



ASSEMBLÉE GÉNÉRALE
LE 24 JUIN 2009
ASSOCIATION LOI 1901

Organisation Juridique

L'an Deux Mille Neuf,

Le 24 juin à neuf heures trente,

Les membres de l'association EDC, association déclarée et régie par la loi du 1er juillet 1901 dont le siège social est :

**55, avenue Louis Bréguet Bâtiment Ariane Messidor,
31 400 TOULOUSE**

se sont réunis en Assemblée Générale Ordinaire à Diagora Labège, sur convocation du Conseil d'Administration.

Il a été dressé une feuille de présence signée par chaque membre en entrant en séance à laquelle ont été annexés les pouvoirs des membres représentés.

L'Assemblée Générale est présidée par **Monsieur Jean-François FILLASTRE**, en sa qualité de **Président du Conseil d'Administration**.

Marianne SCHWAL est désignée comme Secrétaire de séance.

La feuille de présence est vérifiée, arrêtée et certifiée exacte par le Président et la Secrétaire de séance, ce qui permet de constater que les membres présents ou représentés sont au nombre de **5380 adhérents**.

Concernant l'Assemblée Générale Ordinaire, les statuts exigent une représentation du 1/10 des adhérents convoqués soit un minimum de **3 099 membres inscrits**.

L'Assemblée Générale Ordinaire, réunissant **5380 membres présents** ou représentés, est déclarée régulièrement constituée et peut valablement délibérer.

Le Président dépose ensuite sur le bureau et met à disposition des membres :

- Le bilan, le compte de résultat et l'annexe de l'exercice clos le 31 décembre 2008,
- Le budget prévisionnel de l'exercice 2009 arrêté par le Conseil d'Administration,
- Les pouvoirs des membres représentés,
- La feuille de présence à l'Assemblée Générale,
- Le texte des projets de résolutions soumis au vote de l'Assemblée,
- Les questions écrites des membres de l'association.

Le Président rappelle que cette Assemblée Générale Ordinaire doit délibérer sur l'ordre du jour suivant :

- Lecture du rapport d'activités,
- Approbation des comptes annuels de l'exercice clos le 31 décembre 2008,
- Affectation du résultat de l'exercice,
- Lecture du budget prévisionnel de l'exercice 2009 arrêté par le Conseil d'Administration et approbation de celui-ci,
- Augmentation de la cotisation annuelle,
- Questions diverses.

Ouverture de la séance

Jean-François FILLASTRE accueille les personnes à l'Assemblée Générale Ordinaire et remercie les adhérents présents de leur implication et de leur venue.

Comme chaque année, l'Assemblée Générale fournit l'occasion de débattre des sujets d'ordre général qui intéressent l'ensemble des adhérents.

L'année 2008 a été une période difficile liée à une crise économique, financière et immobilière, qui n'a pas été sans impact sur votre investissement et sur la vie de votre association.

Jean-François FILLASTRE tient à remercier Monsieur Jean-Louis GASTON-MATHE pour l'accomplissement de son mandat. Ce dernier a été Président durant l'année 2008 et reste administrateur au sein du Conseil d'Administration. Devant les événements de 2008 et compte tenu du contexte économique actuel, Monsieur Jean-François FILLASTRE a repris avec fierté la présidence de votre association afin d'être au plus près de sa direction opérationnelle.

Compte tenu de sa nomination, Jean-François FILLASTRE a cédé sa place de trésorier à Monsieur Alain SANCHEZ, adhérent de longue date et administrateur actuel de l'association.

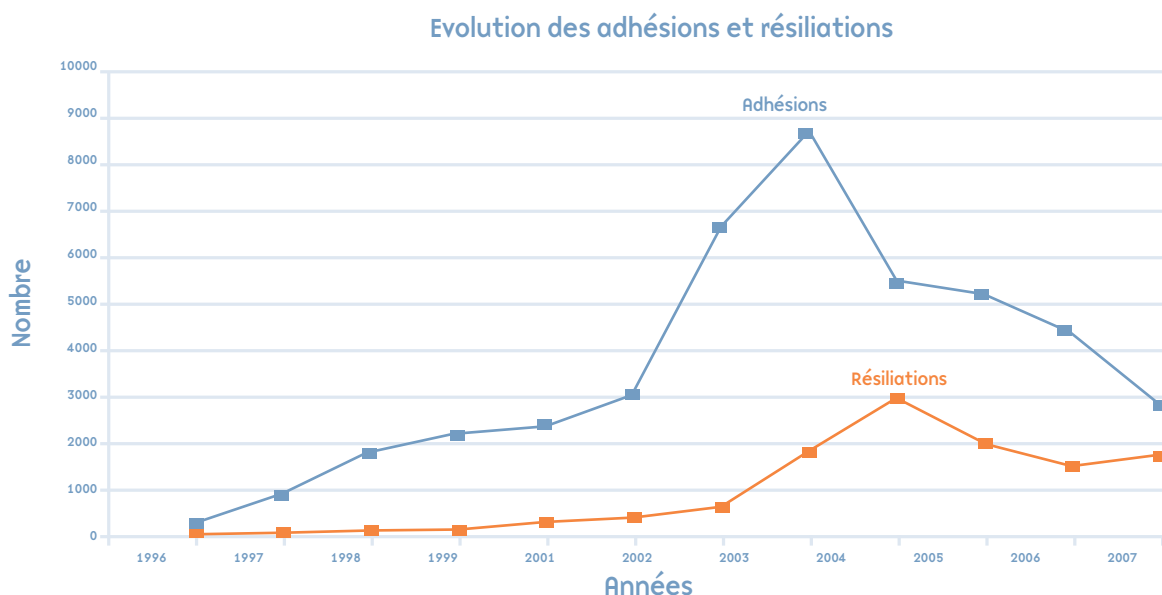
Rapport d'activités

Le Directeur Général, Monsieur Philippe PEDRO, expose le rapport d'activités de l'association.

2008, Une année difficile

Il rappelle que l'année 2008 a été une année difficile et précise que les collaborateurs ont entendu, lu et ont été très sensibilisés à l'ensemble de vos requêtes. Ce rapport s'articulera donc autour des points clés de la vie de l'association. Il est utile de vous rappeler les missions que nous remplissons pour vous au quotidien, ainsi que les actions particulières ou collectives que nous menons dans le cadre du suivi de votre accompagnement. EDC, qui a 12 ans d'expérience aujourd'hui, travaille pour vous et représente vos intérêts.

Concernant les adhésions, vous constaterez, au vu des courbes ci-dessous, leurs évolutions depuis 1997. Depuis le début, l'association a connu une croissance constante avec le boom de l'immobilier jusqu'en 2004. A partir de 2005, le nombre d'adhésions nouvelles a connu un fléchissement, tout en restant dans un volume important. 2007 aura marqué une baisse plus sensible d'un nombre de nouveaux adhérents et ce dans un contexte économique et immobilier peu favorable. L'année 2008 se caractérise par une chute brutale des adhésions liée à la crise financière mondiale, mais aussi et surtout à la crise immobilière et crise de confiance. Pour la première fois, le nombre de nouveaux adhérents est proche du nombre de résiliations. Il est donc vraisemblable que 2009 verra les courbes se croiser et que l'association ne soit plus en croissance mais en décroissance.



Au vu du contexte, nous commençons à nous interroger et à anticiper l'inversion des flux en travaillant sur la prospection et les axes de développement d'EDC auprès de nouveaux partenaires avec ou non de nouvelles prestations à proposer.

L'augmentation des résiliations est due en partie à la sortie des adhérents de leurs opérations (Périssol) et certaines insatisfactions pour d'autres. Ces mécontentements concernent généralement un point précis de l'opération avec un des intervenants (promoteur, gestionnaire, banque...), il peut alors y avoir un amalgame dans l'esprit de l'investisseur entre nos actions et celles de l'intervenant.

