



Newsletter N° 8 du 10/06/2020 : gardons le contact après le déconfinement...

Chère adhérentes, chers adhérents,  
Votre numéro d'adhérent : xxxxxxxx  
Votre date de fin d'adhésion : xx/xx/xxxx

- **Vous pouvez nous contacter** au **03 80 43 84 56** ou sur [contact@cotedor.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@cotedor.ufcquechoisir.fr)

Retrouver nos articles sur le site internet : <https://cotedor.ufcquechoisir.fr/>

Notre page Facebook : [UFC-Que-Choisir-de-Côte-d'Or](#)

Notre compte Tweeter : [@21\\_ufc](#)

- **Vous pouvez toujours faire une demande et soumettre un litige avec un professionnel en ligne, en cliquant sur le lien** : <https://www.quechoisir.org/soumettre-un-litige-n48324/>

- **Vous pouvez également ré-adhérer en ligne, sans vous déplacer, en cliquant sur le lien** : <https://mc.quechoisir.org/basket/content>

● **Plan de reprise d'activité de notre Association pour la réception des consommateurs**  
**Le souci de l'Association étant de reprendre son activité tout en assurant les meilleures garanties de sécurité pour tous : salariée, bénévoles et visiteurs**

### I)- Consignes pour les Bénévoles

- Fonctionnement adapté au respect des contraintes (recommandations gouvernementales)
- Privilégier en priorité le traitement des Litiges en Ligne.
- Rdv présentiel **et exceptionnel** uniquement pour les consommateurs qui n'ont pas internet et pour ceux qui rencontrent des difficultés pour leur litige...
- Réception des consommateurs en présentiel dans le cadre de rendez-vous, **à compter du 15 juin**, avec la salariée Sophie Darmigny ou un bénévole "litiges" et un bénévole accueil.
- Le bénévole prendra en charge le visiteur à l'entrée de la MDA jusqu'à l'AL et le raccompagnera pour le départ...

**Modalités des rendez-vous** : Rdv espacé au moins d'une heure et limité à 1 personne pour 1 conseiller accueil ou litige.

Installation du parcours fléché et des marquages au sol pour la distanciation physique, prévu au préalable.

Condamnation des sièges de la salle d'attente.

### Lors du rendez-vous physique et dès la prise en charge du visiteur :

- Port du masque obligatoire pour l'accueillant et le visiteur.
- Les 3 bureaux d'accueil seront équipés d'écran transparent de protection.
- Inviter le consommateur à se laver les mains avec du gel hydroalcoolique.
- Privilégier au préalable l'envoi de documents dématérialisés.

## Reprise d'un fonctionnement normal, mais réglementé :

**Permanences** : sous réserve de la poursuite des gestes barrières, il pourra être envisagé de retrouver un fonctionnement « normal » à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2020.

**Préciser sur le répondeur téléphonique un message indiquant notre nouveau mode de fonctionnement pour le consommateur** : plages horaires de la réception des appels, visites uniquement sur RDV, demander le nom et un n° de téléphone pour être rappelé si nécessaire.

**Les consignes ci-dessus s'appliquent également lors des appels téléphoniques** (sans oublier de parler de l'adhésion...) et en précisant que l'envoi de document dématérialisé est à privilégier.

Inciter les consommateurs à formuler leurs demandes à distance **par téléphone ou courriel** et de limiter leurs déplacements à l'AL.

Mettre à disposition du gel hydro alcoolique et des lingettes désinfectantes.

**Pour les RDV : établir un planning (sous forme de tableau) avec les bénévoles concernés pour accueillir et traiter les litiges.**

Privilégier l'utilisation d'un stylo personnel par le consommateur, lors de la signature de documents. Le cas échéant, nettoyer les stylos et le matériel entre chaque visiteur.

Nettoyer le téléphone partagé et le clavier des ordinateurs avant et après chaque prise de poste.

**Gouvernance** : Concernant le fonctionnement de la Gouvernance, les bureaux et les CA se dérouleront téléphoniquement ou en visio-conférence jusqu'en septembre. Les commissions sont également reportées jusque-là.

L'envoi du Voir et Savoir se fera en présentiel par un groupe qui ne devra pas être supérieur à 10 personnes.

## II)- Consignes pour les Consommateurs

- Inciter les consommateurs à formuler leurs demandes à distance par téléphone ou courriel et limiter leurs déplacements à l'AL.

- Recevoir les consommateurs à l'AL, uniquement sur rendez-vous, pour les demandes ne pouvant être réalisées à distance.

- Afficher à l'entrée de l'AL les dispositions prises pour l'accueil du public, avec toutes les informations utiles (rappel des consignes, organisation de l'accueil, modalités d'entrée limitant le nombre de personnes...)

- Respecter la distanciation physique (1 m) entre les visiteurs et les conseillers.

