****

**UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS QUE CHOISIR DE COTE D’OR**

**MAISON DES ASSOCIATIONS**

**2 Rue des Corroyeurs – Boite N 14**

**21000 DIJON**

 ***Tél : 03 80 43 84 56***

**Mèl: president@cotedor.ufcquechoisir.fr**

**ASSEMBLEE GENERALE du 8 AVRIL 2017**

# Rapport d’activités - Année 2016

**Adopté par le CA du 29 mars 2017**

2016, année spéciale puisque celle de l’anniversaire des 40 ans de notre association en Côte D’Or, a enregistré 1418 adhérents donc sensiblement celui de 2015 (1412) grâce notamment à une proportion toujours aussi forte de fidèles (77%) qu’il convient de remercier ainsi que tous les bénévoles qui ont poursuivi avec ténacité leurs activités apportant leur temps et leur savoir faire…... Je n’oublierai pas de saluer le travail réalisé par notre salariée, Madame Sophie DARMIGNY, tant dans le domaine des litiges que dans l’appui administratif apporté notamment aux permanences décentralisées.

**A/CONSEIL ET AIDE A LA RESOLUTION DES LITIGES :**

**1) Permanences « accueil et conseils » :** Il est à noter **qu’au siège à Dijon**, tout au long de l’année (**1690 heures d’ouverture**), nous avons reçu **1309 visiteurs** et dépouillé **2029 courriers.** Par ailleurs la mise en place de nouvelles modalités d’accueil au siège nous ont permis de recueillir près de 450 appels téléphoniques et de répondre à **168 courriels**. Nos **permanences** **décentralisées ont représenté 303 heures d’ouverture et accueilli 247** **visiteurs**.

 2) **Statistiques litiges. 15%** reste le chiffre des dossiers transférés d’une année sur l’autre .....

La présence d’une **quinzaine de** **bénévoles dont 7 à l’extérieur de Dijon, sur Auxonne (2), Beaune (3) , Montbard et Semur en Auxois (3) sans oublier notre salariée,** a permis de dispenser sur l’année 2016 plus de **625 *conseils*, d’accompagner et** de poursuivre .**250*****dossiers litige*** de plus en plus complexes qui ont nécessité pour **23** d’entre eux de faire appel à notre avocat.

L’association s’est engagée en septembre dans une nouvelle expérimentation du traitement des litiges en ligne qui a permis de traiter à distance (ALED compris) **96 dossier supplémentaires.** Chaque année force est de constater une évolution dans les domaines les plus couramment traités. Au cours de l’année 2016 ce sont :

**- Construction-logement:** panneaux photovoltaïques, rénovation**,** aménagements intérieurs.**31% ;**

- S**ervices Marchands** (commerces, activités de loisirs, tourisme ettransports)**: 20%**

**- Banques : 14%;**

**- Fournisseurs d’énergie et eau : 11% ;**

**- Assurances et Télécommunications : 10% chaque**

**- Divers (auto, administration.....) : 4%.**

**B/ ACTIONS DE COMMUNICATION :** Comme dit en préambule notre communication 2016 a été consacrée en bonne partie à la journée anniversaire des 40 ANS, le 1er Octobre 2016 et à l’exposition à la Maison des associations les 2 semaines suivantes**.**

Néanmoinsnotre communication s’est poursuivie au travers des volets habituels ci-après :

