

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](mailto:president@cotedor.ufcquechoisir.fr)

## ASSEMBLEE GENERALE du 6 AVRIL 2019

### Rapport d'activités - Année 2018

2018, a enregistré **1443** adhérents donc supérieur à celui de 2017 (1406) grâce notamment à une proportion toujours aussi forte de fidèles (78%) 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 1011 visiteurs et dépouillé 1600 courriers. Par ailleurs parmi les très nombreux appels téléphoniques nous avons traité près de 350 messages et répondu à 230 courriels. Nos permanences décentralisées ont représenté 364 heures d'ouverture et accueilli 227 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 2018 plus de 834 conseils, d'accompagner et de poursuivre .715 dossiers litige de plus en plus complexes qui ont nécessité pour 25 d'entre eux de faire appel à notre avocat.

Le traitement des litiges en ligne a concerné 68 dossiers supplémentaires. Chaque année force est de constater une évolution dans les domaines les plus couramment traités.

Au cours de l'année 2018 ce sont : **715 DOSSIERS LITIGES** répartis ainsi :

- **Construction-logement**: panneaux photovoltaïques, rénovation, aménagements intérieurs : **25.31%**
- **Services Marchands** (commerces, activités de loisirs, tourisme et transports) : **26.99 %**
- **Banques** : **8.67 %** ;
- **Fournisseurs d'énergie et eau** : **10.91%** ;
- **Assurances** : **7.83 %**
- **Télécommunications** : **11.05 %**
- **Divers** (auto, administration.....) : **9.24 %**.

**B/ ACTIONS DE COMMUNICATION** : Notre communication s'est poursuivie au travers des volets habituels ci-après :

**Interne** :

- 4 publications du Bulletin Voir et Savoir. Tirage 1500 ex
- Rencontre des bénévoles le 11 janvier
- Assemblée Générale de Côte d'Or le 13 avril
- AG de l'UR UFC Bourgogne le 30 mai à Dijon
- AG nationale à GUIDEL du 1<sup>er</sup> au 3 Juin
- Journée commune UR Bourgogne UR Franche-Comté le 12 décembre à Dijon
- Comptes rendus des CA locaux, régionaux et nationaux.
  
- Comptes rendus des AG locales, régionales et nationales.

**Externe** :

- Notre « **OFFRE COUPLEE** » (ré-adhésion permettant de bénéficier, pour un montant de 9.90

euros, de l'accès au site internet QUE CHOISIR.ORG avec consultation de tous les tests et articles du journal QUE CHOISIR) nous a permis d'obtenir la ré-adhésion de 121 personnes souhaitant bénéficier de l'OFFRE COUPLEE. 1746 mails ont été envoyés à cet effet.

- Emissions périodiques sur R.F.Bleu Bourgogne jusqu'en août et sur le plateau de France 3 Bourgogne-Franche Comté jusqu'en juin....

- 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 et Le Journal du Palais.

- 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) ou de campagnes comme celle sur l'Eau (qualité et protection de la ressource) .
- Nous avons renouvelé l'édition de la plaquette saisonnalité (légumes fruits et poissons).
- Notre activité « communiqués et conférences de presses » a été riche en actualités :
  - Journée mondiale des Consommateurs (15 mars).
 Pour la première année de nombreuses actions ont été réalisées dans le cadre du printemps des consommateurs qui s'est déroulé du 15 mars au 19 mai. Nous sommes allés à la rencontre des consommateurs en animant des stands dans les centres commerciaux, des distribution de flyers et goodies dans le centre ville, une animation sous les halles de Dijon, en participant à des marchés bio et vide-jardins à Bellefond et à Semur-en-Auxois, avec en clôture un rendez-vous au Jardin partagé « Mont des Muses » derrière Latitude 21 et à la fête de Quartier au Parc de la Colombière
  - Journée mondiale de l'Eau (22mars).....,
  - **Salons, présentation, colloque, réunions spécifiques :**
    - Rencontres avec la nouvelle direction de l'ARS Bourgogne Franche Comté .
    - Participation au Grandèj : le 23 septembre au Lac kir à Dijon.
    - Rencontre annuelle avec La Poste : le 26 novembre sur la Plateforme préparation et distribution du courrier à Beaune .
    - Participation aux différentes réunions et manifestations organisées au sein de la Commission de Quartier « Chevreul-parc » de Dijon.
    - Participation au colloque national sur l'Eau (Paris 10 décembre).
  - **Campagne logement « bailleurs sociaux »** Cette année 2018 a été particulièrement marquée par une « première » pour notre AI, je veux parler de notre participation à la campagne électorale en vue d'obtenir des postes au conseil d'administration des différents bailleurs sociaux....

