****

**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 :** **presidente@cotedor.ufcquechoisir.fr**

**ASSEMBLEE GENERALE du 11 juin 2021**

# Rapport d’activités - Année 2020

L’année 2020 a été très compliquée, nous avons dû fermer notre association au public dès le 16 mars, pour respecter le confinement décrété par le Gouvernement, ce qui a entraîné le report de notre Assemblée Générale prévue le 4 avril et nous a obligé à repenser complètement notre mode de fonctionnement.

Notre salariée a été mise en télétravail. Le téléphone de l’association a été transféré sur son poste, lui permettant d’assurer les contacts avec les consommateurs et de traiter ainsi des dossiers en TLL et/ou de se faire aider par nos conseillers, lorsqu’un problème sortait de sa compétence.

Des newsletters régulières ont entretenu le lien avec nos adhérents.
Je voulais ici les remercier très chaleureusement, car grâce à ce travail collectif et cette solidarité, nous sommes en mesure de vous présenter les chiffres ci-après, qui sont loin d’être désastreux puisque nous avons clôturé l’année avec 1608 adhérents, soit une baisse très faible par rapport à 2019 (- 10) si l’on considère le très petit nombre de consommateurs qui ont pu être reçus au cours de l’année.

**STATISTIQUES Litiges**

Notre activité en matière de litige nous apermis de dispenser plus de **1296 conseils**, d’accompagneret d’interpeller les professionnels pour **487 dossiers-litige** assez complexes qui ont nécessité pour environ une dizaine d’entre eux de faire appel à notre avocat Maître RUTHER.

Le traitement des litiges en ligne a concerné **302 dossiers.** Cette formule a prouvé son utilité dans la période de distanciation forcée, qui se prolonge encore aujourd’hui.
On constate une évolution des litiges dans les domaines les plus couramment traités.

Au cours de l’année 2020 : 487 DOSSIERS LITIGES ont été ouverts et répartis ainsi :

- Construction-logement (panneaux photovoltaïques, rénovation, aménagements intérieurs…) : 14 %

- Services Marchands (commerces, activités de loisirs, tourisme et transports) : 49 %

- Banques : 4 %

- Fournisseurs d’énergie et eau : 5 %

- Assurances : 4 %

- Télécommunications : 9 %

- Divers (auto, administration...) : 15 %

**COMMUNICATION Interne**

Malgré la pandémie notre communication s’est poursuivie :

* 4 publications du Bulletin Voir et Savoir (Tirage 1500 exemplaires)
* Rencontre avec les bénévoles de l’AL le 15 janvier
* Journées du mouvement en Visio par demie journée les 2 et 5 octobre
* AG de l’AL de Côte d’Or le 7 octobre en présentiel
* AG de l'UR UFC Bourgogne-France Comté le 12 octobre en visio
* AG nationale en visio les 13 et 14 novembre
* Comptes rendus des CA locaux, régionaux et nationaux tenus en présentiel
 ou en visio
* Comptes rendus des AG locales, régionales et nationales tenues en visio.
* Des **Newsletters** ont été envoyées à nos adhérents pour **garder le contact**,
 pendant le confinement (7 entre avril et juin 2020 et 2 entre novembre et
 décembre)
* **Information des adhérents de notre AL de Côte d’Or** via :

 . Le site internet de l’AL : <https://cotedor.ufcquechoisir.fr/>

 . La page Facebook : ufcquechoisircotedor

 . Et Twitter : @21\_ufc

 **- Information des bénévoles** **des 8 AL** **de l’UR BFC** via :

 . Le site internet de l’UR : <https://bfc.ufcquechoisir.fr/>

* **Mise en place via Zoom** des diverses réunions en visioconférence : bureau, CA,
 santé pour l’AL et l’UR-BFC.

**COMMUNICATION Externe**

- 14 janvier : communiqué de presse pour la Campagne **Energie Moins Chère Ensemble** (EMCE), reprise par l’ensemble des médias locaux.

- 4 février : première participation au Forum des Jeunes à Semur-en-Auxois, pour faire connaître l’UFC-Que Choisir aux élèves des Collèges & Lycées, en leur faisant découvrir :

 . l’application « **Quelcosmetic** » pour découvrir les allergènes contenus dans certains produits cosmétiques.

