****

**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’orientation-Année 2021**

Lors de notre Assemblée Générale qui s’est déroulée le 7 octobre 2020 j’espérais que la situation serait rétablie et que nous pourrions aujourd’hui vivre presque comme avant. Hélas il n’en est rien ! En fait, nous avons appris à fonctionner autrement.

L’ouverture partielle de la MDA a permis à certains bénévoles d’occuper nos bureaux quelques heures et ainsi de traiter les dossiers des consommateurs téléphoniquement.

Notre salariée, étant toujours en télétravail, c’est elle qui prend des rendez-vous pour les conseillers.

Le rythme des réunions s’accélère grâce à l’utilisation des visioconférences ZOOM dont les abonnements ont été pris en charge par l’UR BFC et notre Fédération.
A l’aide de notre site internet et nos pages Facebook et Twitter les consommateurs sont

informés régulièrement et nos bulletins trimestriels ont été publiés et expédiés à nos adhérents grâce à la compréhension de notre imprimeur ICO, qui en nous prêtant sa salle de réunion, nous a permis d’effectuer leur envoi.

**FONCTIONNEMENT Interne**

**1 – Recrutement de bénévoles**

La situation que nous vivons 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.
2021 semble répondre à nos attentes, puisque nous avons enregistré depuis le début de l’année six candidatures, dont deux souhaitent s’investir dans le traitement des litiges.

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, Twitter et Instagram.

**2 - Le RGPD et l’Application GESTAL - Le nouveau parcours utilisateur**

 **A) RGPD** (Protections des données informatiques de nos adhérents)

Depuis 2020 les consommateurs ont 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 gère ses propres informations. Les consommateurs sont donc maîtres de leur communication.

 **B)** **Réorganisation GESTAL** (Le système informatique gestionnaire de notre Association)

En 2020 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.
Cependant en raison de la pandémie actuelle la formation des correspondants locaux a pris beaucoup de retard et ne sera terminée que cette année.

**3 - Permanences décentralisées**

Les Permanences décentralisées Beaune, Montbard et Semur-en-Auxois étant fermées au public, les conseillers ont continué à traiter les dossiers qui relevaient de leurs compétences.

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

**ACTIONS de COMMUNICATION**

**Communication interne :** Nous avons poursuivi notre fonctionnement mis en place en 2020 avec les contraintes imposées :

 **- Envois de newsletters à nos adhérents** notamment pour signaler les évènements prévus ou annuler certaines rencontres, comme celle de notre AG qui initialement prévue le 23 avril a dû être reportée au 11 juin.

**- Journée de rencontre annuelle avec les bénévoles annulée.** Pour permettre aux bénévoles, malgré la crise et l’annulation de cette journée d’échanges et de convivialité de suivre nos travaux, un **diaporama** retraçant notre activité de 2020 et les informant sur l’actualitéfuture de l’AL leur a été adressé.

 **- Célébration des 70 ans (1951-2021) de l’UFC-Que Choisir.** Cette année verra en octobre l’anniversaire des 70 années de notre mouvement et pour fêter cet évènement, différentes opérations de communication ont été prévues avec comme date de départ le 15 mars, journée mondiale des consommateurs. Mais les mois de janvier et de février ont été mis à profit pour organiser les manifestations autour des thèmes proposés par la fédération. Un comité d’organisation a été constitué avec certains bénévoles et des informations précises leur ont été communiquées.

 **Les thèmes :**

 **- Distribution d’un livret « 70 Ans à vos Côtés »** reprenant les combats et les victoires

 de l’UFC, le rôle d’information de conseil et de défense et l’évolution permanente au regard

 de l’actualité et des modalités de l’ambition réaffirmée de représenter, rassembler et

 mobiliser les consommateurs.

 **- Promotion de la nouvelle application « Quelproduit »** qui reprend à la fois celle sur
 les produits alimentaires avec le **Nutriscore**, sur la qualité nutritionnelle, celle sur les
 cosmétiques « **Quelcosmétic** » notamment sur la présence d’allergènes, qui maintenant
 s’intéresse aux produits ménagers et plus particulièrement à la présence de perturbateurs
 endocriniens.

**- Promotion d’une « Adhésion sympathisant » au tarif réduit de 15 €** invitant les non adhérents partageant néanmoins les valeurs de l’UFC de nous rejoindre sur le thème d’une consommation plus juste, plus sobre et plus responsable, de contribuer au changement et de faire pression à la fois sur les professionnels et d’influencer les décideurs publics.