C'est ainsi que nous avons signés un protocole électoral avec quatre organismes présents sur le département, à savoir : Grand Dijon Habitat, ORVITIS, SCIC -SNI Habitat et VILLEO- HABELLIS....

**La campagne s'est déroulée en deux phases** et nous a conduits à près de 10 réunions sans compter les déplacements auprès des immeubles concernés qui ont représenté quelques 70 demi-journées.

- **la première** consistant à rechercher parmi les locataires de ces organismes un nombre fixe de candidats 6 ou 8, avec obligation de parité

homme-femme.....Afin de recueillir des candidatures nous avons distribué quelques 15 000 flyers dans les boites aux lettres en faisant appel à tous les bénévoles disponibles.

Ce qui nous a permis à terme de présenter une liste de 8 candidats chez chacun des organismes Grand Dijon Habitat et Orvitis ; à contrario nous avons dû nous désister chez les deux autres par manque à chaque fois d'une candidature homme ou femme sur les 6 exigées !

- la seconde phase a consisté à faire connaître aux locataires de ces organismes que l'UFC Que Choisir de Côte d'Or présentait une liste aux élections de représentants aux Conseils d'administration et là encore l'engagement de nombreux bénévoles a permis de diffuser largement nos listes et nos professions de foi...Qu'ils en soient là encore remerciés car les résultats des votes ont récompensé leur engagement.

En effet nos listes ont obtenu plus de **33% des voix chez Grand Dijon Habitat (1 élu sur 4) et plus de 40% chez Orvitis (2 élus sur 4).**

Non seulement les autres associations candidates ont été très surprises de nos scores mais cela nous a valu les félicitations des organismes eux mêmes. Maintenant, nous allons accompagner les élus dans leurs nouvelles fonctions et profiter de leur proximité avec ces locataires, catégorie nouvelle pour nous, pour les aider à résoudre les problèmes sur lesquels ils seront sollicités....

**Site internet :** Dorénavant les adhérents enregistrés dans l'outil de gestion des AL (GESTAL) doivent se connecter au site

<https://cotedor.ufcquechoisir.fr> pour avoir accès aux informations générales, actualités, informations locales, régionales et nationales. Seuls les accès concernant les bénévoles ont un mot de passe délivré par l'association.

Un nouvel onglet « remerciements » a été ajouté et nous permet de mesurer la satisfaction des consommateurs.

- En parallèle avec notre site, vous retrouverez les informations concernant notre association de Côte d'Or sur notre page Facebook accessible à l'adresse: « ufcquechoisircotedor », et chaque consommateur pourra commenter les articles et les faire partager avec la communauté Facebook.

### **C/ ENQUETES réalisées en 2018.**

3 nouveaux bénévoles ont intégré notre équipe en 2018, la commission Enquêtes se compose donc maintenant de **26** enquêteurs. Mais nous n'avons toujours personne pour la moitié nord du département, malgré des appels dans le V&S.

Cette année les enquêteurs ont été sollicités pour 6 enquêtes nationales :

- 2 relevés de prix, en Grandes surfaces Alimentaires et sur les marchés, qui faisaient suite aux relevés de prix dans les circuits courts et en magasins bio de 2107.
- Une enquête téléphonique chez les vétérinaires, pour avoir le prix de différentes prestations pour chiens et chats.
- Une enquête client-mystère chez les fenêtriers et dans le même temps une enquête sur la foire de Dijon sur les fenêtres et panneaux photovoltaïques.
- Une enquête client-mystère chez les vendeurs de vélos à assistance électrique.

Dès la parution des résultats nationaux, les résultats départementaux de ces enquêtes sont publiés dans le V&S. Ces résultats peuvent aussi faire l'objet de communiqués et/ou de conférences de presse. Des journalistes locaux nous sollicitent quelquefois pour documenter leurs articles.

Nous avons aussi pu (enfin !) faire une réunion de commission. Cela nous a permis de mieux nous connaître, de partager nos expériences et nos difficultés, et de soumettre de nouvelles idées d'enquêtes.