 . l’application « **Nutriscore**» : comment consommer responsable ?

- 11, 12 et 13 mars : participation au Village nutrition santé Place République Dijon, organisé par la ville de Dijon, avec le concours des étudiants d’AGROSUP.

Journées ouvertes aux scolaires et à tout public, afin de démontrer l’intérêt du **Nutriscore** et notamment de sensibiliser les plus jeunes aux alternatives des « petits déjeuners », avec les conséquences sanitaires des produits alimentaires trop sucrés ou salés.

 - Les manifestations du « **Printemps des consommateurs** », prévues comme chaque année le 15 mars, ont été stoppées à cause du premier confinement, interdisant tout rassemblement extérieur.

 - Pas de rencontre avec les consommateurs sur Dijon et sur les marchés extérieurs, pas de manifestation le 22 mars pour la **Journée mondiale de l’Eau**.

- Les Emissions sur Radio France Bleu Bourgogne et sur le plateau de France 3 Bourgogne-Franche Comté n’ont plus été assurées.

- Idem pour les conférences de presse prévues à l’issue des campagnes et des interviews notamment par les médias dont FR3 et plusieurs radios.

Seule interview avec Radio France Bleu concernant les résultats de l’enquête sur **la pêche** **durable**.

- En septembre, annulation de la rencontre inter-associative du **Grand Déj’** au Lac Kir, par l’instauration du deuxième confinement.

**Les Rendez-vous CONSO**

Plusieurs ateliers auraient dû se dérouler avec plusieurs organismes qui souhaitaient nous accueillir, au cours du 1er semestre 2020, mais ont été reportés, à cause du COVID 19 :

• la Bibliothèque de Chenôve avec le Centre Social,

• la Mairie des Grésilles avec la FAPA 21,

• le Centre Social du Tempo à Dijon,

• la Bibliothèque de Chenôve.

A l’initiative de J-P. LHERMITTE (AL d'Arras et administrateur FD) qui avait négocié avec l’IRCEM (groupe de Protection Sociale des emplois de la famille), un RDV CONSO a été annulé le 19 novembre 2020, il aurait dû avoir lieu à la Maison des services publics (MSAP) de Mirebeau-sur-Bèze.

**RELATIONS avec les** **« Bailleurs sociaux »**

- Ouverture d’une permanence accueil et d’aide à la résolution des litiges, le jeudi matin de 9h00 à 12h00

- Rencontres avec les élus pour faire le point sur les dossiers et leur suivi : ils n’ont pu se faire que jusqu’au 15 mars.

- Différentes commissions consultatives en présentiel ou en visio ont pu se faire avec nos représentants.

**Du changement pour nos élus :**

* Chez **GDH** : notre représentant, Mr Patrick COUTURIER, ayant présenté sa démission à compter du 1er juillet 2020 et notre association n’ayant plus de représentant au CA, c’est Mme Camille FRAICHARD (2ème sur la liste) qui a accepté de prendre la responsabilité en qualité d’élue et sa candidature a été officialisée lors du CA du 2 octobre.
* Chez **ORVITIS** : Mme Fabienne BERGER, élue au CA, étant en conflit avec ce bailleur ne
 participe plus au CA et autres réunions depuis la fin de l’année 2020. Elle limite son
 activité aux seuls problèmes des locataires.
  **Autre évènement :**

Notre bénévole Michel PERDRISOT, qui assurait les permanences ouvertes aux locataires des bailleurs sociaux, a décidé cesser son activité au sein de notre AL à compter de septembre 2020. C’est Bernard LAFARGE, qui a accepté de prendre en charge ses dossiers, à partir du

4 septembre, sachant que Michel PERDRISOT reste toujours disponible pour l’aider dans ses nouvelles tâches.

**Bilan de nos actions en 2020 pour la défense des locataires :**

- Pour **GDH** : 9 dossiers ont nécessité notre intervention pour 8 réunions avec les élus,
10 réunions extérieures dont 2 dématérialisées.

- Pour **ORVITIS** : 7 dossiers partagés avec nos élus pour 3 réunions, 23 réunions extérieures et 28 dématérialisées (Commission d’attribution de logement pour notre élu).