Par ailleurs, il est proposé de participer à un concours « **Photogâchis** » qui comme son nom l’indique, a pour thème le suremballage, l’excès de publicités, le gaspillage alimentaire et l’obsolescence programmée...
Le règlement ainsi que les modalités d’inscription et de participation à ce concours ouvert à tout public a été précisé sur le site de l’AL. Joël DECLUY a été désigné comme interlocuteur des candidats.

Le coup d’envoi de ces différentes actions a été lancé le 15 mars auprès des médias dans un communiqué de presse les informant du lancement des opérations sur ces trois thèmes qui se sont déroulées le samedi 20 mars (Place François Rude à Dijon), le 28 mars (sur le marché de Semur-en-Auxois) et le 2 avril (sur le marché de Montbard). Ayant obtenu les autorisations des municipalités et l’engagement des bénévoles, elles ont pu se dérouler normalement.
On a pu noter un réel intérêt pour l’application « **Quelproduit** » notamment lors des démons-trations de son utilisation sur des emballages de produits alimentaires, de cosmétiques et de produits ménagers. A cette occasion, on a proposé **l’adhésion sympathisant à 15 euros**, qui est testée à titre expérimental pendant 18 mois à compter du 15 mars 2021.

**Les Rendez-vous CONSO 2021**

Pour le moment, à cause de la crise sanitaire, aucun contact n’a été pris avec les organismes qui devaient nous accueillir en 2020 et dont les réunions ont été annulées.

On espère bien reprendre au 2e semestre 2021 ces ateliers, notamment avec la nouvelle mallette « Consommer Responsable », dont les thématiques permettront aux participants :

1) d’économiser sa consommation d’eau à la maison,

2) de réduire ses déchets,

3) de limiter sa consommation d’électricité,

4) de respirer un air sain à la maison.

Et toujours : « **Comment déjouer les pièges et arnaques** ».

Malheureusement, une fois de plus nos actions de communication ont été repoussées du fait du nouveau confinement imposé en date du 5 avril.

Néanmoins nous gardons l’espoir de relancer celles-ci en juin prochain.
Par ailleurs nous prévoyons déjà de participer au prochain Grand Déj’ qui devrait avoir lieu cette année le 12 septembre, non plus au Lac Kir, mais dans le Parc de la Toison d’Or avec de nouvelles modalités qui nous seront proposées.

**Relations avec les Bailleurs sociaux**

Ce début d’année nous a conduit à intervenir à plusieurs reprises auprès notamment de GDH et à interpeller son président…

Concernant ORVITIS, notre représentant a dû solliciter notre avis, sur certains dossiers complexes.

Ce bailleur social a proposé à titre expérimental une adhésion à un contrat multiservices pour faciliter les interventions d’un seul interlocuteur, lors de réparations relevant de la responsabilité du locataire. Cette démarche a été présentée aux associations de locataires qui ont donné un avis favorable à la réalisation d’une enquête auprès des personnes concernées, pour connaître leur avis sur cette proposition qui impliquait pour eux le paiement mensuel d’un montant de 9,90 euros.

Après accord d’une majorité, ORVITIS a lancé un appel d’offre et nous en a fait retour lors du conseil de concertation locative du 23 mars en précisant que le marché a été remporté par la Sté UNICIA pour un montant forfaitaire mensuel de 8,52 €.

L’expérimentation devant débuter à compter du 1er mai 2021, les locataires seront informés par une communication individuelle, mais aussi par voie d’affichage dans les halls d’immeubles. Nous suivrons cette mise en œuvre avec un point périodique sur celle-ci.

Bien sûr nos représentants sont associés à ce projet, ce qui nous fait regretter la conduite de Mme F. BERGER, dont l’absence dans les instances représentatives d’ORVITIS pose problème à l’autre représentant qui se trouve devoir assurer cette représentation bicéphale !

Sur le premier trimestre, la participation aux différentes Commissions d’attribution de logements et autres réunions représente un nombre d’heures très important, auquel il faut ajouter les interventions effectuées en accompagnement par notre AL (examen de dossiers au regard du Droit, déplacements sur place ...)

Comme indiqué plus haut la communication dans le cadre du contrat multiservices prévoit la diffusion d’une plaquette d’information, précisant les réparations incombant à chacune des parties, bailleur et locataire.

