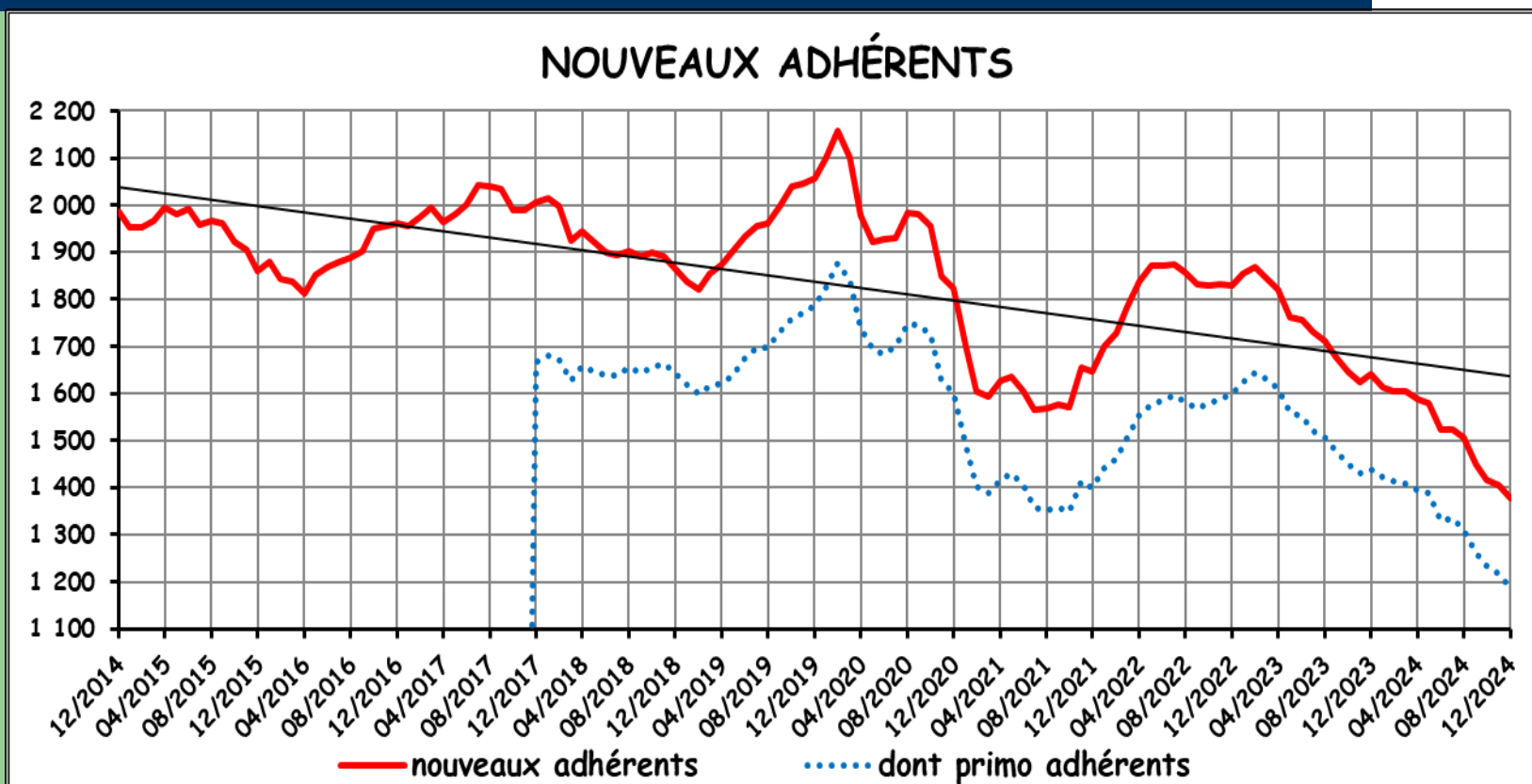
# Administration générale 5/14



# Administration générale 6/14

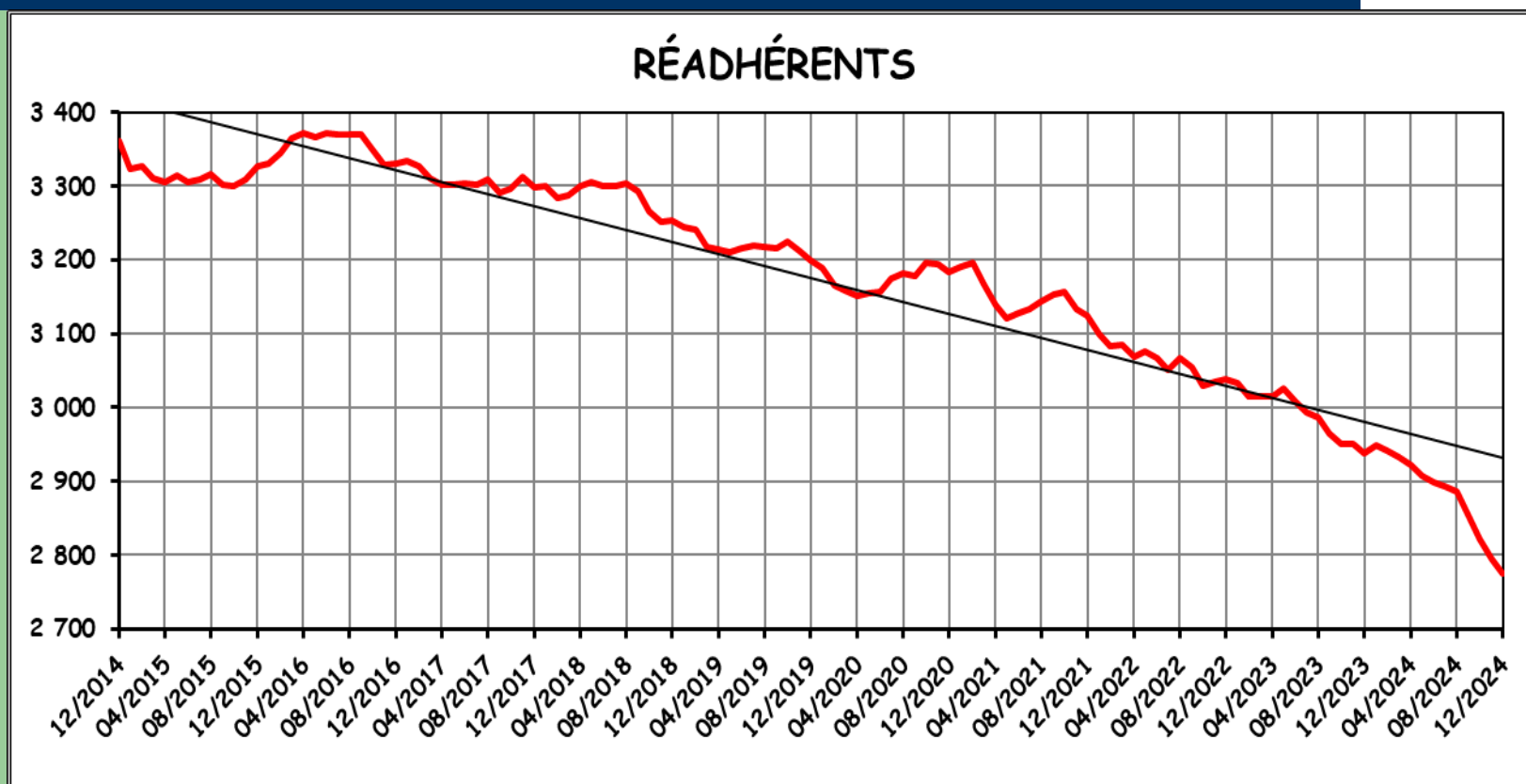


# Administration générale 7/14





# Administration générale 8/14



# Administration générale 9/14

## Collaborateurs fin 2024 :

59 personnes ↗ : 0 stagiaire - 1 salariée - 58 bénévoles ↗

31 femmes ➡ - 28 hommes ↗

Lyon : 39 ➡ - Villefranche-sur-Saône : 4 ↘

Âge moyen : 72,2 ans ↘

Ancienneté moyenne : 8,8 ans ↘

## Effectif 2024 proratisé sur l'année

58,8 personnes ↗ : 1,0 salariée - 0,3 stagiaire - 57,5 bénévoles

# Administration générale 10/14

## Ventilation des 59 collaborateurs :

- accueil : 20 ↗
- conseil / litiges : 22 \* ↘
- enquêtes : 10 →
- publications : 4 fin 2024 →
- secrétariat : 2 →
- sollicitations écrites : 7 →

\* dont Lyon : 18 ↘ - dont Villefranche-sur-Saône : 4 ↘

# Administration générale 11/14

## Sollicitations par type de contact :

- accueil physique : 454 ½ journées d'ouverture (+ 6,3 %)  
2 à Mornant - 10 à Tarare - 40 à Villefranche-sur-Saône  
454 à Lyon
- accueil téléphonique : environ 7 500 appels avec réponse ➡  
total y compris hors ouverture du standard : 11761 ➡
- courriel : 405 messages de sollicitation non adossés à des litiges en cours (- 21 %)
