



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

Mail : president@cotedor.ufcquechoisir.fr

ASSEMBLEE GENERALE du 7 octobre 2020 Rapport d'orientation-Année 2020

Nos ambitions en matière d'orientation ont été profondément perturbées par un confinement imposé et la fermeture de la MDA du mardi 17 mars jusqu'au le 27 mai. Plusieurs évènements déjà programmés ont été annulés, je veux parler du « printemps des consommateurs », notre Assemblée Générale, une réunion publique sur la santé prévue le 9 avril à Montbard mettant nos activités en « stand by » pendant un temps. Au cours de cette période notre souci a été de maintenir le contact avec les consommateurs, C'est ainsi que le téléphone de l'AL a été basculé sur celui de notre salariée lui permettant de répondre au mieux à vos questions et interrogations, une newsletter a été publiée chaque semaine pour vous donner informations et conseils afin de vous aider à vivre cet évènement le mieux possible. La plupart de nos conseillers sont restés éloignés de la MDA jusqu'en Septembre mais grâce à la participation de notre salariée Sophie Darmigny, vos dossiers ont pu être traités presque normalement grâce à notre formule de traitement des litiges en ligne (TLL) Notre activité aujourd'hui reprend peu à peu un cours normal et nous pouvons envisager de réaliser quelques objectifs qui restent constants quelle que soit la situation.

A - FONCTIONNEMENT INTERNE

1 - Recrutement de bénévoles

Nos activités en tant que « consom'acteurs » ne sont possibles qu'avec un renforcement de nos bénévoles, d'où notre appel renouvelé à bénévolat dans des domaines précis : 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 disposant d'un référent vigie nous sommes en mesure d'identifier des litiges dits sériels permettant d'évaluer des dossiers redondants localement mais aussi nationalement. La situation que nous venons de vivre a mis en lumière la nécessité de renforcer notre système de traitement des litiges par un recrutement significatif de conseillers qui se consacreront essentiellement à la résolution de dossiers par internet.

Par ailleurs, notre site internet <http://cotedor.ufcquechoisir.fr> riche d'une actualité nécessaire pour les bénévoles et les adhérents se trouve renforcé par les réseaux sociaux Facebook et Twitter avec la perspective d'en rejoindre d'autres.

2 - La réorganisation de GESTAL (le système informatique gestionnaire de notre Association)

La mise en place du nouveau parcours utilisateur Gestal, des TLL (traitement des litiges en ligne) et des différents services associés a été révélatrice d'un important déficit d'appropriation dans certaines AL.

Gestal est un outil structurant majeur mis en place par la Fédération ; il permet une harmonisation des pratiques au sein du réseau, la constitution d'un observatoire de la conflictualité avec les professionnels, une plus grande cohésion au sein du mouvement de l'offre faite au consommateur. L'appropriation et l'utilisation généralisée de Gestal constituent un enjeu stratégique majeur pour UFC QUE CHOISIR et les Associations locales, les Unions régionales et les bénévoles doivent être un élément moteur dans le plan d'action mis en place.

Une équipe de référents régionaux Gestal a été formée et perfectionnée au cours d'un accompagnement de 3 jours. Leur mission est de compléter le dispositif en formant un réseau de correspondants locaux Gestal efficace dans toutes les AL.

Cela se traduira par l'organisation de rencontres de 2 jours rassemblant un correspondant Gestal volontaire par AL. Ces correspondants locaux volontaires mais désignés par les Présidents d'AL, devront posséder une aisance informatique suffisante dans le parcours du traitement des litiges. Ces stages seront animés par le référent régional Gestal de la région BFC avec l'appui de membres du G6 (administrateurs, services de la fédération et formateur). Ils réuniront de 6 à 8 participants maximum.

La logistique sera assurée par le référent formation régional et la trésorière de l'Union régionale : (salle, connexion, hébergement, repas en tenant compte de la facilité d'accès). Les frais seront pris en charge par un budget spécial G6.

Les correspondants locaux seront ensuite chargés, en collaboration avec leurs présidents d'assurer l'aide à la mise en place, des prérequis techniques et organisationnels nécessaires et d'assurer un appui journalier aux conseillers litiges afin de faciliter le traitement des litiges en présentiel comme en ligne.

3) Le RGPD (Protection des données informatiques de nos adhérents)

Les consommateurs ont désormais un contrôle complet sur les communications qu'ils décident de recevoir. S'inscrire ou se désinscrire des courriels de l'AL, c'est bien le consommateur qui fait tout. En lieu et place du "accepte les courriels : oui/non" qui était auparavant opéré par les bénévoles dans Gestal, les consommateurs, adhérents ou contacts de l'AL, sont désormais les seuls à pouvoir cocher ou décocher, à tout moment, chacun des "types d'envois" qu'ils veulent - ou non - recevoir. Les consommateurs sont donc maîtres de leur communication.

4) Les Permanences décentralisées

Le secteur de Beaune continue de bénéficier d'un satisfecit de la part des consommateurs locaux pour notre permanence de proximité chaque samedi matin.

Les permanences de Montbard (les 2 premiers mercredis de chaque mois) et Semur en Auxois (les 3^{ème} et 4^{ème} mercredis 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 va être lancé prochainement.

Concernant la permanence d'Auxonne, un conseiller a été recruté et sa formation est en cours.

B - ACTIONS DE COMMUNICATION

En interne

Nous poursuivrons nos échanges avec les bénévoles notamment lors de commissions spécialisées ou d'autres évènements plus conviviaux.

Mais c'est en direction de nos adhérents que se porteront nos efforts en leur faisant partager plus étroitement la vie de l'AL.

