



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: presidente@cotedor.ufcquechoisir.fr

ASSEMBLEE GENERALE du 7 octobre 2020

Rapport d'activités - Année 2019

On enregistre en 2019, 1618 adhérents, chiffre supérieur à celui de 2018 (1443) grâce notamment à une proportion très forte de fidèles (72%), que nous remercions et à une forte augmentation des nouveaux adhérents (28 %) 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 (1545 heures d'ouverture), nous avons reçu 998 visiteurs, dépouillé 1508 courriers et reçus 493 courriels ayant donné lieu à traitement de litige. Nos permanences décentralisées ont représenté 293 heures d'ouverture et accueilli 262 visiteurs.

2) Statistiques litiges

La présence d'une quinzaine de bénévoles-litige dont 6 à l'extérieur de Dijon, Beaune (3), Montbard et Semur en Auxois (3) sans oublier notre salariée, a permis de dispenser sur l'année 2019 plus de 1047 conseils, d'accompagner et d'interpeler les professionnels par 635 dossiers-litige de plus en plus complexes qui ont nécessité pour 60 d'entre eux de faire appel à notre avocat.

Le traitement des litiges en ligne a concerné 112 dossiers. Chaque année force est de constater une évolution des litiges dans les domaines les plus couramment traités.

Au cours de l'année 2019 : 635 DOSSIERS LITIGES ont été ouverts et répartis ainsi :

- Construction-logement : panneaux photovoltaïques, rénovation, aménagements intérieurs : 20.79%
- Services Marchands (commerces, activités de loisirs, tourisme et transports) : 25.67 %
- Banques : 10.55 %
- Fournisseurs d'énergie et eau : 12.91%
- Assurances : 6.35 %
- Télécommunications : 5.51 %
- Divers (auto, administration...) : 18.22 %

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 exemplaires)
- Rencontre des bénévoles le 9 janvier 2019
- AG de l'UR UFC Bourgogne-Franche Comté à Dijon le mardi 12 février 2019
- Assemblée Générale de Côte d'Or le 6 avril
- AG nationale à HYERES du 14 au 16 Juin
- 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 € 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 147 personnes souhaitant bénéficier de l'OFFRE COUPLEE. 1929 mails ont été envoyés à cet effet.
 - Emissions sur Radio France Bleu Bourgogne et sur le plateau de France 3 Bourgogne-Franche Comté
 - 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) ainsi que celle sur « Zéro phytos ».
 - Notre activité « communiqués et conférences de presses » a été riche en actualités notamment au niveau du lancement de campagnes comme celle sur « Energie moins chère ensemble ».
 - S'inscrivant dans le cadre du « Printemps des consommateurs », nous avons organisé cette année 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.
- Cette année encore, de nombreuses actions ont été réalisées dans le cadre du Printemps des consommateurs, ainsi nous sommes allés à la rencontre des consommateurs en tenant un stand Place du Bareuzai et sous les Halles de Dijon où nous avons distribué flyers et goodies. Par ailleurs nous avons participé à des marchés bio et jardins partagés comme à Bellefond, à la MJC des Bourroches ou à La Turbine à Talant ainsi qu'à la fête de Quartier au Parc de la Colombière.
- Journée mondiale de l'Eau (22mars).

- Salons, présentation, colloque, réunions spécifiques :

- Rencontres avec l'ARS Bourgogne Franche Comté.
- Rencontre des Associations de Dijon le 8 avril.

- Participation au Grandèj : le 15 septembre au Lac Kir à Dijon.
- Rencontre annuelle avec La Poste sur la Plateforme préparation et distribution du courrier à Dijon.
- Participation aux différentes réunions et manifestations organisées au sein de la Commission de Quartier « Chevreul-parc » de Dijon.
- Participation au Comité territorial « qualité de l'air » en Côte d'Or le 7 mai dans le prolongement de l'inauguration de la nouvelle Station de mesures du Bd de la Trémouille le 5 avril.
- Forum des associations à MONTBARD le 25 mai et à BEAUNE les 7 et 8 septembre