- courrier : 67 lettres de sollicitation non adossées à des litiges en cours (- 2,9 %)

# Administration générale 12/14

## Sollicitations par type de contact :

- en ligne (ALED) : 1 880 messages (- 13 %)
- personnes reçues : 10 à Mornant  
20 à Tarare (+ 5,23 %)  
120 à Villefranche-sur-Saône (+ 107 %)
- rendez-vous : 1 813 à Lyon (- 0,06 %)

# Administration Générale (13/14)

## Enquêtes

**6 enquêtes (+ 1) - 74 magasins enquêtés ou visités (+ 14)**

- 01 et 02/2024 : mobilité (aller à pied de chez soi à un magasin d'alimentation général) – 6 réponses
- 03 et 04/2024 : relevé de prix Boulangerie en magasins et en grandes surfaces (19 magasins)
- 04/2024 : emballages plastiques des fruits et légumes (12 magasins)
- 05/2024 : promotion des produits trop sucrés (11 magasins)
- 09 et 10/2024 : jardin durable – compost (13 magasins)
- 11 et 12/2024 : téléphonie mobile – prix et services (13 magasins)

# Administration Générale (14/14)

## Représentation

### Représentation externe à distance ou en présence :

- 281 vacations \* (+ 26) - 21 bénévoles concernés (+ 7)
- organismes de santé (CDU - CSES - CTS) : 134 (+ 7)
- CESER : 65 (+ 13)
- CCSPL : 33 (+ 5)
- commission de surendettement : 25 (=)
- CDAC : 5 (- 1)
- Administrations diverses : 4 (=)
- ATMO ARA : 3 (=)
- ADMIL : 0 (- 1)