**Nomination en 2020 de notre Vice-Président** en qualité de suppléant au sein de la commission DALO (Droit au Logement).

**ENQUETES réalisées en 2020**

De nouveaux enquêteurs ont rejoint notre équipe. Fin 2020 nous étions 29.

La situation sanitaire ne nous a permis de faire qu'une seule enquête avant le mois de mars selon les modalités habituelles : celle sur les poissonneries pour la pêche durable.

En octobre et novembre, les enquêteurs ont été sollicités pour faire un état de situation, dans les lieux publics où ils devaient se rendre, sur le respect des précautions et gestes barrière vis-à-vis de la COVID, et le respect de la non-vente d'articles non essentiels dans les grandes surfaces.

La première enquête a fait l'objet d'une publication dans le Voir & Savoir. Les deux autres, n'étant plus d'actualité au moment de la parution de notre journal, n'ont pas donné lieu à un article.

**REPRESENTATIONS EXTERIEURES / ENVIRONNEMENT ET CONSOMMATION RESPONSABLE**

Toujours pour représenter l’intérêt collectif des consommateurs cette année, nous avons

été présents dans différentes réunions de commissions (préfectorale, collectivités locales, comités d’usagers.) La plupart en visioconférence.

(Voir annexe Environnement et Consommation Responsable, jointe au rapport).

**SANTE 2020**

L’arrivée de la pandémie a considérablement ralenti les activités de concertation en santé avec les différents représentants des pouvoirs publics.

L'UFC a malgré tout représentée en Côte d'Or dans les instances suivantes :

- représentation des usagers dans une dizaine d'établissements de santé
- participation aux séances plénières de la CRSA (conférence régionale santé autonomie)
- participation au Ségur de la santé en région
- participation au CTS (conseil territorial de santé)
- participation aux travaux de l'ARS (Agence Régionale de Santé), sur la création des CPTS (communauté territoriale de santé), et sur la communication de l'ARS;
- participation aux travaux de l'ORS (observatoire régional de la santé)
- membre du bureau, et participation aux travaux de l'URAASS BFC (union régionale des associations agréées en santé)
- participation au comité stratégique régional du médicament
- participation à la commission alimentation et prévention de la santé

Différentes conférences ont été organisées sur l'alimentation et la qualité en santé.

**ACTIONS en JUSTICE**

Notre association 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.

**\*** **Requête auprès du Tribunal administratif de Dijon**

Demande en annulation d’un arrêté préfectoral de DUP du forage du Pavillon.

**\* Affaires Pénales**

- 4 affaires concernant des domaines viticoles : pratique commerciale trompeuse sur l’origine et/ou sur la qualité.

- 3 affaires ont été soldées en 2020 : commerce dans des conditions d’hygiène irrégulières de produits phytopharmaceutiques, trafic de compléments alimentaires et pratique commerciale agressive.

 **\* Affaires civiles**

Notre avocat Maître Ruther a reçu 23 adhérents au cours de l’année et instruits 10 dossiers qui 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

**FONCTIONNEMENT Interne**

**- Instances statutaires** : Malgré la COVID notre association a conservé une activité soutenue. Notre Conseil d’Administration s’est réuni 10 fois en présentiel, téléphoniquement et en visioconférence par l’intermédiaire de Zoom, nous permettant d’échanger plus agréablement. 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** : 3 nouveaux, nous ont rejoints en 2020, 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 2020 a vu la poursuite de nos actions autour des orientations nationales et locales malgré la présence persistante de la COVID et toujours dans l’intérêt des consommateurs.

Je voudrais remercier la Ville de Dijon pour l’hébergement qu’elle nous assure ainsi que pour avoir mis en place avec rigueur les conditions sanitaires nécessaires à l’accueil et à la circulation des associations à l’intérieur des locaux, l’Etat au travers de la subvention DGCCRF 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. Un grand merci à notre salariée pour avoir assuré la liaison téléphonique entre les consommateurs et les conseillers, ainsi qu’à ses derniers qui ont su répondre présents à ses sollicitations.**

**Tous ensemble nous permettons à notre association de poursuivre ses actions en toute indépendance et avec la plus grande rigueur.**

 La Présidente

 Odette MAIREY