Concernant cette année 2008, le Directeur Général s'arrête sur les différents facteurs qui ont pu impacter vos investissements et engendrer des sollicitations de votre part :

- **La hausse des taux bancaires :** Nous vous informons, nous suivons, nous tentons d'anticiper l'évolution des taux. Il n'est pas aisé de vous donner le conseil adéquat. Cependant, certains d'entre vous, nous ont remerciés en 2009 de ne pas avoir appuyé leur demande de passage en taux fixe dans la période la plus haute des taux. Actuellement, nous sommes dans une phase inverse avec des taux pour certains très bas. Nous nous interrogeons donc sur l'opportunité ou non de les fixer, soit en négociant, auprès de l'organisme prêteur initial, une conversion à taux fixe, soit en procédant à un rachat de prêt auprès d'une autre banque. Nous y reviendrons un peu plus loin dans le rapport.
- **Des promoteurs en difficultés :** Certains adhérents ont été plus ou moins impactés par les difficultés rencontrées auprès de certains promoteurs. Nos actions se sont concentrées à faire respecter de la part de ceux-ci leurs engagements contractuels, notamment le remboursement des intérêts intercalaires et le suivi de l'avancement des travaux. Ce type de dossiers a monopolisé 8 à 10 personnes de l'association tout au long de l'année.
- **Les sinistres liés aux loyers impayés :** Ce point doit être relié à la hausse du volume de sinistralités pour les assureurs et à la mise en place de la Garantie des Revenus Locatifs (GRL). Le plan du logement social initié par l'Etat a permis l'accessibilité à la location à un plus grand nombre de personnes. Cependant la conjoncture économique actuelle a fragilisé certains locataires. Les sinistres en matière de loyers impayés ont considérablement augmenté.
- **Les campagnes de presse sur les investissements locatifs** ont été durant l'année 2008 oppressantes et omniprésentes. Nous pensions que cela était terminé. Or, en 2009 des articles de presse ont été à nouveau publiés. L'association est parfois citée dans ces articles. Nous ne pouvons tolérer que l'amalgame soit réalisé et que votre association soit assimilée aux autres acteurs. L'association EDC est prise à partie par des personnes qui ne la connaissent pas, allant parfois jusqu'à nier son existence ! Lorsqu'elles évoquent EDC, elles parlent de vous, de nous. L'interrogation principale concerne l'indépendance. Certains même nous confondent avec des intervenants, alors que notre rôle reste complémentaire. Quel est le lien entre EDC et le promoteur, le commercialisateur, la banque, le gestionnaire de biens ... ? Ce lien ne peut être que vous les adhérents, dans la mesure où vous êtes les clients de tous ces intervenants. EDC est une association qui a été créée et mise à la disposition du client car ce besoin d'accompagnement s'est fait ressentir très rapidement. Vous avez signé des contrats avec ces différentes sociétés. Notre travail au quotidien consiste à reprendre en détail vos dossiers, vos contrats, et à défendre vos intérêts en faisant respecter ces engagements contractuels initiaux. En tant qu'adhérents, vous êtes nos employeurs et cela reste pour nous le fondement de toutes nos actions. Aussi les salariés d'EDC ne travaillent que pour vous et non pas dans l'intérêt de tel ou tel intervenant. Notre mission n'est pas de se substituer ou d'agir à la place d'un des intervenants avec lequel vous avez un contrat de prestations, notamment dans la gestion et la location, mais d'assurer le suivi de vos dossiers et de régler à l'amiable les litiges, les dysfonctionnements auprès des professionnels. Notre intérêt est de satisfaire nos adhérents afin qu'ils renouvellent leur adhésion.

Nous vous rappelons que l'association n'est financée que par vos cotisations et qu'à ce titre nous en sommes pleinement conscients dans notre travail au quotidien.

Durant l'année 2008, nos efforts se sont concentrés vers les adhérents les plus fragilisés. Nous avons mené des actions particulières et sommes allés au-delà de ce que nous accomplissions habituellement. Nous nous sommes employés à rencontrer et travailler au plus près de nos partenaires habituels, mais aussi des mandataires, et pour finir des conciliateurs sur certains dossiers délicats. Nous nous sommes immiscés dans des discussions avec les intervenants en difficulté. En conclusion, nous sommes montés d'un cran et nous nous sommes mis à la hauteur de ces nouvelles situations. Non seulement les dossiers sont traités au cas par cas, mais des actions sont également entreprises pour apporter des solutions générales constructives et gagnantes. Néanmoins, nous sommes conscients des efforts que nous avons encore à fournir afin de vous apporter une plus grande satisfaction.

Aujourd'hui, nous sommes confrontés à des situations difficiles décrites précédemment. Notre mission principale est de contraindre les professionnels à assumer leurs responsabilités. Pour cela, nous avons deux axes d'intervention. Il peut être décidé de remettre en cause certains professionnels devant les tribunaux et d'engager ainsi des frais de procédure importants. Par exemple nous avons accordé des avances sur un dossier de type « promotion » pour un montant total de 40 000 €. Ce dossier est aujourd'hui devant la justice, mais sans aucune garantie de récupération. Cependant se mettre en conflit de façon systématique ne permet pas de trouver des accords globaux au-delà des garanties contractuelles auprès des différents professionnels pour la majorité de nos adhérents. L'association a donc pris la décision de traiter à l'amiable la majorité des dossiers des adhérents, quitte parfois, et à regret, à ne pas être assez virulents sur des cas particuliers, exemplaires de la mauvaise foi de certains professionnels. De plus, notre stratégie permet de solutionner rapidement une grande partie des dossiers et ceci dans l'intérêt de tous. La voie contentieuse doit rester exceptionnelle, car, dès lors que nous serons en conflit ouvert et judiciaire avec l'un des intervenants, il est fort probable que nous ne soyons pas en mesure de négocier pour d'autres adhérents.

En 2008, vous nous avez sollicités

80% des adhérents qui nous sollicitent ont un logement qui est livré.

En comparaison avec 2007, vos demandes ont augmenté de 15 à 20%. Les deux tiers d'entre vous (19 000) nous ont sollicités durant l'année 2008. Néanmoins nous constatons que, de façon générale, vous nous contactez au moins une fois par an, notamment durant la période avant la livraison de votre bien ou lors de la période de déclaration fiscale. Par la suite, dans le cadre du suivi de votre investissement vous nous interrogez en fonction de vos besoins, et selon la répartition suivante :

- Avant livraison : 17%,
- Après livraison : 75%,
- Juridique : 5%,
- Autres : 3%.

Les moyens de communication utilisés se répartissent comme suit :

- Téléphone : 450 à 500 appels par jour,
- Courriers : 125 par jour,
- Mails : 128 par jour,
- Site Internet: + 10 000 adhérents l'ont visité.

Concernant les adresses mails, nous avons été entendus. Vous avez répondu à notre préoccupation en collaborant avec l'ensemble des assistants d'EDC, puisque nous comptons actuellement plus de 18 000 adresses mails enregistrées sachant que fin 2008, nous n'en disposons que de 12 000. Ce moyen de communication nous permet d'être plus réactifs avec vous et nous permet aussi de réduire de façon significative nos coûts.

En 2008, vos demandes ont porté essentiellement sur

Comme évoqué précédemment, durant cette année notre travail s'est orienté principalement vers la recherche de solutions globales.

Les deux grands thèmes sur lesquels nous avons travaillé sont la promotion avec le remboursement des intérêts intercalaires, et la gestion des biens, avec comme préoccupation principale la mise en œuvre des indemnités liées aux garanties locatives.

Au travers des exemples de dossiers ci-dessous pour le moins significatifs, nous souhaitons vous exposer les actions que nous avons menées pour vous, et qui nous ont permis d'élever notre niveau de compétence et être reconnu aussi comme un acteur incontournable auprès des autres intervenants dans la résolution des difficultés rencontrées.

Concernant la promotion, nous avons été confrontés dans un premier temps au promoteur KAUFMAN & BROAD qui ne disposait pas dans ce contexte particulier, de structure administrative pour gérer le remboursement des intérêts intercalaires tel que prévu initialement dans vos contrats. Nous avons procédé tout d'abord, à quelques avances de trésorerie pour certains d'entre vous car les délais devenaient trop longs. Ensuite, devant le volume des dossiers à traiter, nous avons fait le choix de nous charger directement du traitement de cette tâche en accord avec le promoteur et le commercialisateur, à savoir : gérer la réception des justificatifs, saisir les informations, mettre en œuvre une facturation mensuelle à l'attention du promoteur et reverser de façon mensuelle aux propriétaires les intérêts dus. Nous aurions pu décider d'entrer en conflit avec ce promoteur, sans garantie de résultat et en ne maîtrisant pas les délais. Chacun y trouve ici son intérêt. Ce compromis nous a permis d'être plus fermes sur les échéances et vous assure ainsi en toute transparence l'application de vos conditions contractuelles.

Dans un second temps, de nombreux adhérents ont rencontré des difficultés avec PIERA Promotion en raison de ses problèmes financiers. Nous avons eu trois attitudes. La première a été de relancer et d'accorder des avances à certains adhérents. Ensuite, au vu des sommes mises en jeu et notre incapacité à financer tous les adhérents, nous avons décidé d'attaquer le professionnel avec l'aide de notre avocat. Des mises en demeure ont été envoyées. Cependant la problématique de PIERA ne concernait pas uniquement deux ou trois résidences, mais était d'ordre général. Nous nous sommes alors orientés vers une solution « gagnant-gagnant ». Nous avons travaillé avec les dirigeants de PIERA à la mise en œuvre d'une compensation des règlements des intérêts intercalaires par le déblocage du dernier appel de fonds directement auprès des propriétaires. Ces derniers ayant dû assumer financièrement des échéances de prêt durant plus d'un an, ont pu récupérer l'ensemble des sommes dues par le promoteur en une seule fois. Des démarches ont été accomplies non seulement auprès du promoteur, mais aussi auprès des banques et de l'administrateur ad hoc. Aujourd'hui nous sommes confrontés à des refus de quelques banques, mais des solutions vont être trouvées avec le promoteur et l'administrateur pour clôturer l'ensemble des dossiers.