* **interne postée sur le site à destination des bénévoles:**
* 4 publications du Bulletin Voir et Savoir. Tirage 1600 ex
* Rencontre des bénévoles le 12 janvier
* Journée du mouvement UFC Que Choisir à Paris le 5 mars
* Assemblée Générale de Côte d’Or le 1er avril
* AG de l'UR UFC Bourgogne à Pouilly en Auxois le 29 avril
* AG nationale à HYERES du 20 au 22 mai
* Journée UR Bourgogne le 10 novembre
* Comptes rendus des CA locaux, régionaux et nationaux.
* Comptes rendus des AG locales, régionales et nationales.
* **externe**
* Emissions périodiques sur R.F.Bleu Bourgogne (« les experts », 10) et sur RCF jusqu’au 1er juillet (12 enregistrements de l’émission : « A l’écoute des consomm’acteurs de Bourgogne ») et sur le plateau de France 3 Bourgogne-Franche Comté («  Les matinales », 3 dont une avec le Président national Alain BAZOT le jour des 40 ans).
* Les Conférences de presse à l’issue des campagnes menées ont souvent donné lieu à interviews notamment par la télévision (FR3 Bourgogne Franche Comté) le Bien Public, RCF, Nostalgie, radio France Bleu Bourgogne, K6FM.
* Nos dossiers de presse ont été régulièrement repris par les médias déjà cités….
* des sujets d’actualité ont été débattus avec les journalistes qui sollicitaient la position de l’UFC Que Choisir : au moment des soldes, des vacances d’été (Guides), de la rentrée scolaire (assurances mutuelles), de Noël (Guide) .

Notre activité « communiqués et conférences de presses » a été riche en actualités : Journée mondiale des Consommateurs (15 mars), Journée mondiale de l’Eau (22mars), conférence de presse le 23 juin pourlancementde l’opération « Energiemoinscherensemble » destinée au gaz mais aussi à l’électricité, lancement de la campagne «  choisirsonfioul.fr (10 mai)

**- Salons, présentation, colloque, réunions spécifiques :**

* Rencontre avec la nouvelle direction de l’ARS Bourgogne Franche Comté le 30 mars
* Forum associatif de Semur en Auxois sur le thème de « l’obsolescence programmée » le 9 avril
* Rencontre DDPP à Dijon : le 6 septembre
* Participation au Grandèj, le 25 septembre au Lac kir à Dijon.
* Participation à la semaine bleue au Centre social de Marsannay la Côte le 7 octobre.
* Journée ADEME sur l’économie circulaire le 18 octobre
* Journée de rencontre « Orange » le 27 octobre
* Rencontre ERDF/ Compteur LINKY le 14 novembre
* Colloque Energies renouvelables/ ADEME à Arc et Senans le 17 novembre
* Colloque charte des bonnes pratiques d’élevage à Dijon les 28 et 29 novembre
* Rencontre annuelle avec La Poste au Centre de tri de Longvic le 28 novembre

 ***-Actualisation de notre site internet*** [*www.ufcquechoisir-cotedor.org*](http://www.ufcquechoisir-cotedor.org) ***dont l’accès se décline en trois volets :***

 **\* Tout public** : Informations générales.

**\* Adhérents** : informations locales, régionales et nationales dont l’accès nécessite un identifiant et un mot de passe délivrés par l’association d’où l’importance de nous informer de votre adresse email pour cet envoi. Au 31 décembre vous étiez près de 900 à disposer d’une adresse internet......

**\* Bénévoles** : les informations déjà citées plus toutes celles relatives au fonctionnement de l’association et à la Fédération.

 ***-Mise à jour de notre page Facebook accessible à l’adresse:* « Ufc Que Choisir de Cote d’Or 21 »**

**CABESTAN :** un nouvel outil de communication vers les adhérents notamment les anciens pour les informer des campagnes lancées comme celles citées plus haut....

En 2016 l’UFC QUE CHOISIR c’est rapproché de la plateforme CABESTAN, prestataire d’envoi de courriels en masse en complément du logiciel UFC/GESTAL :

 L’intérêt :

* Economie d’envois des courriers papiers
* GESTAL s’assure que les destinataires sont valides (ont une adresse courriel correcte, exclut les personnes ne souhaitant pas être relancées par courriel, etc.)
* Cabestan communique à GESTAL les problèmes de destinataires où les Als peuvent retrouver et traiter ces infos.