Site internet et réseaux sociaux

- Tous nos adhérents enregistrés dans l'outil de gestion des AL (GESTAL) peuvent se connecter à notre site internet <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.
- L'onglet « Parole de consommateurs » a été ajouté et nous permet par des témoignages, de mesurer la satisfaction des consommateurs.
- En parallèle avec notre site, vous pouvez retrouver les informations concernant notre association de Côte d'Or sur notre page Facebook [ufcquechoisircotedor](#) où chaque consommateur peut commenter les articles et les partager avec la communauté Facebook, poser des questions par rapport à un litige et toutes autres demandes.
- Un compte Tweeter a été créé @21_ufc permettant également aux consommateurs d'être informés de notre actualité locale et de pouvoir la relayer via ce réseau social.

Rendez-vous conso « Déjouer les pièges et arnaques » 2019

Les ateliers animés par J. DECLUY et M. MOREAU ont rapporté 270,00 € à notre AL et se sont déroulés dans les établissements suivants :

- 26 mars à Office Municipal de Beaune,
- 08 juin à OPAD de Dijon,
- 10 octobre au CS de Marsannay-la-Côte,
- 17 octobre à la Turbine à Talant,
- 07 novembre à la Ruche à Longvic,
- 20 novembre au CCAS de Montbard, en collaboration avec la Gendarmerie de Montbard, en présence du Major PLANTAMP.

- Relations avec les « Bailleurs sociaux »

Petit rappel : les élections de 2018 nous ont permis d'obtenir un poste au Conseil d'administration de GDH, occupé par Mr Patrick COUTURIER, et deux postes chez ORVITIS occupés par Mme Fabienne BERGER et Mr Christian MOCCOZET avec lesquels nous avons travaillé toute l'année 2019 au profit des locataires de ces bailleurs sociaux.

En premier lieu nous avons mis en œuvre de nouvelles modalités de travail :

- Ouverture d'une permanence accueil et d'aide à la résolution de problèmes des locataires de ces deux organismes mais plus généralement aux locataires HLM.

Celle-ci le jeudi matin tenue par Michel PERDRISOT de 9h00 à 12h00 est complétée par des rendez vous à d'autres moments.

- Organisation des relations entre les élus et l'AI. Un protocole élaboré conjointement a prévu les différentes phases de suivi des affaires selon qu'elles arrivent directement auprès des élus ou à l'AI et des échanges qui s'en suivent jusqu'à la résolution amiable des problèmes...sachant qu'en cas d'échec notre AI intervient en contentieux auprès du bailleur. Situation qui s'est réellement passée comme indiqué ci- après. Auquel cas pour agir au nom du locataire concerné celui-ci doit être adhérent à l'association notamment si notre avocat est appelé à intervenir. Le premier entretien étant libre de tous frais.

- Rencontres périodiques avec les élus permettant de faire non seulement le point sur les dossiers et leur suivi mais aussi sur les sujets abordés en Conseil d'administration ainsi que dans les autres instances où ils sont appelés à siéger : « Conseil de Concertation Locative » (CCL) « Commission d'Attribution de Logements » (CAL) dont le fonctionnement a fait l'objet d'un article dans le Voir et Savoir de Décembre 2019.

Autres rencontres (rapportées en détail dans le Voir et Savoir de Mars 2020)

Notre positionnement en Côte d'Or (deuxième association reconnue en matière de logement) nous a valu d'être invités le 5 novembre dernier, par l'Union Sociale de l'Habitat (USH) de Bourgogne Franche-Comté.

C'est à l'occasion de cette réunion que nous avons appris que dans le cadre de la Loi ELAN des regroupements de bailleurs sociaux devraient être réalisés comme celui intervenu tout récemment entre ORVITIS Dijon et ORVITIS Dôle avec YONNE HABITAT sous le nom de IDELIANCE.

Autre rencontre, à l'initiative de la Fédération, le 30 novembre à Paris, à l'intention des AI ayant obtenu en 2018 des représentants de locataires au CA de Bailleurs sociaux. Celle-ci a été l'occasion d'un rappel historique du Logement social en France et dans un deuxième temps d'échanger sur les relations avec les bailleurs sociaux, tant au niveau de l'application des Plans de concertation locative (PCL) que du traitement des réclamations des locataires. Ce dernier point montrant leur méconnaissance sur leurs droits et obligations.