Un autre axe de travail en 2008 a concerné la gestion locative et plus particulièrement les indemnités pour loyers impayés. En tant qu'investisseur, vous avez souscrit un mandat de gestion avec un administrateur de biens ainsi qu'un contrat relatif aux garanties locatives avec un assureur. Nous vous rappelons que l'Etat et les partenaires sociaux ont mis en place une garantie des risques locatifs, la GRL, dispositif favorisant l'accès au logement pour tous. Ce système permet une baisse du taux de vacance locative (i.e logements non occupés). Dans le cadre d'un impayé, si votre locataire est détenteur d'un Pass GRL, un nouvel interlocuteur rentre en jeu : GRL Gestion.

Cet organisme indépendant est financé par une quote-part de vos cotisations d'assurance d'une part et par des fonds publics d'autre part. Devant l'augmentation des sinistres et la multiplication des acteurs dans le traitement des dossiers, certains d'entre vous supportent un retard d'indemnisation de plusieurs mois, voir de plus d'un an dans certains cas. Cette situation résulte d'une indemnisation en cascade. En effet, votre gestionnaire de biens déclare les impayés à votre compagnie d'assurance qui à son tour soumet ce sinistre à l'organisme GRL Gestion. Ce dernier va instruire le dossier et doit verser la prise en charge à l'assureur afin que celui-ci la reverse à votre gestionnaire qui doit vous indemniser. En conclusion, la GRL qui permet à plus de locataires d'accéder à des logements, entraîne

un allongement des délais de prise en charge des sinistres que personne ne pouvait anticiper. Votre association ne peut financièrement avancer tous ces fonds, mais nous nous devons d'agir. Aussi nous avons décidé de travailler, dans un mode gagnant, avec le principal gestionnaire, Akerys Services Immobiliers, qui gère 90% de nos adhérents. Il a été mis en place une procédure spécifique de communication et de traitement relative à toutes vos demandes. Nous avons obtenu que ce dernier consente des avances financières sur ses fonds propres pour près d'un million d'euros et venir ainsi en aide à nos adhérents qui sont ses clients.

Aujourd'hui, avec un recul d'un an d'application du dispositif GRL, et devant les lourdeurs apportées par le système, une réflexion est en cours au niveau administratif afin d'alléger les procédures. Nous essayons d'être en amont de ces discussions afin de voir si cela va apporter réellement des améliorations aux difficultés que nous rencontrons. Il est bien évident que malgré tous les efforts consentis par les différents intervenants, la solution de l'avance financière ne peut pas être une solution pérenne au regard des sommes en jeu. C'est pour cela que nous essayons de part notre spécificité et du poids que nous représentons (32 000 investisseurs) d'être intégrés aux discussions, voire force de proposition.

Concernant les administrateurs de biens qui ne peuvent assumer ces avances, EDC se voit contraint de procéder à des aides financières. Or, nous ne devons pas nous substituer à tel ou tel intervenant. Chaque sollicitation d'un adhérent demande une étude approfondie du dossier. Nous devons rester vigilants sur la gestion de l'enveloppe financière afin de garantir une répartition équitable et justifiée pour l'ensemble de nos adhérents et durant toute l'année.

Autre sujet de préoccupation en 2008, vous avez été nombreux à nous solliciter sur les taux bancaires. Avec la baisse de ceux-ci en fin d'année, vous avez commencé à nous interroger sur l'opportunité de réaménager vos prêts. Vous serez plus nombreux dans les semaines à venir. A ce sujet nous avons engagé des discussions avec tous les acteurs majeurs du secteur afin de travailler pour une globalité de dossiers et peut-être prévoir une communication plus ciblée avec vous. Ce sujet reste sensible, en effet un positionnement ferme et définitif est toujours discutable car soumis à un futur difficilement prévisible.

En 2008 EDC a communiqué avec vous

Lors de l'envoi de son pouvoir, un adhérent nous a reproché de ne pas assez communiquer avec vous.

Sur l'année 2008, nous pouvons vous annoncer les chiffres suivants :

- 190 000 envois en nombre,
- 22 000 courriers sortants en suivi de dossiers,
- 200 appels et mails sortants par jour dans le cadre de nos suivis de dossiers.

La typologie des communications est la suivante :

- Informations EDC, promoteurs, gestionnaire, banque...
- Informations résidences (construction, livraison, contentieux),
- Suivi de dossier personnalisé.

Les moyens de communication utilisés ont été : le site, le magazine, le courrier, le mail et le téléphone.

Le mail doit être encore plus utilisé, et le site Internet reste une priorité pour nous comme source d'information.

Nous sommes conscients que votre première attente est l'information et les explications que nous devons vous apporter pour une parfaite compréhension de votre dossier. Nous devons recueillir toutes les informations et vous les restituer. Nous nous efforçons d'améliorer notre communication. Il s'agit toujours d'un chantier prioritaire pour cette année 2009.

En 2008, EDC a soutenu financièrement ses adhérents

En 2008, 2 200 adhérents ont été indemnisés via l'association pour un montant de 2 770 000 € :

- 1 570 000 € versés directement par l'association,
- 1 200 000 € versés par les intervenants que nous avons directement sollicités et avec lesquels ont été mises en place des procédures spécifiques comme vu précédemment.

Depuis l'origine, votre association vous accompagne aussi financièrement. De même, certains intervenants sur notre demande (mais pas seulement) assument au-delà de leurs engagements contractuels en consentant des aides financières afin d'équilibrer vos opérations.

Au 31 décembre 2008, le montant des avances à recouvrer pour EDC était de 660 000 €, dont 190 000 € auprès des adhérents. Cette dernière somme est importante car elle vous concerne. Pour certains d'entre vous et pour un montant total d'environ 50 000 €, il a été mis en place un remboursement avec échéancier. Aujourd'hui, des décisions ont été prises afin de favoriser la mise en place d'aides par le biais des intervenants et non directement auprès des adhérents. En effet, une somme de 140 000 € est en attente de remboursement directement auprès de certains d'entre vous. Cependant certains refusent de rembourser les fonds à EDC car des difficultés persistent sur leur dossier. Une personne est chargée à temps plein de récupérer les avances consenties. Pour l'année 2008, elle a obtenu le recouvrement d'un million d'euros. Nous souhaitons insister sur les sommes que nous avons su vous avancer et qui aujourd'hui nous font défaut pour prêter à d'autres adhérents qui en auraient aussi besoin. Nous travaillons uniquement sur le mode de la mutualisation des risques et donc des aides. Pour qu'il y ait des aides, l'argent doit être restitué et il ne doit pas être bloqué par certains car cela sera obligatoirement au détriment d'autres adhérents.

Devant les sommes déjà avancées et le grand nombre de sollicitations que nous avons reçues, nous avons décidé de nous consacrer uniquement au cas par cas après étude de chaque dossier. De ce fait, cela ne nous a pas permis de réserver d'enveloppe spécifique à la double franchise. Nous avons pris ces décisions afin de répondre à vos demandes. Nous avons travaillé en fonction de vos attentes et avons concentré nos efforts sur ceux qui étaient en difficulté sur la base de prises en charge forfaitaires.

En 2008, EDC a défendu ses adhérents

Durant cette année, nous avons décidé de monter d'un cran dans nos interventions « pré contentieuses » et avons par conséquent sollicité plus souvent notre avocat.

Nous avons travaillé sur le contrôle de la conformité des constructions, des retards de livraison et sur le non respect des conditions contractuelles.

Le service juridique a été particulièrement vigilant sur certains investissements tels que les locations en meublé, les investissements dans les résidences de tourisme, les investissements Malraux...

EDC a travaillé avec les professionnels de l'immobilier : FMIL, CIL, GRL. Nous mettons en place des rencontres avec les différents organismes afin de comprendre les problématiques du moment et agir comme un acteur majeur et reconnu sur l'évolution des différents dispositifs pour lesquels notre vision opérationnelle demeure primordiale.

En 2008, nous avons visité et contrôlé vos biens

Suite à vos demandes, nous avons créé un poste et mis en place une personne chargée de visiter et de contrôler vos biens. Elle a parcouru 45 000 kms en un an, a visité 140 résidences et a passé 40% de son temps sur le terrain. Elle a participé à 11 assemblées générales de copropriétés pour lesquelles vous nous aviez sollicités, ou nous avons estimé nécessaire de nous rendre.

Notre rôle lors de ces visites ne consiste pas à nous substituer aux différents intervenants : promoteur, gestionnaire de biens ou syndic. Nous veillons au respect des contrats et nous vous représentons sur place. Lors de constat des sinistres dans vos logements ou touchant les parties communes, nous nous appliquons à mettre en place un suivi des dossiers afin d'assurer un retour aux intervenants et aux adhérents. A la lumière des dossiers que nous gérons aujourd'hui, nous souhaitons orienter ce poste vers un pôle technique élargi.