**D/ REPRESENTATIONS EXTERIEURES/ENVIRONNEMENT ET CONSOMMATION RESPONSABLE** Toujours pour représenter l'intérêt collectif des consommateurs cette année, nous

avons été présents dans quelques 45 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** : L'année 2018 a confirmé Gérard LARCHE en qualité de référent local, régional et au niveau national avec Odette Mairey. Cette activité s'est déroulée dans près de 100 réunions extérieures.

Les bénévoles engagés : quatre ont poursuivi leur activité en tant que RU (représentants des usagers) dans plusieurs établissements de santé publics et privés : Centre de Convalescence Gériatrique de FONTAINE LES DIJON - Centre de Rééducation Fonctionnelle DIVIO - Centre Hospitalier d'Auxonne - Clinique SSR LA FOUGERE à VITTEAUX - Clinique SSR les ROSIERS à DIJON - Hospices Civils de BEAUNE - SANTELYS (dialyse).

Un représentant des usagers participe à la mise en place du Groupement Hospitalier Régional (GHT 21-52) et à la Conférence Régionale Santé et Autonomie (CRSA).

Un représentant de l'association a été nommé à la CCI (commission de concertation et d'indemnisation : CCI de Bourgogne)

Le référent régional « santé », membre de la commission locale de Côte d'Or, a été nommé en janvier 2018 président du CTS de Côte d'Or (Conseils Territoriaux de Santé).

Nous sommes membre du bureau de l'URAASS (union régionale des associations agréées du système de santé, délégation régionale de "France Assos Santé")

Nous avons participé à plusieurs formations sur : l'organisation des urgences à Besançon, le droit des patients, le rôle des RU, et à la journée de concertation et d'échange des RU.

Nous avons participé à plusieurs réunions et donné notre avis sur le Plan Régional Santé 2018-2022 (PRS)

Nous participons à une commission "communication" de l'Agence Régionale de Santé, qui travaille sur plus de transparence vers le grand public, et sur l'évolution du site "ma santé en BFC"

**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'utilisateur 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'utilisateur par notre biais est donc essentielle.**

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

Pour la Côte D'or 48 bénévoles ont suivi les formations suivantes :

- Découvrir l'UFC-Que Choisir le 23 mars
- Accueillir le consommateur le 6 avril
- Litiges travaux immobiliers (domaine de la construction, de la rénovation et la vente) le 25 septembre
- Animer des interventions pédagogiques pour le grand public (Rendez-vous conso) le 9 octobre et le 30 novembre
- Représenter UFC-Que Choisir dans les instances de démocratie locale (CCSPL, CODERST, CDAC etc..) le 9 novembre

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'année 2014 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 ») dès qu'elles ont fait l'objet d'un jugement.

## **AFFAIRES PENALES** .

7 nouvelles affaires ont été recensées :

-3 en matière vinicole (tromperies sur la qualité du vin, utilisation frauduleuse d'AOC etc...)

-2 en matière de restauration (mise en danger des consommateurs)

- 2 en matière de pratiques commerciales trompeuses (exercice illégal de médecine et chirurgie vétérinaire ; commerce de complément alimentaire non autorisé)

Par ailleurs : 5 affaires ont été soldées en 2018

## **AFFAIRES CIVILES :**

Sur 25 dossiers transmis à notre avocat 14 ont fait l'objet d'une action au civil concernant les domaines suivants :

- Malfaçons
- Annulation et résiliation de contrat
- Droit immobilier, droit bancaire et/ou de la consommation.....
- Garantie Décennale et panneaux photovoltaïques

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 :**

- **Instances statutaires** : Le Conseil d'Administration s'est réuni 8 fois sur les ordres du jour proposés lors des réunions de Bureau. 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.

- **Bénévoles** : 7 nouveaux, nous ont rejoint en 2018 suite à nos appels à candidature parus dans le Bulletin et suite à la parution par France Bénévolat de plusieurs fiches de poste....Nous étions donc 59 bénévoles au 31 décembre 2018.

**CONCLUSION** : L'année 2018 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'amointrit 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 ensemble nous permettons à notre association de poursuivre ses actions en toute indépendance et avec la plus grande rigueur.**

Le Président

Pierre GUILLE