

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 6 avril 2019

Rapport d'orientation-Année 2019

Nos activités vont se poursuivre dans le cadre de celles réalisées en 2018, et plus précisément dans le but de répondre aux attentes nouvelles des consommateurs en matière de conseils et d'aide à la résolution des litiges en ligne.....

Fidéliser nos adhérents et en accueillir de nouveaux reste notre leitmotiv. Les chiffres 2018 nous conduisent à nous fixer un objectif réaliste mais nécessaire de **1500 adhérents** pour renforcer notre contre pouvoir et faire entendre notre voix au service de tous.....

Un des chantiers majeurs pour 2019 sera la poursuite de la mise en œuvre du nouveau Rapport d'Orientation national 2017/2020 adopté en mai 2017 lors de l'Assemblée Générale Nationale et sa déclinaison au travers de l'ensemble de nos activités.

A/FONCTIONNEMENT INTERNE :

1) Accueil, conseils et aide à la résolution de litiges : nos activités en tant que « consom'acteurs » ne sont possibles qu'avec un nombre important de bénévoles, d'où notre appel renouvelé à bénévolat dans les domaines suivants : enquêtes, représentations, communication, informatique dans le cadre de l'évolution de nos méthodes de gestion et de nouvelles formes d'accompagnement pour la résolution de litiges.

Notre Association locale se mobilisera pour identifier des litiges dits sériels permettant d'évaluer des dossiers redondants localement mais aussi nationalement....

Les nouvelles formes d'accueil sont aujourd'hui totalement opérationnelles et nous permettent d'envisager plus sereinement la poursuite du « traitement des litiges en ligne ».

Compte tenu de notre engagement auprès des locataires des bailleurs sociaux, nous avons ouvert cette année une nouvelle permanence, le jeudi matin qui leur est principalement dédiée, merci à Michel PERDRISOT d'avoir notamment accepté d'assurer les relations avec les élus de Grand Dijon Habitat et de ORVITIS.

Par ailleurs l'enrichissement de notre site internet

<http://cotedor.ufcquechoisir.fr> va se poursuivre et apporter de nouvelles informations tant aux bénévoles, qu'aux adhérents et à tous les consommateurs.

2) Application GESTAL-Le nouveau parcours utilisateur (Une nouvelle manière de traiter les dossiers litiges)

Le Conseil d' Administration fédéral du 16/09/2017 a adopté à l'unanimité la généralisation du parcours utilisateur de Gestal puis de sa mise en place le 12/11/2018.

L'objectif de ce nouveau parcours utilisateur commun est d'harmoniser les pratiques de traitement des litiges et également de renforcer Gestal en tant qu'Observatoire des litiges de consommation et de détection de litiges sériels en mutualisant les renseignements de toute la France.

A la vue des multiples façons qu'a le consommateur de se renseigner sur un problème consommation, UFC QUE CHOISIR doit traiter les dossiers de façon plus professionnelle, le nouveau parcours utilisateur est une aide bénéfique aux bénévoles litiges.

Ces principaux intérêts :

- **Pour le consommateur:**

1° Transparence: connaître à l'avance le cheminement de son dossier : en ligne le parcours est présenté, en présentiel, l'AL peut le mettre à sa disposition pour lui montrer que c'est un processus bien cadré, qui obéit à différentes étapes

2° Qualité: avoir la garantie d'être traité de la même manière d'où qu'il vienne, de Lille à Saint Jean Pied de Port, en présentiel et en ligne

3° Portabilité: le dossier traité est parfaitement renseigné, si le conseiller litige est empêché ou si le consommateur doit changer d'AL, tout est retrouvé : les étapes déjà franchies, les pièces, les échanges

- **Pour le conseiller litige**

1° Un cadre pour agir : le nouveau parcours permet au conseiller litige de voir et de suivre toutes les étapes qui constituent le processus de traitement des litiges à l'UFC Que Choisir. Les différentes étapes sont visibles et communes à tous.