En 2008, les adhérents ont donné leur avis sur leur association

En 2008, après 11 ans de bons et loyaux services, nous vous avons sollicités afin de recueillir votre avis sur votre association et sur notre travail. Une enquête de satisfaction a donc été réalisée. Par souci d'économie, les adhérents sondés ont été ceux pour lesquels nous détenions une adresse « email », c'est-à-dire 12 400 adhérents. Le taux de lecture et de réponse à cette enquête a été très bon puisque 34% de cette population y a répondu, bien au delà des 8 à 10% habituellement constaté pour ce genre de sollicitation.

Cela démontre une fois de plus le réel intérêt que vous portez à votre association et votre volonté d'y apporter aussi votre pierre.

Les résultats détaillés de celle-ci seront mis en ligne sur notre site. De plus, une nouvelle enquête sera réalisée en fin d'année 2009. Nous remercions ceux qui ne l'ont pas encore fait de nous faire parvenir leur adresse « email ».

Les objectifs de cette enquête étaient multiples :

- Mesurer la satisfaction globale,
- Identifier et dénombrer nos dysfonctionnements,
- Mettre en évidence nos forces,
- Fixer des objectifs pour mieux vous accompagner.

Les premiers résultats et le bilan de cette enquête peuvent se résumer ainsi :

- 86 % de nos adhérents possèdent un seul lot,
- 85 % sont livrés,
- 90 % ont déjà eu recours à l'association,
- 87 % nous contactent par téléphone,
- L'utilisation des services est équilibrée et bien répartie sur l'année avec un pic constaté durant la période de déclarations des revenus fonciers,
- Le service juridique est utilisé principalement (66%) pour des problématiques « hors opération »,
- 87% de satisfaction sur l'accessibilité et les horaires d'ouverture,
- 72% de satisfaction sur les délais et la résolution des dossiers,
- EDC est plutôt vue comme une structure de suivi de dossiers, pour certains comme une garantie complémentaire et pour d'autres comme une association de défense des investisseurs. Les actions menées cette année nous ont largement permis de nous situer dans cette dernière catégorie,
- Côté communication, le site est peu visité dans sa structure actuelle. Le magazine ne correspond pas à vos besoins et vous êtes plutôt favorables à la création d'une newsletter,
- 97% des adhérents ne participent pas à l'assemblée générale pour des raisons de distance,
- Bilan : 84 % de satisfaction globale.

Le Directeur Général se joint à l'ensemble des collaborateurs pour remercier les adhérents de la confiance qui leur a été témoignée suite à l'analyse de cette première enquête.

En termes d'axes de progrès, il est clair que la communication et les délais de résolution de vos dossiers font et feront encore partie de nos priorités pour cette année.

Nous sommes conscients des efforts qu'il nous reste à fournir pour atteindre ce niveau de qualité que vous attendez de nous. Concernant la communication, l'utilisation du « mail » et du site internet va être développée. Au-delà de cette enquête, toutes vos remarques et contributions sont les bienvenues et cela a d'ailleurs donné lieu durant l'assemblée générale à certaines propositions très concrètes de votre part que vous retrouverez dans la partie « Questions/Réponses ».

EDC en 2009

Suite à cette enquête, à vos demandes, à nos travaux et à nos réflexions, il est nécessaire de se projeter sur la poursuite de notre activité et la pérennisation de notre savoir-faire. Dans cette optique et à l'issue de ces réflexions, ont été mis en place fin 2008 des chantiers internes. Au-delà de la nécessité de leur mise en œuvre, ils ont permis de fédérer les collaborateurs qui ont fait preuve d'une réelle implication et motivation.

Devant ces périodes un peu plus difficiles pour tout le monde, il nous apparaît évident que fort de notre expérience et de ce savoir-faire, nous devons aller chercher de nouvelles collaborations, soit directement auprès d'investisseurs en « vendant » des services bien ciblés tels que notre permanence des impôts soit via des professionnels de l'immobilier qui seraient intéressés et motivés à travailler avec nous dans un mode « gagnant-gagnant » sur l'ensemble des prestations que nous savons appréhender. Nous devons nous projeter dans une réelle stratégie de développement.

De même notre système d'information et notamment le site internet doivent être améliorés. Cela reste notre fil rouge depuis quelques années maintenant. Les investissements financiers étant assez importants, ils n'ont pas pu être mis en œuvre sur l'année 2008.

Enfin nous devons travailler pour un meilleur suivi de vos dossiers avec beaucoup plus de réactivité et aussi une communication plus régulière et plus fine avec vous.

Ces axes de travail doivent être réalisés dans une optique globale de réduction de coût, notamment sur la partie communication et imprimerie.

Au jour de l'assemblée générale, plusieurs chantiers sont en route et/ou ont déjà abouti :

- une nouvelle charte graphique,
- la création de la plaquette institutionnelle que vous pouvez télécharger sur notre site,
- la création d'un guide de l'adhérent (en cours) qui remplace le guide « après-acte » bientôt disponible sur notre site,
- la création de la Newsletter, EDC News, avec un premier envoi lors de la campagne des impôts. Celle-ci vous informera sur des sujets liés à notre activité et sur des thèmes uniquement en rapport avec vos investissements,
- la récupération des adresses mails,
- la conquête de 350 nouveaux adhérents durant la campagne des impôts,
- la refonte du système d'information avec une automatisation de certaines tâches et une amélioration des délais et du suivi des dossiers (en cours),
- une étude de rentabilité lors de la revente de l'investissement, permettant un calcul global et réel des gains (en cours).

Pour certains dossiers telle que la partie informatique, nous faisons appel à des prestataires extérieurs.

Le Directeur Général conclut son rapport d'activités par un remerciement adressé à l'ensemble des collaborateurs d'EDC pour le travail accompli tout au long de l'année et pour leur implication au quotidien.

Le Président prend la parole pour relayer l'incompréhension des collaborateurs d'EDC sur certains propos relatifs au rôle de l'association par des personnes qui ne nous connaissent pas et qui ne viennent pas nous rencontrer. Nous ne sommes pas opposés à la critique à condition qu'elle soit objective et constructive. Nous représentons une force compte tenu du nombre d'adhérents. Une stratégie est à définir : nous avons parfois du mal à aller vers la voie contentieuse car il y a un risque de remettre en cause des relations mises en place avec certains partenaires. Le Conseil d'Administration rencontre souvent ce dilemme. Nous sommes dans la recherche de consensus et de négociation afin de résoudre le maximum de dossiers. Ce choix et ce mode d'action ne doivent pas engendrer d'amalgame entre l'association et les autres acteurs. Pour autant cela ne nous empêche pas pour certains dossiers d'opter pour un choix contentieux.

Le Président souhaite mettre en avant un nouveau service apporté par l'association : l'étude de rentabilité. Dorénavant, lorsque vous revendez votre bien après le terme de l'engagement de location, nous vous proposons de reprendre les éléments de l'investissement, notamment les prix d'acquisition et de revente, l'économie d'impôt réelle, les échéances de prêt, loyers nets, etc...Une étude est alors réalisée sur le bilan et le gain de l'opération. Il sera possible de procéder à des comparaisons avec des placements financiers sécurisés, comme le compte sur livret. N'hésitez pas à revenir vers nous pour enrichir cette base afin de corriger d'éventuels écarts et d'apporter les réponses aux adhérents en cours d'opération qui nous interrogent sur le résultat de leur investissement.

La présentation du rapport d'activités étant achevée, la parole est laissée aux adhérents.

Questions des adhérents

- 1 Je souligne le manque d'information pour trouver le lieu de l'AG. Par ailleurs, je souscris également au manque de communication de mon gestionnaire, je n'ai pas reçu le contrat de location depuis l'entrée du locataire en août 2008. De plus, je ne comprends pas les frais et les factures qui me sont imputés. Je déplore le mauvais entretien de l'immeuble que j'ai visité hier. Je pensais qu'EDC alertait les propriétaires et opérait des visites systématiques des résidences.**

Le site internet indiquait les modalités d'accès à l'AG. Nous prenons note l'année prochaine d'apporter lors de la convocation toutes les informations nécessaires.

Concernant votre second point, vous et nous ne sommes pas chargés de vérifier l'état des résidences. C'est le rôle du syndic qui doit veiller au bon entretien du bâtiment. Il est parfois nécessaire de s'alerter sur certaines résidences, d'opérer une surveillance sur le terrain et des vérifications. C'est pourquoi nous avons créé depuis un peu plus d'un an un poste technique. Visiter plus de 1 200 résidences référencées parmi nos adhérents est un travail considérable. Pour l'instant, nous avons ciblé nos visites au travers des remontées d'adhérents. L'idéal serait que nous soyons capables de visiter l'ensemble du parc, de vous en informer et d'agir si besoin. Aussi notre volonté est de développer ce pôle technique, par contre nous vous le rappelons notre rôle n'est pas de nous substituer aux professionnels en place dont c'est la mission première.