C - ENQUETES réalisées en 2019

Alors que deux nouveaux bénévoles ont intégré notre équipe en 2019, venant en renfort pour enquêter sur le secteur de Dijon ou périphérie, un autre bénévole du groupe a souhaité arrêter cette activité.

5 enquêtes nationales ont été réalisées :

2 relevés de prix, en magasins bio et Hard Discount

1 enquête téléphonique chez les médecins généralistes et les dentistes

1 enquête sur les contrats obsèques

1 dans les maisons de retraite.

L'Observatoire de la Consommation nous a également sollicité pour des renseignements sur les fromages à raclette en fin d'année.

Toutes ces activités ont fait l'objet d'un article dans le Voir et Savoir.

D - REPRESENTATIONS EXTERIEURES/ENVIRONNEMENT ET CONSOMMATION RESPONSABLE

Toujours pour représenter l'intérêt collectif des consommateurs cette année, nous avons été présents dans quelques 60 réunions de commissions (préfectorale, collectivités locales, comités d'usagers).

E - SANTE

Activités 2019 :

- La commission santé s'est enrichie de 2 membres :
 - Catherine Weitz qui nous représente en tant que RU à la clinique des Rosiers
 - Bruno Bernard, qui a commencé ses permanences accueil litiges santé, les premiers et troisième vendredi de chaque mois au siège de l'association.
- Les 6 membres de la commission ont continué leurs activités de représentants des usagers (RU) dans différents établissements de santé du département (commissions des usagers et conseils de surveillance). Nous sommes aussi membre du GHT 21-52 (groupement hospitalier de territoire : 10 établissements du nord Côte d'Or et sud Haute Marne).
- Notre présidente est aussi membre de la commission UFC santé nationale.
- L'Association est présente également dans différentes instances de concertation en santé :
 - la CCI : commission régionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux
 - l'ARS : agence régionale de santé, notamment commission communication
 - la CRSA : conférence régionale santé autonomie
 - le CTS de côte d'Or : conseil territorial de santé de Côte d'Or
 - l'URAASS Bourgogne Franche Comté (France Assos Santé BFC)
 - le comité régional stratégique du médicament
 - le pôle de réflexion universitaire sur la formation et la recherche en santé publique (notamment en prévention santé)

Nous avons participé en 2019 à une conférence sur la prévention santé et l'alimentation (organisé par le CTS), et à la projection du film "sugar land" et au débat qui a suivi (organisé par la fédération des diabétiques).

Ainsi qu'à celles indiquées ci-après :

- sur la présence des réseaux sociaux pour les établissements de santé
- sur le projet territorial de santé mentale de Côte d'Or
- à une journée de concertation avec les représentants d'usagers, organisée par l'ARS.

F - ACTIONS DE FORMATIONS

L'Union Régionale est l'organisatrice des stages.

Pour la Côte D'or 18 bénévoles ont suivi les formations suivantes :

- Découvrir l'UFC-Que Choisir le 28 mars et le 27 novembre à Dijon et le 07 mai à Dole
- Accueillir le consommateur le 11 avril à Dijon et le 28 mai à Dole
- Optimiser son impact lors des interviews le 11 octobre à Dijon
- Litiges Locatifs le 15 octobre à Besançon

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 de son agrément pour ester en justice en cette fin d'année, 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

- 1 seule nouvelle affaire concernant un commerce de produits phytopharmaceutiques portant un étiquetage non conforme
- 5 affaires ont été soldées en 2019 (2 pour utilisation frauduleuse d'AOP, 2 pour pratique commerciale agressive, 1 pour détention de denrée alimentaire falsifiée).

AFFAIRES CIVILES

Sur 60 dossiers transmis à notre avocat 19 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 11 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** : 4 nouveaux, nous ont rejoints en 2019 suite à nos appels à candidature publiés dans le Bulletin et suite à la parution par France Bénévolat de plusieurs fiches de poste.

CONCLUSION : L'année 2019 a vu la poursuite de nos actions autour des orientations nationales et locales tant 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 quel que 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.

La Présidente
Odette MAIREY