2° Un outil de suivi : la frise d'avancement, les alertes: le nouveau parcours permet de savoir précisément où l'on en est de chaque dossier

3) Permanences décentralisées : l'année 2018 a montré l'intérêt des habitants du secteur de Beaune de bénéficier d'une permanence de proximité chaque samedi matin.

Les permanences de Montbard (2 premiers mercredi de chaque mois) et Semur en Auxois (3^{ème} et 4^{ème} mercredi du mois) elles aussi ont révélé l'intérêt des consommateurs pour cet aide apportée localement.

Celle sur Châtillon sur Seine reste toujours orpheline.....Un nouvel appel à bénévoles parmi les adhérents du secteur sera lancé..

La permanence, un lundi sur deux, à Auxonne semble ne pas devoir évoluer compte tenu du faible nombre de visiteurs.....

B/ ACTIONS DE COMMUNICATION - En interne : nous poursuivrons nos échanges avec les bénévoles notamment lors de commissions spécialisées ou d'autres événements comme par exemple le 9 janvier dernier où à l'occasion des Vœux 2019, l'ensemble des bénévoles de l'Association a été invité à participer à une rencontre qui a permis, aux nouveaux candidats au bénévolat de se présenter. Ensemble, nous avons échangé sur la situation de l'association au regard de l'évolution positive du nombre d'adhérents (1443 contre 1406 en 2018), des orientations 2019 reprenant celles du nouveau RO 2017-2020 de la Fédération.

Mais c'est en direction de nos adhérents que nous aurons à cœur de leur faire partager la vie de l'Al et notamment les suites données à la campagne électorale 2018 concernant les « bailleurs sociaux en relation étroite avec nos « élus » chez GDH et Orvitis.

Bien sûr nous participerons aux nouvelles campagnes lancées par la fédération comme celle qui a démarré le 15 mars, journée mondiale des consommateurs, intitulée « Le Printemps des Consommateurs » sur le thème de la « Consommation responsable » et qui va se poursuivre jusqu'au mois de juin.

Comme vous avez pu le constater, cette année a été organisée sur deux jours, les 15 et 16 mars, une démonstration de notre application « **Quel Cosmétique** » invitant les acheteurs de ces produits à découvrir les différents composants et notamment ceux présentant un danger pour la « Santé ».

Ce « **Scanathon** » qui s'est déroulé dans le rayon « cosmétiques » du Magasin Monoprix de Dijon, que l'on remercie d'avoir bien voulu nous accueillir, a rencontré un énorme succès auprès des clients..

Par ailleurs la journée du 15 mars a été clôturée par une conférence-débat, à la Maison de l'innovation à QUETIGNY sur le thème « Europe entend tes consommateurs » et qui a rassemblé quelques 80 participants. L'objectif final de la Fédération étant dans un premier temps de recueillir les attentes de ceux-ci par rapport au Parlement Européen et dans un deuxième temps d'interroger les candidats au regard des demandes exprimées lors de débats participatifs.

Outre les actions récurrentes qui s'inscrivent traditionnellement dans notre plan :

- Les campagnes nationales ; notamment une campagne Energie moins chère ensemble qui sera reconduite pour deux ans ;
- Le bulletin Voir et Savoir ;
- Les émissions de radio (radio France Bleu Bourgogne, K6 et Campus), de télévision (FR3 Bourgogne Franche Comté) ;
- Les interviews, conférences et communiqués de presse ;
- Les rendez-vous Conso (Nutrition-santé et Arnaques) relancés cette année le 26 mars à Beaune, et autres forums,
- Nous avons d'ores et déjà édité une nouvelle plaquette intitulée « Zéro Phyto ».