- 2 Je suis en cours de rachat de prêt. J'ai actuellement un emprunt avec un taux variable à 6.60%. Mon organisme prêteur actuel me propose une conversion à taux fixe à 5.50%. Or, une autre banque me fait une offre de prêt à taux fixe à 4.3%.**

Nous sommes actuellement en réflexion dans le cadre de la baisse des taux. Vous concernant, la révision annuelle de votre prêt n'a pas encore eu lieu. La baisse constatée depuis fin 2008 ne s'est donc pas répercutée. Il est vrai qu'actuellement les banques sont capables de proposer des taux fixes très avantageux. Cependant avant de vous orienter vers un rachat de prêt, nous souhaitons au préalable négocier avec les partenaires bancaires des conversions à taux fixes intéressantes. Notre association, représentant un grand nombre de clients pour chaque organisme, a, nous le pensons, les moyens de pression sur ces professionnels au regard du poids que nous représentons. Nous attirons votre attention sur les frais inhérents au rachat de prêt qui nécessite un écart d'environ un point pour que le rachat soit rentable.

Enfin nous considérons que le taux maximum à négocier et à fixer doit se situer à 5%, taux moyen constaté en variable sur les 10 dernières années

- 3 Concernant la gestion des garanties de carences locatives et des impayés de loyers, est-ce que l'association gère en fonction du mécontentement de l'adhérent ou de façon systématique ?**

Vous avez été très nombreux à nous solliciter pour des problèmes d'indemnisation d'assurance. Il est anormal que le propriétaire règle mensuellement ses cotisations d'assurance tout au long de son opération et qu'il ne soit pas indemnisé dans les délais prévus contractuellement lorsqu'il subit un sinistre. Nous rencontrons les différents acteurs et avons mis en place avec le gestionnaire le plus important une procédure d'avance de fonds. Ce dernier a compris l'intérêt de ne pas faire supporter à ses clients les dysfonctionnements administratifs et la lourdeur du système d'indemnisation (comme vu précédemment). Cependant d'autres cabinets ne sont pas en mesure financièrement de mettre en place une telle trésorerie. Par conséquent, EDC intervient sur demandes et consent après étude du dossier des avances essentiellement pour ceux qui ont des difficultés financières.

- 4 Je constate que des travaux de télésurveillance ont été entrepris avant de recevoir le procès verbal de l'AG de copropriété et je suis surpris des besoins de sécuriser une résidence achetée quelques années auparavant. Nos doléances sont-elles communiquées aux professionnels concernés ?**

Sachez que l'ensemble des intervenants est invité à notre assemblée en tant qu'auditeur et prend note de vos réclamations. Une représentante de votre gestionnaire est présente. Pour les autres, nous les rencontrons régulièrement et nous nous chargerons de transmettre et appuyer vos difficultés.

- 5 Je cumule un certain nombre d'inconvénients. Je ne parviens pas à obtenir les conditions de la nouvelle assurance suite au changement d'assureur initié par mon gestionnaire. De plus, suite au départ de mon locataire, la compagnie d'assurance ne statue pas sur le dossier de solvabilité d'un locataire réservant. De ce fait, le logement n'est toujours pas loué à ce jour. J'ai visité la résidence qui est en excellent état, cependant je ne suis pas d'accord de devoir payer des frais de procédure suite au licenciement du concierge.

Nous prenons note de vos remarques et nous pouvons vous assurer que nous ne manquerons pas de les communiquer aux professionnels concernés. Néanmoins, les cas soulevés sont liés à un traitement de masse qui engendre d'importantes contraintes dans la gestion. Ils se restructurent et se réorganisent. Concernant le licenciement, si les faits sont avérés et motivés, les frais engendrés sont intégrés dans les frais de copropriété et donc redevables par les propriétaires.

- 6 Nous subissons des problèmes de levée de réserves depuis la livraison. Je déplore que nous ayons dû nous déplacer pour la livraison, constater des réserves et suivre le dossier afin de vérifier que le nécessaire soit fait. Lorsque j'appelle EDC je suis écoutée et bien entendu, j'ai des nouvelles pendant un certain temps, mais il n'y a pas de suivi de mon dossier sur le long terme. Lors de l'AG de copropriété, j'ai rencontré l'assistante technique d'EDC qui n'était pas au courant de mon dossier.

Ce type de remarque nous permet de nous remettre en cause. Un grand nombre d'adhérents sont satisfaits de nos services, néanmoins des lacunes existent. Il est indispensable que nous améliorions nos délais de suivi de dossiers. C'est un de nos axes de progrès. Le suivi est une affaire de tous. Nous devons avoir une vision et une étude globale des dysfonctionnements sur une résidence. Nous devons être acteur et actif sur l'accompagnement et le suivi de nos adhérents.

- 7 J'ai rencontré beaucoup de déboires avec mon locataire pendant 2 ans. De plus, je perçois des loyers très variables puisque le loyer initial s'élevait à 570€ puis à 520€ et enfin il a été abaissé à 471€. J'ai été dans l'obligation de rédiger un courrier acceptant ce nouveau montant de loyer. Est-ce que l'ensemble des doléances que nous exprimons, remonte bien et sont-elles relayées au gestionnaire ?

Comme dit précédemment, elles sont entendues et seront remontées.

Jusqu'à présent, nous jouons le rôle de relais, nous intervenons et obtenons parfois des résultats. Nous essayons au quotidien de travailler dans un mode de collaboration pleine et entière avec les différents partenaires. Chacun ayant aussi ses contraintes et ses obligations, nous ne pouvons pas interdire à tel ou tel intervenant de vous imposer ses procédures.

- 8 Ma difficulté consiste dans la récupération de la taxe d'ordure ménagère depuis le mois de septembre 2008. J'ai dû intervenir à 4 reprises par mail, envoyer 3 fois la copie de mon avis d'imposition de la taxe foncière et vous contacter par téléphone 2 fois. En parallèle, le gestionnaire prélève mensuellement ses frais apparaissant sur les relevés de gestion qui restent illisibles. Est-ce que je peux quitter mon gestionnaire actuel ? Si je renouvelle ce type d'investissement, je ne lui confierai certainement pas la gestion.

Vous avez la possibilité de changer de gestionnaire et résilier le mandat conformément aux conditions prévues contractuellement. Nous pouvons également vous conseiller dans cette démarche, toujours avec le souci de la pérennité de votre investissement et dans le respect de ce qui a été vendu.

Néanmoins, sachez que nous travaillons avec 6 à 7 administrateurs de biens différents et il est communément constaté des anomalies telles que vous le soulevez concernant le délai de remboursement de la taxe d'ordure ménagère, délai qui reste anormal. Cependant vous concernant, le fonctionnement général reste bon et assure une gestion sereine de votre investissement dans son ensemble.

Concernant la compréhension des relevés de gestion, EDC s'est impliqué et a participé à des ateliers de travail fin 2008 avec Akerys Services Immobiliers permettant ainsi de remonter les interrogations récurrentes de nos adhérents quant à la lecture de ces relevés. Aussi, pour un grand nombre d'entre vous, vous recevrez sous 1 à 2 mois, de nouveaux relevés de gérance faisant apparaître des libellés plus explicites.

- 9 **Pour ceux qui ne peuvent assister à l'Assemblée Générale, vous est-il possible de proposer une vidéo ou un enregistrement en contre partie si besoin d'une petite cotisation ?**

L'Assemblée Générale fait l'objet en effet d'un enregistrement audio mais qui dure plus de 3 heures. Il serait intéressant de connaître le nombre d'adhérents qui seraient susceptibles d'en faire la demande et de réfléchir sur les possibilités techniques quant au support et/ou à sa diffusion à la demande.

- 10 **Si vous avez un coût important de téléphonie, il serait judicieux que ceux qui possèdent des forfaits de communications illimitées vous contactent via un numéro classique.**

Une des questions que vous nous avez posée concerne en effet la suppression du numéro gratuit qui coûte à l'association chaque fois que vous nous appelez. Vous êtes de plus en plus nombreux à souscrire ce type d'abonnement à communications illimitées. Cependant, le numéro gratuit est un symbole de l'association depuis le début. Nous tenions à ce que le coût de l'appel soit intégré dans la cotisation annuelle.

Cette remarque est judicieuse et va complètement dans le sens de nos réflexions actuelles. Cette solution va être étudiée et sera mise en œuvre très rapidement. Nous veillerons aussi à la qualité rendue et donc à la non régression d'un point de vue technique.

- 11 **Je regrette le changement d'interlocuteurs lorsque je contacte EDC alors qu'auparavant mes sollicitations étaient dirigées vers une seule personne. J'ai bien compris que le suivi de mon dossier était inscrit dans votre base informatique mais il est compliqué d'avoir un fil conducteur.**

Nous ne pouvons pas obliger un collaborateur à rester l'interlocuteur privilégié d'un adhérent car certains nous quittent et/ou changent de poste. Cependant notre système d'information permet aux assistants du SRA de répondre pleinement à votre problématique sachant que derrière chaque dossier « en suivi » il y a un assistant attribué.

- 12 **Nos investissements se déroulent très bien. Et nous tenons à remercier les collaborateurs d'EDC pour leur compréhension, leur patience et leur travail.**

A notre tour, nous vous remercions pour ces encouragements.

Arrêté des comptes

La parole est donnée à Jean-François FILLASTRE, Trésorier durant l'année 2008.