En 2016 GESTAL couplé à CABESTAN nous a permis, à moindre coût, de faire parvenir à nos adhérents :

* 465 courriers de remerciements pour ré-adhésion
* 501 courriels de remerciements pour ré-adhésion
* 34 courriers de remerciements pour dons
* 47 courriels de remerciement pour dons
* 578 courriers d’information pour fin d’adhésion proche
* 1448 courriels pour information de possibilité d’offre couplée
* 24843 courriels d’informations sur des sujets diverses comme :
1. Energie moins chère ensemble
2. Choisir son fioul avec l’UFC
3. Arnaque à la carte vitale
4. Appel à témoignage contre la société AB IMMO
5. Information sur la grande consultation nationale UFC QUE CHOISIR
6. Information sur la réglementation des Foires à l’occasion de la foire de Dijon

**C/ ENQUETES réalisées en 2016 :** Cette année, nous avons participé à 7 enquêtes proposées par la Fédération :

 **Enquêtes client mystère :**

- du 23/01 au 16/02 relevé de prix en grandes surfaces

- du 4/06 au 18/06 enquête sur les auto-écoles

- du 24/09 au 8/10 relevé de prix de produits de parapharmacies.

- du 12/11 au 26/11 pièces détachées et garanties de l'électroménager et TV

 **Enquête développement durable**

- du 16/04 au 30/04 conseils en produits phytosanitaires

 **Enquêtes flash**

- du 12/03 au 16/03, présence d'informations sur les allergènes alimentaires

- du 26/03 au 7/04, présence d'informations sur les garanties du gros électroménager, hi-fi, vidéo

Ces enquêtes, pour la plupart, sont réalisées par le réseau des bénévoles enquêteurs mais, lorsqu’il s’agit « d’enquêtes flash » avec saisie en ligne elles peuvent l’être par d’autres bénévoles.....

Elles font l’objet d’un article dans notre Bulletin Voir et Savoir dès que les résultats sont transmis par la Fédération et le cas échéant d’un communiqué ou d’une conférence de presse.

**D/ REPRESENTATIONS EXTERIEURES/ENVIRONNEMENT:** Toujours pour représenter l’intérêt

 collectif des consommateurs cette année, nous avons été présents dans quelques 50 réunions de commissions sous présidence préfectorale et des collectivités locales ou de comités d’usagers.

**L’annexe jointe** présente les différents domaines de représentations et les sujets traités.

 **E / SANTE** :

 A la fin de l’année 2016 : André HILAND a souhaité suspendre ses fonctions en tant que référent régional et national. Nous le remercions d’avoir animé notre commission santé de Côte d’Or. Il était membre de la CRSA- Conférence Régionale Santé et Autonomie (commission organisation des soins et parcours précarité-vulnérabilité), il a participé au Plan Régional Santé Environnement. Gérard LARCHE est désormais référent régional et national ; Michèle CRIARD référente locale.

 **Les bénévoles engagées** : Quatre ont été nommées RU (représentantes des usagers) par l’Agence Régionale de Santé, dans dix établissements de santé publics et privés : Centre de Convalescence Gériatrique de FONTAINE LES DIJON – Centre de Rééducation Fonctionnelle DIVIO – Centre Hospitalier de la CHARTREUSE – Clinique SAINTE-MARTHE – HAD de la FEDOSAD – Centre G.F. LECLERC – Clinique SSR LA FOUGERE à VITTEAUX – Clinique SSR les ROSIERS à DIJON – Hospices Civils de BEAUNE – SANTELYS (dialyse).

 Une représentante des usagers participe à la mise en place du Groupement Hospitalier Régional (GHT 21-52) et à la Conférence Régionale Santé et Autonomie (CRSA – commission prévention).

Le référent régional « santé », membre de la commission locale de Côte d’Or, a été nommé en fin d’année dans les CTS (Conseils Territoriaux de Santé).

Nous avons participé à la Journée Régionale de la Prévention-Promotion de la Santé (rencontre entre jeunes et membres de la CRSA).

**Si notre association est bien engagée dans le domaine de la santé en Côte d’Or, avec des postes « clés », c’est dans le but de permettre à** l’usager d’accéder à des instances de proximité dans l’examen des réclamations, à des indicateurs de qualité des soins, ainsi qu’à la prise en charge des patients.