Notre site internet : <http://cotedor.ufcquechoisir.fr> s'enrichira de nouvelles publications permettant une information plus large à destination des bénévoles et des adhérents tout en étant accessible aux consommateurs. Il est rappelé que l'accès réservé aux bénévoles nécessite un mot de passe qui leur a été communiqué en son temps. Ceux qui n'en disposeraient toujours pas, sont invités à se faire connaître ; quant aux adhérents inscrits dans Gestal, ils peuvent se connecter à notre site internet sans mot de passe...

L'onglet « Remerciements » de 2018 est remplacé par « Paroles de consommateurs »

Notre page Facebook « ufcquechoisircotedor » alimentée à partir du site par J DECLUY devrait s'enrichir de nouveaux sujets d'actualité.

C/ REPRESENTATIONS EXTERIEURES : dans les domaines « Développement durable et Consommation responsable » : Outre ses participations dans les différentes commissions déjà évoquées, l'association étoffera pour l'année 2019 ses actions en faveur du « développement durable et

soutenable» autour des thèmes rappelés dans l'annexe jointe au présent rapport. Pour mémoire :

- ALIMENTATION / AGRICULTURE/EAU
- CONSOMMATION RESPONSABLE/DECHETS.
- ENERGIES.
- RISQUES TECHNOLOGIQUES et DIVERS.
- SANTE ET ENVIRONNEMENT.
- SERVICES PUBLICS LOCAUX et REGIONAUX

D/ SANTE : Il devient plus que jamais nécessaire de remettre le patient au cœur des débats et cela restera notre rôle, au travers de :

- **nos participations** en tant que RU (représentant des usagers) dans les Etablissements de santé ; à la Conférence Régionale pour la Santé et l'Autonomie (CRSA) - commission prévention ; aux Conseils Territoriaux en Santé (CTS) ; à l'élaboration des Groupements Hospitaliers des Territoires (GHT) 21 et 52 ; au Projet Régional Santé Environnement (PRSE3) et au projet régional de santé;

- **nos communications** : poursuite de la distribution de la plaquette « Santé », articles spécifiques dans notre bulletin Voir et Savoir, sur l'évolution du système de santé et reprise sur notre site internet et notre page Facebook d'articles du mensuel Que Choisir Santé.;

- **nos actions** :

* Réaliser d'éventuelles enquêtes sur la santé notamment sur la base des dossiers de litige ouverts lors de rendez vous pris à cet effet.

* agir au sein de l'URAASS/ UNAASS (Union Régionale/ Nationale des Associations Agréées du Système de Santé) pour une vraie démocratie sanitaire. Notre Fédération a gagné ce combat - revue QC de Mars 2017 : « cette structure UNAASS devant être élargie à toutes les associations représentant les usagers du système de santé, afin de garantir le pluralisme dans la défense de leurs intérêts » ... « si l'union est un combat, l'UFC-Que Choisir entendait bien le gagner dans le domaine de la santé » ».

* Continuer des formations (sur la représentation des usagers suite à la nouvelle loi de santé, sur l'éthique, la fin de vie, les maladies nosocomiales, etc...).

* Recruter de nouveaux bénévoles : notre association aujourd'hui est présente dans 8 Ets de santé mais de nouveaux candidats « RU » sont nécessaires pour répondre aux sollicitations de l'ARS. A noter qu'Agnès CHANDIOUX a été nommée à la Commission de Conciliation et d'Indemnisation 'CCI).

* Echanger nos expériences notamment lors des réunions de la « Commission santé ».

- **La santé en BFC - ARS** : les thèmes qui seront suivis sont définis comme suit : « Défi du vieillissement et des maladies chroniques ; fragilités des effectifs de médecins généralistes insuffisants notamment en disponibilités - mais des atouts avec renforcement des soins primaires (une centaine de maisons

de santé pluri-professionnelles), recompositions hospitalières engagées ; approche « parcours de santé » qui favorise une prise en charge globale et continue des usagers au plus près de leur lieu de vie (favoriser l'HAD (hospitalisation à domicile)) ».