\* 2 vacations en cas de représentation d'une durée de plus de 4 h le même jour

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône – AGO du 27/03/2026

# Rapport moral & Rapport d'activité

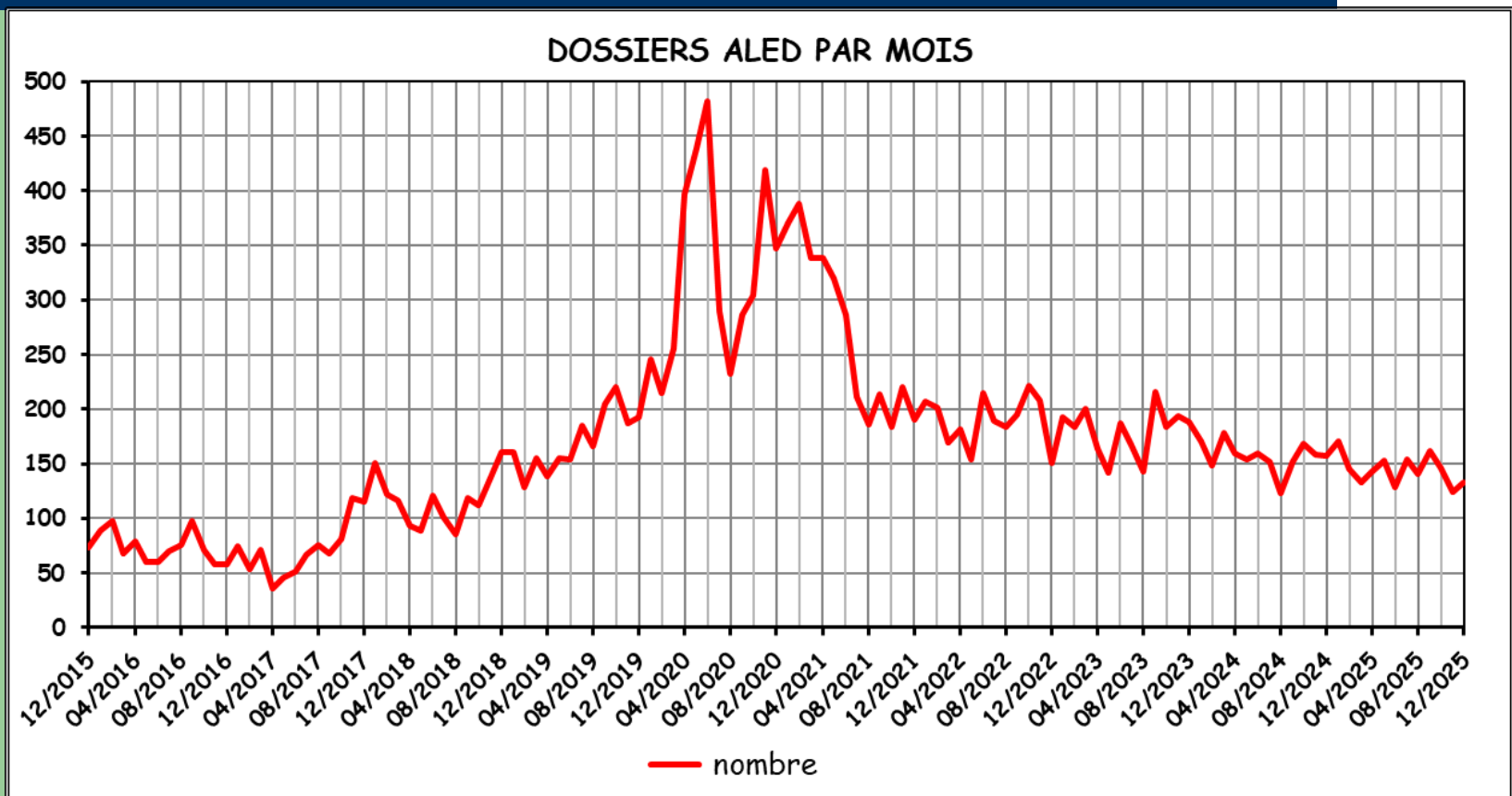
---

## Conseil & Litiges

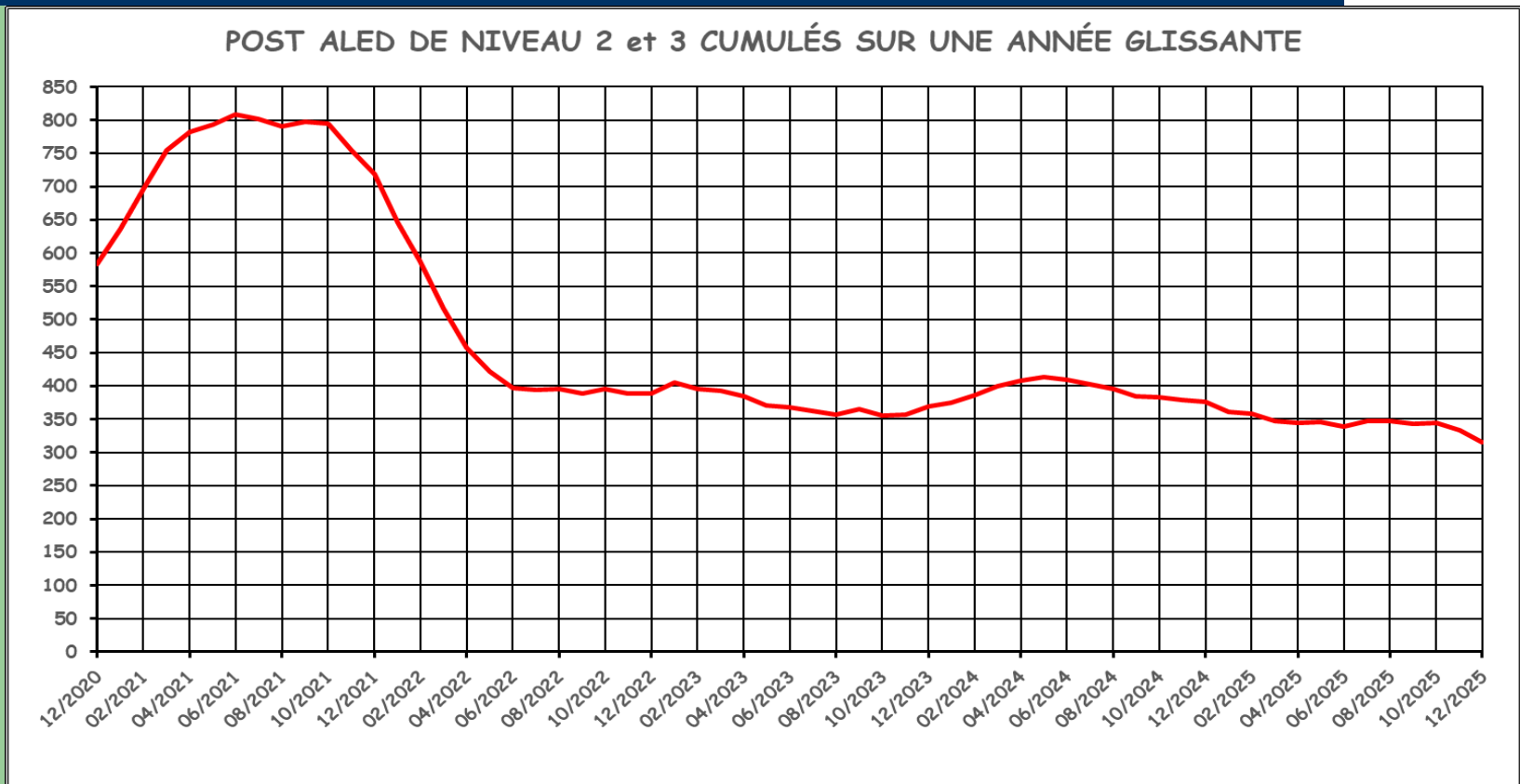
**Dominique REYNAUD - UCL**



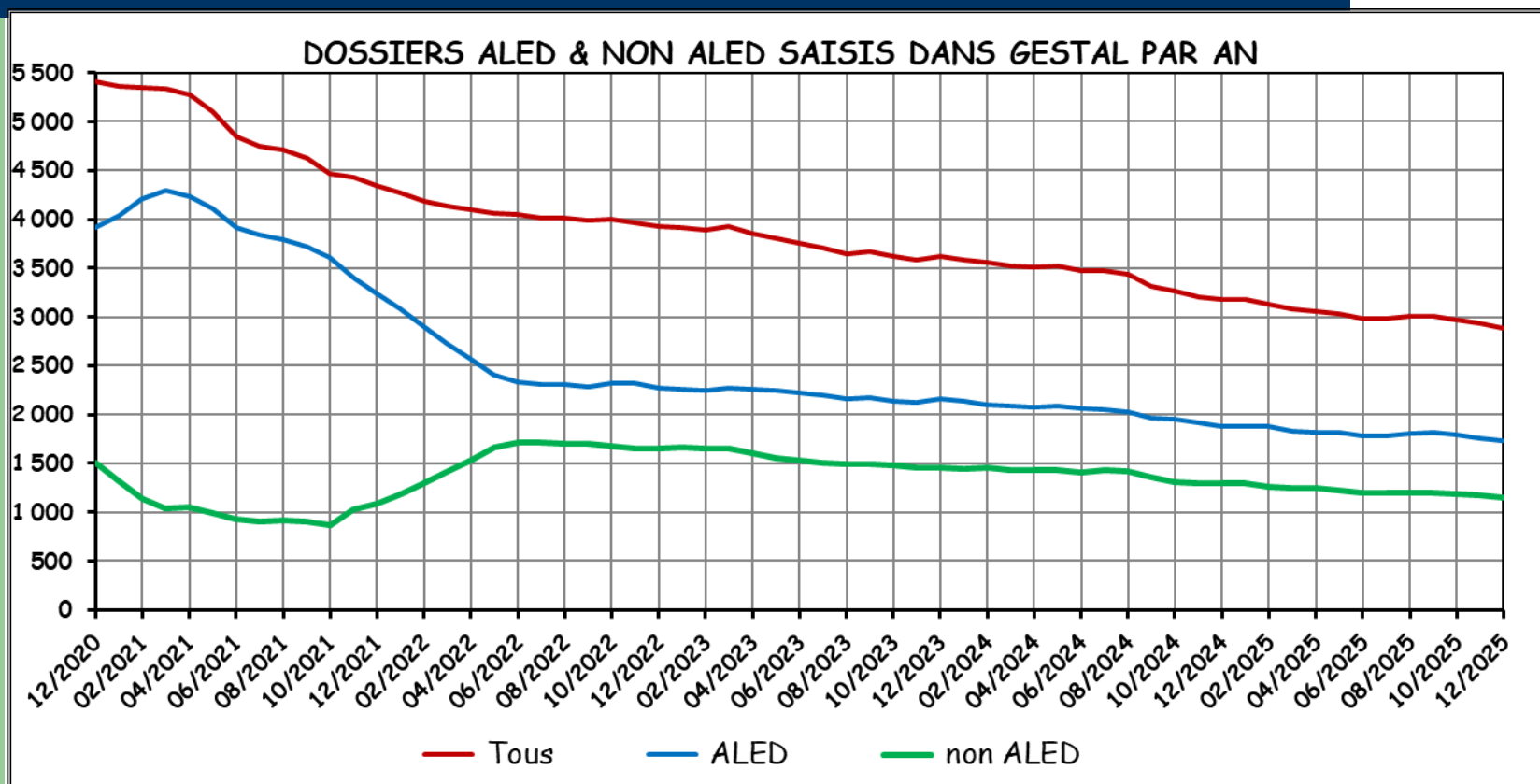
# Conseil & Litiges 1/6



# Conseil & Litiges 2/6



# Conseil & Litiges 3/6



# Conseil & Litiges 4/6

**Litiges traités : 1 507(- 10%) dont 320 en ligne ( -11% ).**

|                                       |                         |
|---------------------------------------|-------------------------|
| <b>1 Services marchands</b>           | <b>405 (- 16 %) ↘</b>   |
| <b>2 Logement - Immobilier</b>        | <b>293 (+ 1 %) =</b>    |