PREMIERE RESOLUTION : APPROBATION DES COMPTES ANNUELS

Chacun ayant pris connaissance du rapport financier, nous soumettons aux adhérents l'approbation des comptes annuels (bilan, compte de résultat et annexe de l'exercice clos le 31 décembre 2008). L'exercice 2008 se clôture par un résultat bénéficiaire de 60 473 €.

LES RECETTES

En termes de recettes, nous avons prévu 4 457 050 €, nous avons réalisé 4 540 009 €. Le Président rappelle la phase de décroissance des adhésions. Il y a une déception, mais il est nécessaire de proposer nos services à d'autres professionnels de l'immobilier ainsi qu'à d'autres investisseurs qui pourraient être intéressés par nos services et par notre principe de mutualisation des risques.

En termes de produits financiers, un résultat de 64 347 € a été généré. Ce montant atteste de la bonne gestion de la trésorerie de l'association. Il est rappelé que la quasi-totalité des cotisations est perçue en janvier. Ce budget est immobilisé pour partie en Sicav afin de faire face tout au long de l'année aux dépenses de fonctionnement de la structure.

Cette année, nous avons un produit exceptionnel de 234 791 € qui correspond à une régularisation avec le magazine Investir. Il est rappelé qu'en 2006 un échange de services avait été mis en place avec ce magazine et avait permis à des adhérents de bénéficier de l'abonnement gratuit. Pour des raisons comptables et fiscales, cet organisme nous a demandé de procéder à des facturations de ces échanges commerciaux. Cette régularisation en produits et charges est sans impact sur le résultat et la trésorerie de l'association.

Il ressort des recettes un excédent réalisé de 82 959 € par rapport au budget prévisionnel.

NUMÉRO DE COMPTE	DÉTAIL POSTES BUDGÉTAIRES	PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES 2008	REEL AU 31/12/08	ECARTS
706	ADHESIONS	4 210 000 €	4 178 295 €	- 31 705 €
76 + 758	PRODUITS FINANCIERS	47 050 €	62 576 €	15 526 €
77	PRODUITS EXCEPTIONNELS	200 000 €	234 791 €	34 791 €
78 +79	AUTRES PRODUITS-REPRISE DE PROVISIONS ET TRANSFERT DE CHARGES	0 €	64 347€	64 347 €
		4 457 050 €	4 540 009 €	82 959 €

LES CHARGES

Elles s'élèvent pour l'exercice écoulé à 4 479 536 € et sont supérieures de 106 741 € par rapport au prévisionnel établi lors de la dernière Assemblée Générale.

Le Président souhaite effectuer un focus sur le poste Assurance. Il avait été budgétisé une enveloppe de 130 000 €. Il a été dépensé 70 000 €. Il avait été prévu un certain nombre d'adhésions, qui se sont révélées moindres. Ce poste consiste à financer la garantie bonne fin de transaction. Cette assurance intervient entre la signature du contrat de réservation et la signature de l'acte de vente et permet en cas de décès de l'acquéreur de reverser le prix de vente (plafonné à 160 000 €) aux bénéficiaires.

Le Président souligne les efforts d'économie réalisés sur les postes « documentation » et « imprimerie ». Cette diminution des coûts est le résultat d'une volonté de chercher des professionnels moins chers et de favoriser d'autres moyens de communication moins coûteux dont la messagerie électronique. Comme il a été dit précédemment cette baisse sera plus importante sur l'année 2009.

Le budget de la poste avait été évalué à 205 100 €. Il a été réalisé pour 177 207 €. Cette économie est liée à la baisse des adhésions, avec moins d'envoi, et à la généralisation des envois de mailings et des réponses faites par message électronique. Cela engendre une baisse des coûts d'impression et de correspondance. Toutefois, le mailing ne peut pas être systématique pour tous nos envois, notamment

à propos de la convocation à l'Assemblée Générale qui doit être faite par courrier postal car nous ne disposons pas de toutes les adresses électroniques.

Le poste « téléphone » reste un budget important. La mise en place de deux numéros, dont un qui resterait gratuit, est une idée très intéressante. Les adhérents, qui ont un abonnement illimité, pourraient nous joindre sur un autre numéro que le numéro gratuit. Il y a lieu de souligner que nous travaillons avec les fournisseurs de téléphonie pour faire baisser les prix afin de maîtriser cette dépense.

Nous avons décidé de regrouper sous un même poste le secours adhérents, la double franchise et la provision créances à risque. Le changement sur 2008 concerne la double franchise. Jusqu'à l'année dernière, il était procédé à un traitement systématique de la double franchise. Chaque année un montant considérable de 200 000 € y était consacré. Comme vu précédemment la conjoncture de 2008 nous a contraints à revoir notre position et nous avons préféré immobiliser l'enveloppe financière sur d'autres types de dossiers. Nous n'aurions pas été capables au niveau de la trésorerie de prendre en charge de façon systématique cette double franchise. Face à la multiplicité de sollicitations, nous nous sommes orientés vers une aide financière aux adhérents en difficultés au cas par cas.

Dans le cadre du soutien financier apporté par EDC, une distinction doit être faite entre l'avance consentie et l'aide définitive. Dans la première hypothèse, l'avance sert à palier une carence d'un intervenant, mais dès régularisation de la situation, les sommes doivent nous être remboursées. Dans la seconde hypothèse, l'étude du dossier a démontré des défaillances d'un professionnel ou bien un cumul de difficultés ou de dysfonctionnements. Il est alors décidé de consentir à l'adhérent une aide définitive, qui devient une charge pour l'association.

Ce poste est de 550 000 €. Les aides définitives représentent 350 000 €. En outre, nous attirons à nouveau votre attention sur le montant de 200 000 €. Il s'agit d'avances réalisées soit directement auprès d'adhérents, soit auprès d'intervenants et dont nous n'avons pas de certitude quant aux remboursements de ces sommes. Nous allons mettre tous les moyens en œuvre pour les récupérer, cependant nous avons préféré la prudence au moment du bilan et avons décidé de les provisionner en tant que créances à risque.

Parmi d'autres postes significatifs, les dépenses des postes « impôts et taxes sur salaires » et « salaires et charges » ont dépassé le budget prévisionnel. Deux phénomènes se conjuguent pour expliquer ce dépassement. Il a été nécessaire de faire face à une croissance de vos sollicitations. Nous avons dû procéder à des embauches afin d'intervenir dans les plus brefs délais et assurer un meilleur suivi de vos dossiers. Par conséquent, certains seuils ont été dépassés, et notamment celui de 50 salariés. Nous ne bénéficions plus de certaines exonérations de charges et taxes sur les salaires.

L'amortissement du matériel est aussi un poste en augmentation. Il y a une volonté du Conseil d'Administration de procéder au renouvellement du matériel et à une refonte complète de notre système d'information. Ce type de dépense s'amortit sur un an, d'où un coût lourd. Mais ces investissements sont vitaux pour la poursuite de notre activité.

NUMÉRO DE COMPTE	DÉTAIL POSTES BUDGÉTAIRES	PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES 2008	REEL AU 31/12/08	ECARTS
6061	EDF EAU	12 500 €	9 113 €	- 3 387 €
6063 + 604	PETIT MATERIEL + PETITS TRAVAUX	20 500 €	23 449 €	2 949 €
6064	FOURNITURES DE BUREAU	37 000 €	17 297 €	- 19 703 €
611	SOUS TRAITANCE	96 000 €	84 637 €	- 11 363 €
613 + 614	LOCATION IMMOB + DIVERSES + CHARGES LOCATIVES	95 900 €	100 481 €	4 581 €
615	ENTRETIEN REPARATION	65 000 €	80 921 €	15 921 €
616	ASSURANCES	130 000 €	70 691 €	- 59 309 €
618	DOCUMENTATION + CONGRES + FORMATION	76 000 €	65 864 €	- 10 136 €
6211	PERSONNEL INTERIMAIRE	100 000 €	104 374 €	4 374 €
622	HONORAIRES	55 100 €	63 590 €	8 490 €
6231	PUBLICATIONS ANNONCES	20 000 €	11 550 €	- 8 450 €
6236	IMPRIMERIE	100 000 €	85 419 €	- 14 581 €
625 + 60615	FRAIS DEPL PERS + RECEPTION MISSION + CARBURANT	67 000 €	66 537 €	- 463 €
626	POSTE	205 100 €	177 207 €	- 27 893 €
6261	TELEPHONE	85 400 €	97 574 €	12 174 €
6282 + 6817	SECOURS ADHERENTS + DOUBLE FRANCHISE + PROVISION CREANCES « A RISQUE »	500 000 €	552 851 €	52 851 €
6283	DIVERS	14 100 €	12 394 €	- 1 706 €
63	IMPOTS + TAXES S/ SALAIRES	66 965 €	112 527 €	45 562 €
64	SALAIRES ET CHARGES	2 291 630 €	2 351 947 €	60 317 €
65	CHARGES FINANCIERES + DIF DE REGL	100 €	137 €	37 €
67	CHARGES EXCEPTIONNELLES	200 000 €	194 317 €	- 5 683 €
68	AMORTISSEMENT DU MATERIEL	130 000 €	193 987 €	63 987 €
69	IMPOT SUR LE RESULTAT	4 500 €	2 673 €	- 1 827 €
		4 372 795 €	4 479 536 €	106 741 €

Le résultat de cet exercice est excédentaire de 60 473 euros.