- Les 3 bureaux d'accueil seront équipés d'écran transparent de protection.

- Port du masque obligatoire pour le bénévole accueil et le consommateur.

- Gel hydro alcoolique à disposition du visiteur et du conseiller.

- Privilégier les dépôts de chèques ou paiement par CB ? et pas de paiement en espèces, afin de ne pas manipuler la monnaie.

- Accompagner le consommateur dans nos locaux, en respectant la distanciation physique.

- Veiller à organiser le traitement du courrier de manière à limiter les risques liés aux contacts (nettoyage fréquent des mains...)

- Privilégier l'utilisation d'un stylo personnel par le consommateur lors de la signature de documents. Le cas échéant, nettoyer les stylos et le matériel entre chaque visiteur...

- Un nettoyage une à deux fois par jour est effectué sur tous les points de contacts partagés : téléphones, copieurs, imprimantes, ordinateurs, claviers, poignées de portes, boutons électriques...

Ces consignes s'appliquent de la même manière pour les permanences extérieures à savoir : Beaune, Montbard et Semur-en-Auxois.

Toutefois les prises de rendez-vous, préconisées jusqu'en septembre sont jugées compliquées, ce qui a conduit les conseillers à reporter l'ouverture au public jusqu'à cette date. Une information sera faite aux bénévoles et adhérents du secteur, ainsi qu'aux consommateurs par voie de presse. Il sera conseillé à ces derniers, d'utiliser notre formule de traitement des litiges en ligne.

### III)- Pour respecter les gestes barrières, dispositions sanitaires prises dans les parties communes de la MDA

- Accueil masqué des agents de la MDA.
- Les personnes accueillies ont l'obligation de se laver les mains au gel hydroalcoolique, d'émarger à l'entrée et à la sortie, avec un stylo qu'ils devront nettoyer à l'aide d'une lingette. - Le hall est séparé par deux allées, une pour l'entrée et une pour la sortie.
- La Société ID'EES21 est chargée du nettoyage et de la désinfection des parties communes.
- Les bureaux passagers et les salles de réunion sont fermés. Leur réouverture se fera progressivement et dans l'immédiat l'occupation des salles devra se limiter à 10 personnes.
- Un nettoyage une à deux fois par jour est effectué sur tous les points de contacts partagés : digicode, poignées de portes, boutons électriques, appel ascenseur, rampes, banque...

**A partir du 2 juin 2020, il conviendra de redoubler de vigilance, afin que les Associations respectent les recommandations nationales, pour éviter la concentration d'usagers dans un milieu confiné.**

### IV) - RAPPEL DES CONSIGNES POUR TOUS (consignes qui seront affichées dans les bureaux)

Pour lutter contre la propagation de la COVID-19 :

- Se laver les mains. Utiliser du savon et de l'eau, ou une solution hydroalcoolique.
- Rester à distance de toute personne qui tousse ou éternue.
- Porter un masque ou une visière si contact : accueil, réunion, échanges entre personnes.
- Eviter de se toucher les yeux, le nez ou la bouche.
- Couvrez-vous la bouche et le nez avec le pli du coude ou avec un mouchoir à usage unique en cas de toux ou d'éternuement.
- Restez chez vous si vous ne vous sentez pas bien : avertir à l'avance téléphoniquement.
- Consultez un médecin si vous avez de la fièvre, que vous toussiez et que vous avez des difficultés à respirer.
- Respectez les indications des autorités sanitaires locales.

#### ● Coronavirus : Sondage « Votre vie en confinement »

**Depuis quelques mois, face à une situation exceptionnelle l'UFC-Que Choisir a souhaité connaître votre avis, mais aussi l'impact du confinement sur votre vie quotidienne à travers plusieurs enquêtes.**

Ci-dessous, en cliquant sur les différents liens, vous pourrez accéder à ces publications :

Vague 1 :

<https://www.quechoisir.org/actualite-questionnaire-coronavirus-etat-de-sante-services-medicaux-et-confinement-quel-bilan-n77927/>

<https://www.quechoisir.org/actualite-coronavirus-courses-domicile-comment-vous-comportez-vous-durant-le-confinement-n77675/>

Vague 2 :

<https://www.quechoisir.org/actualite-confinement-l-inquietude-pour-les-personnes-agees-n78331/>

Vague 3 :

<https://www.quechoisir.org/actualite-sante-confinement-et-ehpad-les-resultats-de-notre-troisieme-vague-de-sondage-n79023/>

<https://www.quechoisir.org/actualite-penuries-et-achats-les-reponses-a-notre-troisieme-vague-de-sondage-n79043/>

Vague 4 :

<https://www.quechoisir.org/actualite-masques-un-incontournable-de-notre-nouvelle-vie-sociale-n79507/>

Bien cordialement.



**L'Equipe de l'UFC-Que Choisir de Côte d'Or**