| <b>3 Assurances - Mutuelles santé</b> | <b>208 (+ 2 %) =</b>    |
| <b>4 Auto - Moto</b>                  | <b>181 (+ 7 %) ↗</b>    |
| <b>5 Banques</b>                      | <b>169 (- 7 %) ↘</b>    |
| <b>6 Opérateurs Telecom</b>           | <b>101 (- 45 %) ↘ ↘</b> |
| <b>7 Énergie - Eau</b>                | <b>94 (- 21 %) ↘</b>    |
| <b>8 Santé</b>                        | <b>20 (- 9 %) ↘</b>     |
| <b>9 Autres secteurs de conso.</b>    | <b>35 (+ 8 %) ↗</b>     |

# Conseil & Litiges 5/6

**TOP 12 des parties adverses avec nombre de litiges enregistrés**

- |                            |                             |
|----------------------------|-----------------------------|
| 1- BOUYGUES TÉLÉCOM (30 ↘) | 2- LA BANQUE POSTALE (30 ↗) |
| 3- FONCIA (28 ↗)           | 4- ENGIE (27 ↘)             |
| 5- ORANGE (24 ↘)           | 6- FREE (22 ↘)              |
| 7- CREDIT AGRICOLE (18 ↗)  | 8- PEUGEOT (18 ↘)           |
| 9- CAISSE D'EPARGNE (17 ↘) | 10- SFR(15 ↘)               |
| 11- ALLIADE HABITAT (14 ↘) | 12- CANAL PLUS (13 ↘)       |

# Conseil & Litiges 6/6

## Évènements particuliers de traitement des dossiers :

- orientations par le conseiller vers des partenaires :
  - \* avocat : 5 ↗
  - \* expert auto : 0 =
- saisies préparées par le conseiller :
  - \* CDC : 0
  - \* conciliateur de justice : 22 ↘
  - \* juridiction civile : 0 ↘
  - \* médiateur : 24 ↘
- signalement par le conseiller à une DDPP ou via Signal CONSO : 18 ↘

# Rapport moral & Rapport d'activité

## Logistique, moyens et travaux

Jacques REYNAUD - UFL

# Comptabilité 1/1

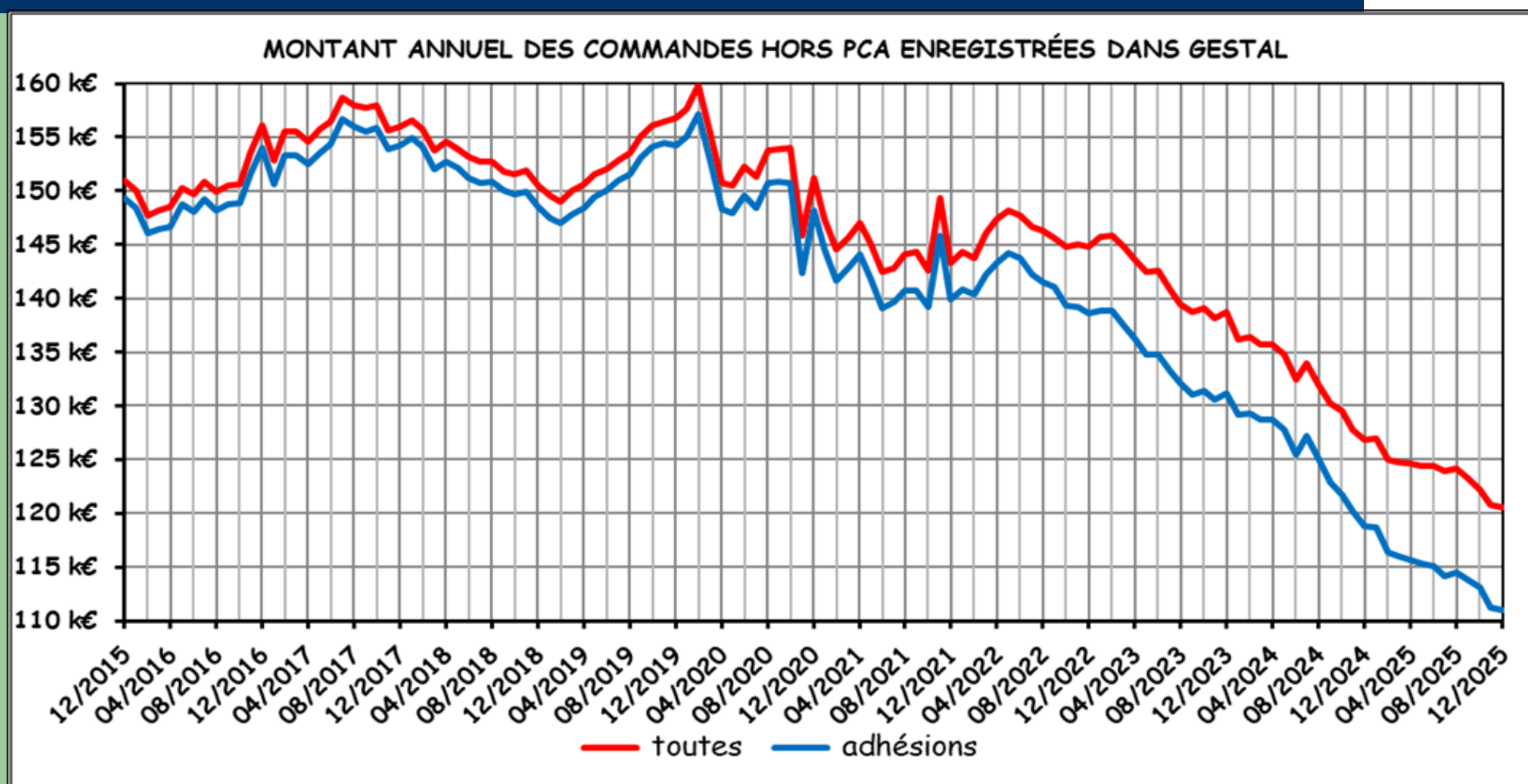
**À la demande de la Fédération, nouveau logiciel de comptabilité :**