Dernier point, en Octobre 2019, un groupe de travail « HLM » a été lancé au niveau fédéral, avec pour objectif de permettre aux représentants de l’UFC élus aux CA des Bailleurs sociaux, d’échanger à la fois sur les problématiques rencontrées et sur les réussites obtenues au profit des locataires. Ces échanges ont été interrompus à cause de la crise sanitaire.

Ces représentants et les bénévoles concernés sont demandeurs de la reprise de ces contacts par mails, mais aussi en présentiel... Souhaitons que l’automne nous permette une telle reprise coordonnée au niveau fédéral car nous devons garder en tête que fin 2022, début 2023 de nouvelles élections devront avoir lieu pour désigner ou renouveler nos représentants...

**REPRESENTATIONS EXTERIEURES : dans les domaines « Développement durable et Consommation responsable »**

La Journée Mondiale des consommateurs marque le lancement des festivités des 70 ans du mouvement UFC-Que Choisir. Le réseau « environnement » apportera son appui aux diverses animations sur l'enjeu « Je consomme responsable avec UFC-Que Choisir » et une réponse aux demandes de conseils des usagers.

Une annexe jointe à ce rapport détaille l’activité que nous développerons dès que nous serons en capacité de le faire.

 **SANTE**

Malgré la pandémie qui va continuer à freiner un certain nombre d'activités, il faut poursuivre l'animation d’un certain nombre de projets.

- Continuer la participation aux instances déjà citées.

- A la suite de la réunion des référents régionaux santé il est apparu un manque de connaissance des activités des différents RU (représentants des usagers en établissements) : il est donc proposé de mettre en place une visioconférence, pour un de partage d’informations et de réponses aux questions éventuellement posées par les RU, ceci une première fois en avril 2021, puis ensuite régulièrement.

- Dans les années précédentes deux conférences sur la santé ont été animées, en profitant de l'assemblée générale des AL, à Mâcon et à Nevers. Cela sera proposé dans les mois à venir dans les autres départements de BFC.

- Un projet en cours relayé par l'URAASS, serait de travailler sur la publication d'indicateurs de qualité des soins.

**ENQUETES**

Toujours à cause de la situation sanitaire, notre façon de faire les enquêtes a changé. Pour ne pas rajouter de risques, les enquêteurs ne se déplacent que dans les lieux publics qu'ils doivent fréquenter pour leurs besoins personnels. Toutes les consignes et remontées d'informations circulent par mail. Il faudra également prévoir une réunion en visio-conférence.

Nous avons participé en début d'année à l'enquête sur l'étiquetage des camemberts. Celle-ci fera l'objet d'un article dans le Voir & Savoir.

Un enquêteur nous quitte, il déménage dans une autre région. Nous accueillerons évidemment toutes les bonnes volontés qui veulent se joindre à nous. Nous sommes maintenant 28.

**ACTIONS de FORMATION**

Même si la COVID est venue perturber la vie entière, nous n’avons pas perdu de vue que la formation était primordiale pour nos équipes.

Des formations sous forme de classes virtuelles ont été mises en place pour le 1er semestre.

Une grande partie de nos bénévoles sont allergiques à ce genre de formation en visio, de ce fait à ce jour un seul a suivi la formation « Découvrir UFC-Que Choisir ».

En revanche les formations portant sur la « Découverte des réseaux sociaux », « Comment conduire une action de communication sur le web » et « Fédérer l’équipe de son AL » ont été sollicitées par les membres du bureau.

D’autres sessions sont programmées sur le second semestre, notamment : « Rencontrer/Mobiliser les consommateurs », « Animer des Rendez-vous Conso », « Représenter l’UFC dans les instances de santé ».

**ACTIONS en JUSTICE**

Les jugements intervenus en 2020 ont reconnu le bien fondé de notre constitution de partie civile en nous accordant des dommages et intérêts significatifs.

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**

Nous regrettons que cette année 2021, si importante pour notre association, soit ternie par ces problèmes sanitaires qui nous l’espérons vivement devraient s’améliorer.

Nous souhaiterions pouvoir vous faire partager des moments festifs pour vous remercier de votre soutien et de votre engagement.

**Soyez sûrs que nous serons toujours à votre écoute, pour vous conseiller, vous accompagner et nous comptons sur vous, nos adhérents, pour nous soutenir dans toutes nos actions au bénéfice de tous les consomm’acteurs de Côte d’Or.**

La Présidente

 Odette MAIREY