 **La participation de l’usager par notre biais est donc essentielle.**

 **F/ ACTIONS DE FORMATIONS :** L’Union Régionale est l’organisatrice des stages.

 Pour la Cote d’Or 13 bénévoles ont suivi les formations suivantes :

* Litiges Locatifs le 4 octobre
* Accompagner l’Adhérent dans ses réclamations en matière de Santé le 11 octobre
* Litiges Banque le 24 novembre
* Découvrir UFC Que Choisir le 7 décembre.

**Formations proposées par le CISS :**

 **-** « Prendre la parole en réunions » 1 mars à DIJON

 - " RU en commission des usagers" 30 septembre àCHALON SUR SAONE

 - "Problème médical, comment aider l'usager" 28 octobre à DIJON

 **Formation par le CHS :**

 **-** « Droits des patients et responsabilités juridiques » 10 mai à DIJON

 L’ensemble de ces formations a permis de renforcer les compétences des bénévoles, quelque soit leur domaine d’activités, leur permettant ainsi au sein de l’association locale, d’être les relais pertinents de l’expertise consumériste de l’UFC QUE CHOISIR.

**G/ ACTIONS EN JUSTICE :** Notre association qui a vu le renouvellement en fin d’année2014 de son agrément pour ester en justice, est intervenue devant les tribunaux répressifs dans différentes affaires.

Toutes les affaires judiciaires sont relatées dans notre Bulletin trimestriel (Rubrique « Aux Marches du Palais »).

**\* AFFAIRES PENALES : Sur 13** dossiers ayant fait l’objet d’un jugement en 2016, seuls 3 ont été soldés dont 1 par ordonnance transactionnelle, 4 ont fait l’objet d’un pourvoi en appel ou en cassation.

 Ils ont concernés les infractions suivantes :

- pratiques commerciales trompeuses  (5 en matière vinicole);

- abus de faiblesse ;

- détournement de fonds ;

- mise en danger de sécurité publique et des consommateurs (restauration, boulangerie)

**\*AFFAIRES CIVILES :** sur 23 dossiers transmis à notre avocat 14 dossiers ont fait l’objet d’une action au civil concernant les domaines suivants:

- Malfaçons ;

- Annulation et résiliation de contrats ;

- Opérateurs téléphoniques ;

- Garantie décennale et panneaux photovoltaïques.

- Assurances mutuelles......

Si nos actions en justice, sont bien identifiées par les consommateurs ainsi que par les tribunaux, nous avons néanmoins constaté une nouvelle fois la lenteur judiciaire de traitement des affaires pénales dans lesquelles nous nous sommes portés partie civile.

Merci à Maître Ruther et Maître Richard pour l’aide apportée aux consommateurs lors des procédures judiciaires et dans l’exécution des jugements....

**H/ FONCTIONNEMENT INTERNE** : Le Conseil d’Administration s’est réuni 8 fois sur les ordres du jour proposés lors des réunions de Bureau sachant que certaines ont été réservées au GT 40 ans (10).

Chacune des réunions de CA a fait l’objet d’un compte rendu adressé à tous les membres, aux invités ponctuels, et mis à la disposition de tous les bénévoles sur le site de l’association.

**CONCLUSION :** L’année 2016 a vu la poursuite de nos actions autour des orientations nationales et locales tant au niveau individuelles que collectives mais toujours dans l’intérêt des consommateurs.

Bien sûr je n’oublierai pas de remercier la Ville de Dijon pour l’hébergement qu’elle nous assure, l’Etat au travers de la subvention DGCCRF, même si celle-ci s’amoindrit d’année en année et l’aide ponctuelle du Conseil Général de Côte d’Or.

**Mais en dehors de l’aspect financier je tiens une nouvelle fois à saluer l’engagement humain de tous les bénévoles quelque soit leur domaine d’activité, permanente ou occasionnelle, ainsi que de notre salariée.**

**Tous ensembles nous permettons à notre association de poursuivre ses actions en toute indépendance et avec la plus grande rigueur.**

Le Président

Pierre GUILLE