Orientations 2019 :

- Faire le choix de la prévention et agir fortement sur tout ce qui a une influence sur notre santé ;
- Organiser les soins autour des patients et en garantir l'égal accès à travers l'approche parcours ;
- Approfondir et faire respecter la démocratie en santé
- Maitriser les coûts et développer « l'efficience » ;

E/ ENQUETES: Cette activité va être toujours aussi riche et nous aurons à cœur de répondre aux sollicitations de la Fédération.

Un premier relevé de prix en magasin bio a été fait fin janvier/début février, et est en cours une enquête-mystère sur les contrats de location de mobil-homes.

Une autre bénévole nous a rejoints depuis cette enquête. Pour ceux ou celles qui souhaitent en faire autant, pas de soucis, il y aura de la place pour toutes les bonnes volontés !

Nous souhaiterions faire évoluer les modalités du recueil des prix pour le rendre plus discret et plus rapide. Nous avons soumis nos remarques et idées à l'Observatoire de la Consommation.

Les enquêtes de terrain (pratiques commerciales, information sur les prix) sont efficaces dans la mesure où elles concernent l'ensemble du département : ce sera le cas pour AUXONNE, BEAUNE, NUITS ST GEORGES, MONTBARD, SEMUR EN AUXOIS (grâce à la collaboration de nos permanences décentralisées) et DIJON.

Comme chaque fois pour les enquêtes « Flash » ou « Internet », la participation des bénévoles exerçant une autre activité au sein de l'AI sera sollicitée...

· L'objectif de disposer de « binômes enquêteurs » reste d'actualité notamment à l'extérieur de l'agglomération de Dijon. Aussi n'hésitez pas à vous faire connaître auprès de Michèle Benoit Lopez coordinatrice des enquêtes.

F/ACTIONS DE FORMATION : La formation en ligne (e-formation) nommée « Campus », vient compléter et enrichir notre dispositif de formation habituel en présentiel.

Nos bénévoles sont fortement invités à participer à ces formations en ligne...

Elles devraient leur permettre non seulement de s'initier mais aussi de se perfectionner à leur rythme, sans contraintes de déplacements ni de dates imposées.

Néanmoins, à la demande des 8 AL de la nouvelle région Bourgogne -Franche Comté seront programmés les formations suivantes :

*** au 1^{er} semestre**

- Découvrir l'UFC-Que Choisir le 28 mars et le 7 mai
- Accueillir le consommateur le 2 avril et le 28 mai

*** au second semestre**

- Traiter les litiges locatifs (les régimes juridiques de la location, les sources juridiques, les obligations du bailleur et du locataire etc...)
- Optimiser son impact lors des interviews (maîtriser son interview en fonction des médias, faire passer les messages et déjouer les pièges etc...)

G/ACTIONS EN JUSTICE :- Suite des affaires : Les jugements intervenus en 2018 ont reconnu le bien fondé de notre constitution de partie civile en nous accordant des dommages et intérêts conséquents....

Aussi avec l'aide de Maître RUTHER, nous allons poursuivre nos « constitutions de partie civile » et nos « interventions conjointes » conformément à notre agrément judiciaire. Par ailleurs nous demanderons l'intervention de Maître RICHARD, huissier de justice, lorsque les prévenus ne verseront pas les dommages et intérêts ainsi que les frais de justice accordés à notre association

Parallèlement nous poursuivrons nos échanges d'informations avec la Direction Départementale de la Protection des Populations (ex DDCCRF) dans l'intérêt collectif des consommateurs.

CONCLUSION : Si en 2019, nous voulons mener à bien ces orientations et répondre aux orientations nationales, nous devons poursuivre la mobilisation de toutes et tous

Quoiqu'il en soit, soyez sûrs de l'engagement de tous nos bénévoles pour atteindre ces objectifs mais nous comptons sur vous, nos adhérents, pour nous accompagner dans toutes nos actions au bénéfice de tous les consomm'acteurs de Côte d'Or....

Le Président
Pierre GUILLE