Questions des adhérents

1 Pourquoi la 1ère année la cotisation est à 80 € et les suivantes à 154 € ?

La cotisation est forfaitaire quelque soit la date d'adhésion (plus de prorata temporis) car cette méthode ancienne provoquait une dérive avec un nombre important de nouveaux adhérents en novembre-décembre pour bénéficier d'une cotisation quasi gratuite voire gratuite, et n'assurait donc pas l'adhérent de la couverture de la garantie de bonne fin de transaction.

2 Pourriez-vous nous préciser l'augmentation de ce poste ? A qui bénéficie ce Secours Adhérents ?

La crise de l'année 2008 nous a obligés à intervenir en relais sur les dossiers des adhérents de façon plus importante (assurance, GRL, crise du logement vacant, intérêts intercalaires...).

Les interventions sont initiées par les assistants d'EDC au cas par cas après analyse du dossier et de la situation personnelle de l'adhérent. C'est la raison qui nous a poussés à abandonner provisoirement le principe de la double franchise qui était attribuée de façon systématique et parfois symbolique pour l'adhérent mais en cumul représentait un montant élevé. Il a semblé plus judicieux au Conseil d'Administration, sur demande du personnel d'EDC en contact avec les adhérents, de recentrer nos interventions sur les dossiers les plus difficiles

3 En quoi consiste le poste « entretien-réparation » ?

Nous possédons un parc informatique qui nécessite des contrats d'entretien et de maintenance. De même, le véhicule mis à disposition pour visiter les résidences doit être entretenu.

4 Pourquoi faites-vous appel à du personnel intérimaire ?

Pour la campagne des impôts ou lors d'un surcroît de travail, l'association fait appel à l'intérim qui lui permet de trouver du personnel qualifié pour des missions déterminées et limitées (facilités de recrutement et de gestion du personnel).

5 Pourquoi le poste « honoraires » a augmenté de 66% en 2007, de 18% en 2008, budget à réduire ?

Les honoraires comprennent les frais d'expertise comptable, les frais de notaire et surtout les honoraires d'avocat. Ce poste, compte tenu de l'année 2008 et de l'augmentation de litiges et de sollicitations de notre part, est en augmentation. L'association a sur certains dossiers durci sa position face à des situations plus difficiles ; par conséquent, le recours à un avocat est plus fréquent.

6 Pourriez-vous nous préciser l'augmentation du poste amortissement du matériel ?

L'association a procédé au renouvellement d'une grande partie de son parc informatique et à la mise à jour des ses applications (logiciels). Ces investissements génèrent des amortissements plus importants notamment ceux liés aux logiciels qui ne sont amortis que sur un an de date à date. Il est nécessaire de moderniser nos outils. Cela sera encore le cas en 2009.

7 Serait-il possible de limiter certains frais inutiles : bulletins d'informations que les adhérents ne doivent pas lire ?

Cela fait partie de nos chantiers prioritaires de limiter l'utilisation des documents imprimés papier pour privilégier le site internet, les mails et les newsletters. Ce poste est en diminution en 2008 et devrait l'être encore plus en 2009. Mais il sera difficile de faire disparaître ce poste. La convocation et le rapport de l'Assemblée Générale seront encore envoyés par courrier.

8 Combien d'employés à temps complet ?

Au 31 décembre 2008, les salariés à temps complet sont au nombre de 56.
Nous vous rappelons que le Président et le Trésorier sont bénévoles

Vote quitus des comptes

- Contre : 0
- Abstention : 0
- Pour : 5380

DEUXIÈME RÉOLUTION : REPORT À NOUVEAU DU RÉSULTAT

Dans le cadre d'une association, il convient de reporter le résultat à nouveau. Ce résultat viendra renforcer les capitaux propres.

Vote du report à nouveau

- Contre : 0
- Abstention : 0
- Pour : 5380

TROISIÈME RÉOLUTION : APPROBATION DU BUDGET PRÉVISIONNEL

Nous avons pris acte de la diminution des adhésions. Il est donc préférable de rester prudent. Il en va de même pour les produits financiers.

Le compte « autres produits, reprise de provision » correspond à la provision réalisée sur l'exercice 2008 des créances que nous détenons auprès des adhérents ou intervenants, créances sur lesquelles nous avons des doutes quant à leur remboursement. Toutefois, nous avons fait le pari d'en récupérer au moins 110 000 €. Cela nous permettra d'augmenter nos recettes.

NUMÉRO DE COMPTE	DÉTAIL POSTES BUDGÉTAIRES	RÉEL 2008	PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES 2009
706	ADHESIONS	4 178 295 €	4 000 000 €
76 +758	PRODUITS FINANCIERS	62 576 €	50 000 €
77	PRODUITS EXCEPTIONNELS	234 791 €	5 000 €
78 +79	AUTRES PRODUITS REPRISE DE PROVISION ET TRANSFERT DE CHARGES	64 347 €	110 000 €
		4 540 009 €	4 165 000 €

En termes de dépenses, trois options se sont présentées.

Tout d'abord, certains postes sur lesquels a été constaté un écart, ont été adaptés en fonction de la nouvelle situation. Par exemple le poste « impôts et taxes » a été modifié en fonction des nouveaux critères expliqués précédemment. Concernant la masse salariale, nous avons pris en compte les embauches de 2008 sur une année pleine et anticipé une éventuelle augmentation des salaires de 2 à 3% par rapport au coût de la vie. Le poste « amortissement du matériel » a été maintenu et reste important en raison de notre volonté de développement et d'amélioration de nos outils de travail. Il est nécessaire d'étaler ce projet sur 3 ans. Ensuite, certaines dépenses en 2007 ont été conformes à notre prévisionnel. A alors été appliquée une variation correspondant à celle du coût de la vie. Par exemple a été maintenu le montant du poste « Frais de déplacement », car nous souhaitons que les visites de résidences soient développées, même si mieux ciblées. Le montant du poste téléphone a été conservé. Enfin, certaines informations lors de l'établissement du budget nous ont obligés à diminuer ou augmenter certains postes. Par exemple le poste intérimaire a été revu à la baisse, car nous avons préféré à ce type de recrutement la conclusion de CDD et les embauches ont été anticipées.

Il est nécessaire d'apporter des précisions sur le poste « secours adhérent ». Il a en apparence été diminué, mais il convient de faire un parallèle avec la provision de créances douteuses de 200 000 €. En réalité les aides définitives ont représentées en 2008 350 000 €. Nous avons réservé pour 2009 une enveloppe financière de 420 000 € pour aider les adhérents en difficulté.

NUMÉRO DE COMPTE	DÉTAIL POSTES BUDGÉTAIRES	RÉALISATIONS AU 31/12/08	PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES 2009
6061	EDF EAU	9 113 €	10 000 €
6063+604	PETIT MATERIEL+ PETITS TRAVAUX	23 449 €	25 000 €
6064	FOURNITURES DE BUREAU	17 297 €	25 000 €
611	SOUS TRAITANCE	84 637 €	80 000 €
613 + 614	LOCATION IMMOB + DIVERSES + CHARGES LOCATIVES	100 481 €	105 000 €
615	ENTRETIEN REPARATION	80 921 €	80 000 €
616	ASSURANCES	70 691 €	50 000 €
618	DOCUMENT + CONGRES + FORMATION	65 864 €	50 000 €
6211	PERSONNEL INTERIMAIRE	104 374 €	50 000 €
622	HONORAIRES	63 590 €	70 000 €
6231	PUBLICATIONS ANNONCES	11 550 €	11 550 €
6236	IMPRIMERIE	85 419 €	85 000 €
625+60615	FRAIS DEPL PERS + RECEPTION MISSION + CARBURANT	66 537 €	70 000 €
626	POSTE	177 207 €	170 000 €
6261	TELEPHONE	97 574 €	100 000 €
6282	SECOURS ADHERENTS	543 860 €	420 000 €
6283	DIVERS	12 394 €	15 000 €
63	IMPOTS + TAXES S/ SALAIRES	112 527 €	121 500 €
64	SALAIRES ET CHARGES	2 351 947 €	2 430 000 €
65	CHARGES FINANCIERES + DIFF DE REGL	137 €	150 €
67	CHARGES EXCEPTIONNELLES	194 317 €	5 000 €
68	AMORTISSEMENT DU MATERIEL	193 987 €	200 000 €
69	IMPOT SUR LE RESULTAT	2 673 €	0 €
		4 479 536 €	4 173 200 €

Ce budget est ambitieux, mais à la baisse. L'année 2009 est une année charnière. Nous avons conscience qu'il est indispensable de travailler encore sur certains postes afin d'obtenir des économies de coûts et nous permettre ainsi de conserver les recettes pour répondre à vos attentes. Cette année est importante pour mesurer nos capacités à aller vers l'extérieur afin d'assurer une pérennité dans nos actions et les aides associées.