- compta.com, devenu bleez.com, au lieu de EBP**
- données sur site**
- comptabilité de trésorerie au lieu de comptabilité d'engagement → simplicité**
- test en 2024, application en 2025**

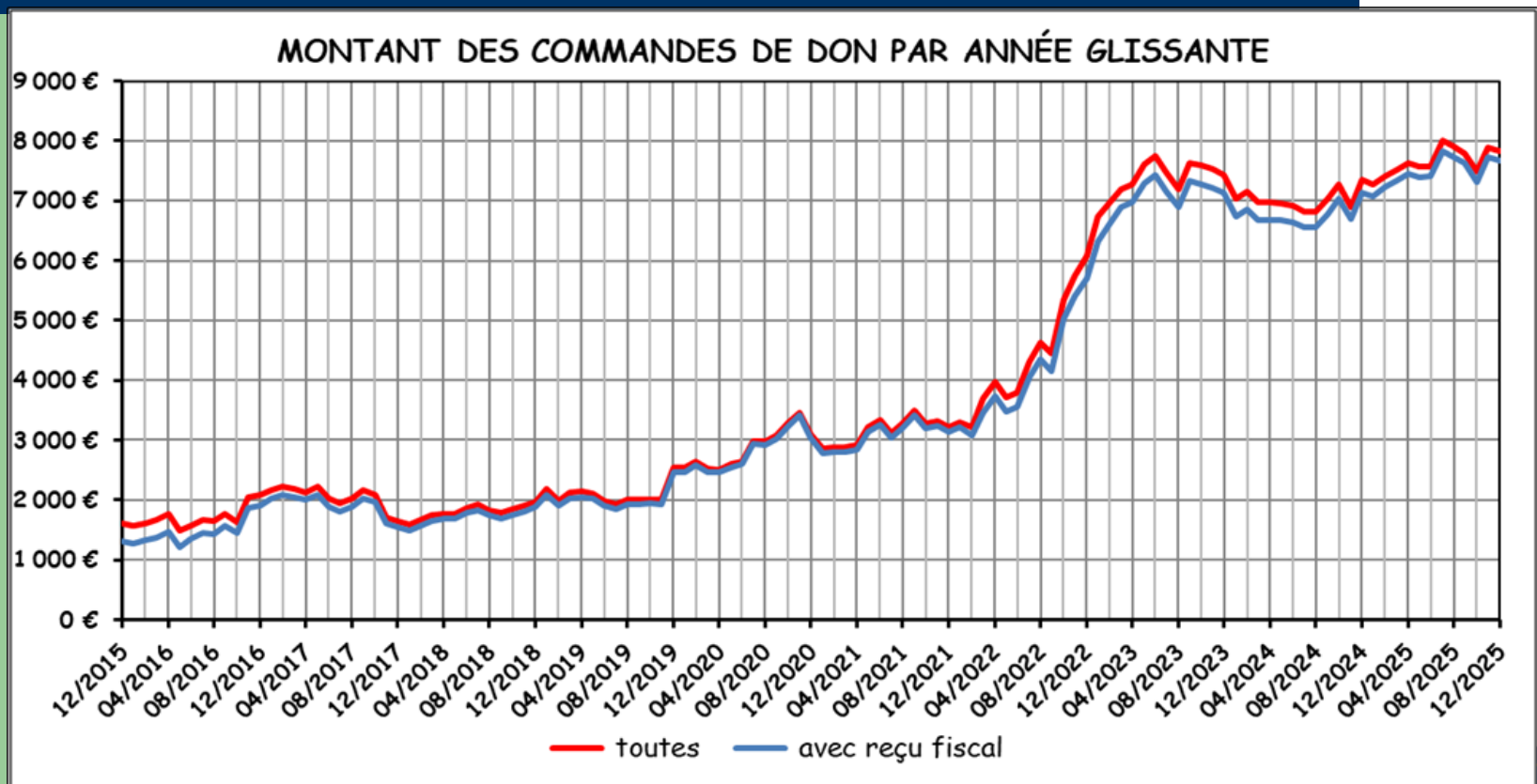
**La comptabilité 2025 a été traitée sur bleez.com**



# Évolution des recettes 1/1



# Évolution des dons 1/1



# Travaux 1/1

## Réfection des locaux du rez-de-chaussée des bureaux de Lyon

**Peinture et sols**

**19 800 €**

**Travaux réalisés durant  
la fermeture estivale  
des bureaux**



# Rapport moral & Rapport d'activité

---

## Animation et relations presse

**Jean-Louis VAUDRAN - UARP**

# Animation et relations presse

## Escape Game

3 sessions au siège (11, 12 et 20/03/2025)