Concernant les relations avec les Bailleurs Sociaux

Outre celles prévues dans le cadre des Plans de concertation Locative, nous participons aux réunions en présentiel ou téléphoniques telles que celle du 30 novembre dernier et serons les relais locaux des décisions ou recommandations prises au niveau fédéral.

Bien que l'année 2020 soit déjà avancée nous allons mettre à profit les quelques semaines qui restent pour améliorer l'information en réalisant une plaquette sur « qui fait quoi en matière de réparation » qui sera élaborée en collaboration avec les représentants des locataires et la Commission logement fédérale.

Pour garder le contact avec les candidats 2018 de nos deux listes, une réunion sera organisée à leur intention au cours de laquelle il leur sera proposé d'être les référents des immeubles de leur commune ou de leurs quartiers afin de recueillir plus largement les réclamations des locataires concernés.

Les Rendez-vous CONSO 2020

Les organismes dans lesquels une animation RDV CONSO devait se dérouler au cours du 1^{er} semestre ont reporté la manifestation prévue, à cause de la COVID 19 :

- à la Bibliothèque de Chenôve avec le Centre Social,
- à la mairie des Grésilles avec la FAPA 21,
- avec le CS du Tempo à Dijon.

D'autre part, à l'initiative de J-P. LHERMITTE (AL d'Arras et administrateur FD) qui a négocié avec l'IRCEM (groupe de Protection Sociale des emplois de la famille), un RDV CONSO aura lieu à Mirebeau-sur-Bèze le 19 novembre 2020 à la Maison de services publics (MSAP).

C - REPRESENTATIONS EXTERIEURES

dans les domaines « Développement durable et Consommation responsable »

Deux campagnes étaient retenues pour 2020 :

- Le Printemps des consommateurs ciblé, « **Je consomme responsable avec UFC-Que Choisir.** Bien que les différentes manifestations prévues pour promouvoir ce thème aient été reportées à cause de la COVID 19, il reste prioritaire dans nos préoccupations. Pour preuve une campagne « la rentrée des consommateurs » sera lancée au 4^{ème} trimestre.

Une mallette Rendez-vous « **Conso responsable** » doit venir enrichir les outils disponibles pour mener nos

actions politiques en 2020 qui sont détaillées dans l'annexe jointe à ce document.

- « **La transition écologique** » pour guider les actions du réseau « Environnement » au bénéfice des usagers domestiques de services et des consommateurs en recherche de conseils avant leurs achats.

D - SANTE

Il devient plus que jamais nécessaire de remettre le patient au cœur des débats et cela restera notre rôle, au travers de projets qui restent d'actualité, comme :

- s'inscrire dans la continuité des activités en cours, et leurs impacts régionaux (parfois difficile de séparer les deux)
- renforcer la présence des RU dans les différents établissements de santé

- augmenter leur participation aux différentes réunions de concertation institutionnelles déjà citées
- soutenir le démarrage du traitement des litiges santé en Côte d'Or

Organiser un cycle de conférences sur la qualité en santé avec des déclinaisons possibles dans d'autres villes de Côte d'Or, une occasion de mieux faire connaître l'action santé de l'UFC dans notre département, où elle est peu représentée.

Essayer de mettre en commun les différentes actions et les projets des référents santé des départements de BFC : beaucoup de méconnaissance actuellement de ce que font les uns et les autres avec sans doute perte d'énergie.

E - ENQUETES

Cette année déjà bien avancée a été très perturbée au niveau des enquêtes par la Covid.

Deux nouvelles enquêtrices doivent rejoindre notre équipe qui la portera ainsi à 26.

Nous n'avons toujours personne dans le nord du département et nous le regrettons vivement. Aussi nous renouvelons, comme chaque année, le souhait d'accueillir de nouveaux bénévoles pour enquêter sur l'ensemble du département.

Comme en 2019, 5 grosses enquêtes étaient prévues. Nous en avons fait une en début d'année qui concernait les poissonneries de villes ou de grandes surfaces.

2 enquêtes sont prévues pour le dernier trimestre, mais à ce jour (2^{ème} quinzaine d'août) il est impossible de dire si la situation sanitaire permettra de solliciter les enquêteurs sans leur faire prendre de risque pour leur santé.

Les résultats de ces enquêtes ainsi qu'éventuellement les enquêtes flash font toujours l'objet d'une publication dans la revue V & S.

F - ACTIONS DE FORMATION

Cette année priorité a été donnée à la culture politique et à l'engagement militant nous permettant de rééquilibrer nos missions de façon à être en adéquation avec les objectifs du Rapport d'Orientation Fédéral 2017 /2022.

Du fait de la pandémie sanitaire les stages non dispensés au cours de l'année 2020 feront l'objet d'une priorité tout début 2021.

Le calendrier étant considérablement réduit, seuls les 4 stages ci-dessous programmés sur le 1^{er} semestre seront reportés sur le second semestre, exclusivement sur Dijon, dans la mesure où les consignes gouvernementales nous le permettront.

- Représenter UFC dans les instances de la démocratie locale
- Découvrir l'UFC-Que Choisir
- Accueillir le consommateur (présentiel et téléphonique)
- Animer un rendez vous conso

G - ACTIONS EN JUSTICE

- **Suite des affaires** : Les jugements intervenus en 2019 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 : L'année 2020 très compliquée pour l'ensemble de la population ne doit pas nous faire oublier que nous avons à mener des combats toujours plus nombreux pour le bien des consommateurs et de nos adhérents.

Nous avons notamment à promouvoir les 17 propositions rédigées par l'UFC dans le but d'établir un projet de loi pour une consommation responsable.

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

La Présidente

Odette MAIREY