Ce budget se conclut par un déficit mesuré de 8 200 €. Cela ne pose pas de problème car les fonds propres de l'association au 1er décembre 2008 sont de 340 986 €. Ces fonds permettront d'absorber ce déficit. Si le budget est respecté, les fonds propres de l'association seront de 332 786 € au 31 décembre 2009. Toutefois ce résultat doit nous interpeller sur l'avenir, c'est pourquoi nous vous interrogerons lors de la prochaine résolution sur l'augmentation de la cotisation.

TOTAL DES RECETTES	4 165 000 €	TOTAL DES DEPENSES	4 173 200 €	RESULTAT	- 8 200 €
---------------------------	-------------	---------------------------	-------------	-----------------	-----------

Questions des adhérents

1 Quelles sont les raisons de l'augmentation importante du poste 6064 fournitures de bureau, +44%, dans le budget prévisionnel 2009 ?

Cela reste un budget. Nous avons prévu 37 000 € en 2008 mais avons consommé en réel seulement 17 297 €. Pour l'exercice 2009, nous n'avons pas reconduit le budget 2008 mais l'avons baissé en restant toutefois prudent.

2 Comment la trésorerie varie-t-elle ? Peut-elle encaisser le déficit ?

La trésorerie était au 31 décembre 2008 de 530 148 €. Face à cette somme, il faut mettre les dettes de 465 000 €. La trésorerie nette résulte de la différence de ces deux montants. Mais l'appréciation de cette trésorerie à la fin de l'année correspond à la période où ont été épuisées toutes les recettes du début d'année pour payer toutes les charges. Par conséquent, une partie de nos fonds propres a été utilisée pour procéder à des avances financières. Mais il ne faut pas aller en dessous de 70 000 € de trésorerie afin d'assurer le paiement de nos dettes et notamment les salaires. C'est pourquoi nous avons toujours défendu la politique d'isoler les cotisations de début d'année sur des comptes différenciés et de ne pas utiliser ces cotisations pour procéder à des avances.

3 Connaissez-vous aujourd'hui le montant des recettes pour 2009 ?

Lors de l'établissement du budget prévisionnel au mois de mai, la grande partie du budget est connue. Les cotisations de janvier ont été prélevées. Il reste celles du mois de mai et les nouvelles adhésions de 2009. Les recettes s'élèvent à ce jour à 3 900 000 €.

4 Pourquoi ce budget est-il en déficit (même minime) ?

Les dépenses sont connues et prévisibles ; elles sont difficilement ajustables dans un délai court. Les cotisations dépendent du nombre d'adhérents et les recettes en découlent automatiquement. Il est donc difficile d'arriver à l'équilibre parfait. Toutefois, nous chercherons dans la réalisation du budget soit des ressources complémentaires (récupération d'avances provisionnées) soit des économies, soit le développement de l'association vers d'autres partenaires pour compenser la perte d'adhérents en fin d'opération par l'arrivée de nouveaux.

Les fonds propres de l'association lui permettent de supporter sans difficulté ce déficit. Cependant il est nécessaire d'assurer une pérennisation de l'association, c'est la raison pour laquelle nous vous proposons d'augmenter la cotisation pour 2010.

Vote du budget prévisionnel

- Contre : 1
- Abstention : 0
- Pour : 5379

QUATRIÈME RÉSOLUTION : AUGMENTATION DE LA COTISATION

Le Conseil d'Administration souhaite une augmentation de la cotisation pour les raisons déjà expliquées, et notamment afin d'éviter que le déficit ne devienne systématique les prochaines années.

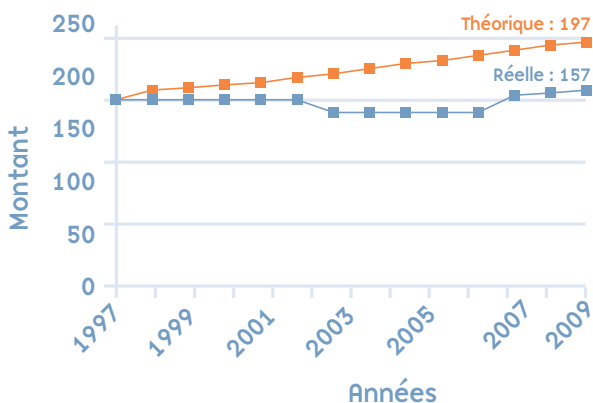
Il est rappelé que l'augmentation de la cotisation ne sera effective que sur les cotisations 2010.

Il nous semble opportun aujourd'hui de procéder à cette augmentation.

Nous souhaitons vous faire un rappel sur l'évolution de la cotisation. En 1997, lors de la création de l'association, la cotisation était de 152 €, soit 1 000 francs. Le tableau ci-dessous vous informe de la progression de la cotisation qui serait aujourd'hui applicable si une augmentation annuelle de 2% avait été appliquée. Sur la base de ce taux généralement appliqué et correspondant à l'érosion monétaire, la cotisation s'élèverait en 2009 à 197 €.

L'association a procédé autrement, elle a préféré adapter le montant de la cotisation au fur et à mesure de ses besoins. Entre le nombre d'adhérents et une gestion saine, la cotisation a pu même être baissée.

Evolution de la cotisation



Aujourd'hui, il vous est proposé d'augmenter la cotisation de 2%, soit un impact de 3 euros. Cette hausse nous permettrait d'avoir la capacité de faire face à l'augmentation des charges constatées tout au long de l'année.

Le Président détient un certain nombre de pouvoirs. Il considère que cette décision est indispensable à la pérennisation de l'association. Toutefois, il souhaite que la décision soit prise par les adhérents présents et indique que les voix présentes emporteront les voix du Président.

Questions des adhérents

Pourquoi augmenter la cotisation en période de crise économique ? Quel est le motif ? Incohérence entre l'augmentation des salariés et la baisse des adhésions.

L'augmentation de la cotisation de 3 € soit de 2% s'explique par le budget 2009 négatif (-8 200 €) et par l'augmentation du coût de la vie sachant qu'en 12 ans elle n'a augmenté que de 3% soit 4.56 €.

Par ailleurs, la crise immobilière et financière, les difficultés des promoteurs, la mise en place de la GRL ont énormément complexifié le suivi des dossiers nécessitant plus de temps et de moyens y compris financier. Le parc immobilier de nos adhérents vieillissant implique là aussi un suivi plus important notamment sur les travaux.

Ceci explique pourquoi la masse salariale continue à évoluer à la hausse alors que le nombre d'adhérents tend à stagner.

Vote de l'augmentation de la cotisation.

- Contre : 54
- Abstention : 1
- Pour : 5325

Le Président remercie les adhérents de la confiance qu'ils témoignent au Conseil d'administration.

Les membres présents ne demandant plus la parole, la séance est déclarée levée à 13 heures.

PRESENTS :

ANIORTE Gérard
BAISSADE Régis
BARAS Marie-Rose
BASSELER Pierre
BEAU François
BERGER Gisèle
BERNIER Maryse
BERTHET Jean-Jacques
BESSON Patrick
BOUICHOU Raymond
BREULLES Benjamin
CALMET Yvon
CARRIE Joseph
CASTILLO-VIGUIER Simon
CERVENNANSKY Michel
CHADBURN Patrick
CHAPUIS Patrick
CHERY Lucette
COTTAIN Christophe
DAUBEZE Jean
DELHON Claude
DEMART Jacques
DESFOUGERES Thierry
DUBOIS Claude
DUCHAMPT Christian
DUPIOL Bernard
FABRE Bernard
FABRE Jacques
FLAMENT Patrick
FRANCES Hubert
GENIN Philippe
GRIFFOUL Gérard
GROPPI Julien
JEGOUREL Jean-Marie

LABORIE Christian
LACAYRELLE Robert
LAUVAUX Robert
LEBRET Alain
LEDUC Lionel
LE PEN René
LOUBERSSAC Claire
MARKIC Michel
MARKIEWICZ Daniel
MARTY Albert
MAUME Monique
MONFRAIX Alain
MUNOZ Philippe
NADALIN Daniel
PERRET Jean-Pierre
PELTIER Nathalie
PENARI Jean
PONS George
RABANI Gérard
RISSER COLLIGNON Odile
ROMERO Alain
ROUCOULES Alain
SAINT-GERARD Yves
STEENKESTE Yolande
SOLE Francis
TCHAVDAROV Jean-Claude
THELINGE Dominique
THERON Jean-Pierre
THIBAUT Dominique
TORBIERO Etienne
VALENTIN Georges
VINSON Karin
ZULIAN Jean-Claude

N°SPÉCIAL BOX
05 67 777 888



www.edc.asso.fr

55 av. Louis Bréguet
BP 54402 - 31405 TOULOUSE Cedex 4
N° gratuit (Service Relation Adhérents) :

0 800 745 845
(appel gratuit)

edc@eurodeltaconseil.com

Horaires : 8h30 – 12h30 et 13h30 – 18h30 (18h le vendredi)