## Médias :

- ❖ Contact auprès de 17 médias (presse écrite, radio, télé) pour la campagne Énergie moins chère ensemble
- ❖ Contrat pour réalisation et diffusion sur BFM TV Lyon d'un magazine de promotion de l'association de 3 mn (20 diffusions)
- ❖ Interviews hebdomadaires sur la consommation en partenariat avec BFM TV Lyon (début le 04/09/2025 ; 17 interviews en 2025)

# 50e anniversaire de l'association (1/2)

**Journée conviviale au Hameau Dubœuf & au Musée du Beaujolais le 11 octobre 2026**

- ❖ 55 participants
- ❖ Présence de Marie-Amandine Stévenin présidente fédérale





# 50e anniversaire de l'association (2/2)

**Publication d'un fascicule sur  
l'histoire des 10 dernières  
années de l'association  
2015 - 2025**

**Complément à l'histoire des  
40 premières années 1975 - 2015**

**Auteur Jacques Reynaud**

 **HISTOIRE DE  
L'UFC-QUE CHOISIR  
LYON MÉTROPOLE & RHÔNE**



**2015 - 2025**

10 ans au service  
des consommateurs

# Rapport moral & Rapport d'activité

---

## Communication associative

**Michel FREGONARA - UCA**



# Communication associative (1/2)

## Communication :

- ❖ **Bulletin quadrimestriel (BQI) pour les adhérents n'utilisant pas internet**  
3 éditions - 15 articles - 3 438 envois (- 7,4 %)
- ❖ **Emailings : 7 (+ 3)**  
Achat groupé d'électricité "Énergie moins chère ensemble" -  
Achat groupé de pellets - Airbags Takata - Convocation AGO  
2025 - Fin des mises à jour de Windows 10 - Questionnaires de  
satisfaction adhérents et anciens adhérents.

# Communication associative (2/2)

## Communication :

- ❖ **Facebook**  
136 publications (- 22 %) - 1 337 followers (+ 10)
- ❖ **Lettre électronique mensuelle d'information (LMI)**  
11 publications - 125 articles (+ 5)  
4 345 destinataires en 12/2025 (+ 68 %)
- ❖ **Site Web**  
11 articles (+ 3) - 13 628 visiteurs uniques

# Rapport moral & Rapport d'activité

Réponse aux questions des adhérents sur  
le rapport moral et le rapport d'activité

# Rapport moral & Rapport d'activité

Conformément au paragraphe 11.4 des statuts, le rapport moral doit être voté en assemblée générale

Proposition de procéder au vote conjoint du rapport moral et du rapport d'activité à main levée

Rapport moral et rapport d'activité adoptés : **oui/non**

- abstention : **xx**

- contre : **xx**

- pour : **xx**

# Ordre du jour

---

## 4 - Rapport financier

Jacques Reynaud - UFL

# Produits constatés d'avance

**Jusqu'à maintenant, nous mettions dans le bilan des produits constatés d'avance.**

**La fédération nous demande de cesser cette pratique, qui pour elle n'a pas de sens.**

**En cas d'arrêt d'activité nous serions repris.**

**Une adhésion est un soutien avant d'être un service.**

**Conséquence: cette année, toutes les adhésions encaissées en 2025 sont en produit, plus celles constatée d'avance fin 2024.**

# Compte de résultat 1/3

## Produits d'exploitation courants

|                      | 2025           | 2024           | Écart            |
|----------------------|----------------|----------------|------------------|
| <b>Total</b>         | <b>202 044</b> | <b>157 590</b> | <b>+ 28,21 %</b> |
|                      |                |                |                  |
| dont adhésions       | 170 033        | 126 942        | + 33,95 %        |
| dont CESER           | 3 644          | 4 503          | - 19,07 %        |
| dont DGCCRF          | 9 018          | 8 665          | + 4,07 %         |
| dont rétrocession FD | 8 273          | 6 277          | + 31,80 %        |

# Compte de résultat 2/3

## Charges d'exploitation courantes

|                           | 2025           | 2024           | Écart            |
|---------------------------|----------------|----------------|------------------|
| <b>Total</b>              | <b>175 116</b> | <b>146 991</b> | <b>+ 19,13 %</b> |
| dont achats               | 94 740         | 73 132         | + 29,55 %        |
| (déplacements rétrocedés) | (8 273)        | (6 277)        | + 31,80 %        |
| dont CESER reversé        | 0              | 616            | - 100,00 %       |
| dont parts fédérales      | 31 823         | 25 242         | + 26,07 %        |
| dont personnel            | 32 819         | 32 604         | + 0,65 %         |
| dont taxes et assimilés   | 4 888          | 4 514          | + 8,29 %         |



# Compte de résultat 3/3

|                                       | 2025           | 2024          | Écart            |
|---------------------------------------|----------------|---------------|------------------|
| <b>Résultat comptable</b>             | <b>37 215</b>  | <b>21 372</b> | <b>+ 74,13 %</b> |
| Incidence changement de méthode       | 39 364         |               |                  |
| <b>Résultat avec ancienne méthode</b> | <b>- 2 149</b> | <b>21 372</b> | <b>- 109,6 %</b> |

# Bilan 1/2

| BILAN ACTIF         | 2025      | 2024      | Écart    |
|---------------------|-----------|-----------|----------|
| Total               | 550 329   | 562 250   | - 2,12 % |
| actif immobilisé    | 87 148    | 88 336    | - 1,34 % |
| actif circulant     | 463 181   | 473 914   | - 2,26 % |
| dont disponibilités | (455 078) | (462 440) | - 1,59 % |

# Bilan 2/2

| BILAN PASSIF                       | 2025           | 2024           | Écart             |
|------------------------------------|----------------|----------------|-------------------|
| <b>Total</b>                       | <b>550 329</b> | <b>562 250</b> | <b>- 2,12 %</b>   |
| <b>capitaux propres</b>            | <b>537 139</b> | <b>499 924</b> | <b>+ 7,44 %</b>   |
| dont report à nouveau              | (365 362)      | (343 990)      | + 6,21 %          |
| dont résultat de l'exercice        | (37 215)       | (21 372)       | + 74,13 %         |
| <b>dettes</b>                      | <b>13 190</b>  | <b>7 946</b>   | <b>+ 66,09 %</b>  |
| <b>produits constatés d'avance</b> | <b>0</b>       | <b>54 062</b>  | <b>- 100,00 %</b> |

# Affectation du résultat

**Le résultat au 31/12/2025 de + 37 215 €  
est affecté en report à nouveau**

# Rapport financier

---

## Réponse aux questions des adhérents sur le rapport financier

# Rapport financier

Conformément au paragraphe 11.4 des statuts, le rapport financier doit être voté en assemblée générale

Proposition de procéder à ce vote à main levée

Rapport financier adopté : **oui / non**

- abstention : **xx**

- contre : **xx**

- pour : **xx**

# Ordre du jour

---

## 5 – Orientations & Projets d'activités

**Michel FREGONARA**  
**Président**

# **Orientations & Projets d'activités 2026-2027 1/2**

**Nouveau nom de l'association "Que Choisir Ensemble Lyon Métropole & Rhône" au lieu de "UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône", révision des statuts concomitante (AGE du 27 mars 2026), et par voie de conséquence changement de nom du domaine de la messagerie électronique de l'association (actuellement : [ufcrhone.org](http://ufcrhone.org) - nouveau nom en cours de recherche)**

**Organisation de réunions d'information sur la consommation "Rendez-vous conso" en partenariat avec différentes structures d'accueil (1ère réunion le 14 janvier 2026)**



# **Orientations & Projets d'activités 2026-2027 2/2**

**Ouverture d'une nouvelle permanence mensuelle à Vaugneray (1ère permanence le 5 février 2026).**

**Pour les rendez-vous avec nos conseillers litiges, mise en place d'un nouveau système d'agenda permettant la prise de rendez-vous en ligne sur notre site internet.**

**Projet de mise en place d'une procédure de réadhésion par prélèvement automatique.**

# **Orientations & Projets d'activités 2026-2027 3/4**

**Réponse aux questions des  
adhérents sur les orientations  
et projets d'activités 2026/2027**

# Orientations & Projets d'activités 2026-2027 4/4

Conformément au paragraphe 11.4 des statuts, les orientations et projets d'activités sont fixés par l'assemblée générale

Proposition de procéder à ce vote à main levée

Orientations et projets d'activités 2026/2027  
adoptés : **oui / non**

- abstention : **xx**

- contre : **xx**

- pour : **xx**

# Ordre du jour

---

## 6 - Montant des cotisations annuelles 2026/2027

**Jacques REYNAUD - UFL**

# Montant des cotisations 1/3

## Proposition de montant des cotisations d'adhésion :

Nous proposons de nous aligner sur le nouveau montant fédéral pour les premières adhésions, sans changement pour les montants des autres types d'adhésion

- 10 € : solidarité (destiné aux personnes bénéficiant du RSA)
- 10 € : adhésion liée \*
- 20 € : étudiant
- 28 € : renouvellement
- 32 € : première adhésion
- 40 € : adhésion de soutien

\* cotisation destinée aux personnes vivant sous le même toit en complément à une adhésion principale

# Montant des cotisations 2/3

**Réponse aux questions des  
adhérents sur le montant des  
cotisations annuelles 2026/2027**

# Montant des cotisations 3/3

Conformément au paragraphe 11.4 des statuts, le montant des cotisations annuelles doit être fixé chaque année en assemblée générale

Proposition de procéder à cette fixation à main levée

Montants proposés précédemment adoptés : **oui/non**

- abstention : **xx**      - contre : **xx**      - pour : **xx**

# Ordre du jour

---

## 7 - Résultat de l'élection des administrateurs

**Jean-Claude MASSIN - UAG**



# Résultat de l'élection des administrateurs

Votants : **xx**    Blancs : **xx**    Nuls : **xx**    Majorité : **xx** voix

Ont obtenu :

|         |                        |                  |
|---------|------------------------|------------------|
| ▪ XXXXX | <b>xx</b> voix - élu : | <b>oui / non</b> |
| ▪ XXXXX | <b>xx</b> voix - élu : | <b>oui / non</b> |
| ▪ XXXXX | <b>xx</b> voix - élu : | <b>oui / non</b> |
| ▪ XXXXX | <b>xx</b> voix - élu : | <b>oui / non</b> |
| ▪ XXXXX | <b>xx</b> voix - élu : | <b>oui / non</b> |
| ▪ XXXXX | <b>xx</b> voix - élu : | <b>oui / non</b> |
| ▪ XXXXX | <b>xx</b> voix - élu : | <b>oui / non</b> |
| ▪ XXXXX | <b>xx</b> voix - élu : | <b>oui / non</b> |

# Ordre du jour

---

## 8 - Échange final avec les adhérents

**Michel FREGONARA - Président**

# Échange final avec les adhérents

Réponse aux questions  
des adhérents

# **Fin de l'assemblée générale**

**Merci de votre participation**

**Rendez-vous en 2027  
pour notre prochaine AG ordinaire**

**Invitation au buffet**