****

**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 2 avril 2022**

# Rapport d’activités - Année 2021

La COVID se prolongeant au cours de l’année 2021 nous avons dû nous plier aux contraintes imposées par sa présence.
La journée consacrée aux bénévoles ainsi que les manifestations auxquelles nous participions chaque année (jardins partagés, trocs de plantes, fête au Parc de la Colombière) ont été annulées. Notre Assemblée Générale reportée au 11 juin.

Seul le grand Déj prévu dans le parc de la Toison d’Or en Septembre, nous a permis d’installer notre stand en assurant à nos visiteurs la sécurité sanitaire nécessaire.

En matière de fonctionnement, nous avons pu assurer l’accueil des consommateurs mais uniquement sur rendez-vous limitant forcément le nombre de personnes reçues par nos conseillers.

Je voulais ici remercier très chaleureusement l’ensemble des bénévoles car sans ce travail collectif et cette solidarité, nous n’aurions pu fonctionner efficacement.
L’évènement de l’année a été bien sûr le passage à Dijon les 16, 17 et 18 octobre du VAN UFC célébrant les 70ans de la Fédération. Cette manifestation qui a bénéficié d’un temps très clément s’est déroulée en trois lieux : le samedi place du Bareuzai, le dimanche place de la république et le lundi sur le Parking d’Ikéa. Une vidéo retrace les meilleurs moments.

**NOMBRE d’adhérents**

**Au 31 décembre 2021 : 1485 adhérents** (contre 1608 en 2020).

**STATISTIQUES Litiges**

Notre activité en matière de litige nous apermis de dispenser plus de **782 conseils**

 **malgré** les impératifs COVID, d’accompagneret d’interpeler les professionnels pour **145**

 **dossiers-litige** assez complexes qui ont nécessité pour certains d’entre eux de faire appel

 à notre avocat Maître Ruther.

**625 dossiers ont été concernés par le traitement des litiges en ligne.** 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 2021 : 672 DOSSIERS LITIGES ont été ouverts et répartis ainsi :

- Construction-logement : panneaux photovoltaïques, rénovation, aménagements intérieurs : **11 %**

- Services Marchands (commerces, activités de loisirs, tourisme et transports) : **32 %**

- Banques : **11 %**

- Fournisseurs d’énergie et eau : **9 %**

- Assurances : **7 %**

- Télécommunications : **11 %**

- Divers (auto, administration...) : **19 %**

**COMMUNICATION Interne**

Malgré la pandémie notre communication s’est poursuivie :

* 4 publications du Bulletin Voir et Savoir (Tirage 1400 exemplaires)
* Rencontre avec les bénévoles de l’AL annulée à cause de la crise, un **diaporama**  retraçant notre activité de 2020 a donc été envoyé à nos bénévoles.
* Journées du mouvement en Visio le 4 juin 2021
* AG de l'UR UFC Bourgogne-France Comté le 8 juin 2021
* AG de l’AL de Côte d’Or le 11 juin 2021 à l’Hôtel Mercure à Dijon
* AG nationale à la Presqu’île de Giens les 9 et 10 octobre 2021
* 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
* **Information des adhérents de notre AL** via :

 . Le site internet de l’AL de Côte d’Or : <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,
 formations, santé pour l’AL et l’UR-BFC.

**COMMUNICATION externe**

**« ANNIVERSAIRE DES 70 Ans de L’UFC QUE CHOISIR »**

 **Cette année 2021, l'UFC-Que Choisir nationale, a fêté le 30 octobre son 70 ème anniversaire**.
Depuis le début de sa création, l'association n'a cessé de se battre au côté des consommateurs pour défendre leurs droits et faire entendre leur voix. Elle a mené de beaux combats et remporté d'importantes victoires.

Suivant les consignes de notre Président national, Alain BAZOT, nous sommes restés connectés aux préoccupations des consommateurs notamment l'aspiration des citoyens à une consommation plus juste, plus sobre et plus responsable !

Aussi différentes manifestations ont été organisées **à compter du 15 mars** dans le cadre strict des conditions sanitaires du moment :

- **Installation d'un stand avec barnum sur la Place du Bareuzay, à Dijon le samedi 20 mars**.
- **Distribution de flyers** sur cet anniversaire dans différents endroits de la ville et notamment autour du marché et des rues avoisinantes.
Les manifestations se sont déroulées sur Dijon mais aussi à l’extérieur c’est ainsi que nous avons tenu **un stand dédié le 28 mars matin sur le Marché de Semur en Auxois et le 2 avril sur celui de Montbard.**

En complément nous avons invité nos adhérents à participer à **un concours photos sur le thème de la lutte contre le gaspillage.**

Par ailleurs, quel que soit le lieu nous avons fait la promotion de la nouvelle application « Quel Produit » (application mobile gratuite et collaborative permettant de vérifier la composition et les aspects santé des produits alimentaires, ménagers et cosmétiques) et sensibilisé les consommateurs sur son utilisation par des démonstrations sur les trois types de produits avec un très grand succès.

Enfin, cet anniversaire a permis à **tous les consommateurs sympathisants désirant** soutenir nos combats, de contribuer au changement et de s’unir pour faire pression**,** non encore adhérents, de rejoindre notre association par **une cotisation spéciale 70 ans réduite**

**à 15 €.**La rentrée de septembre a été marquée par de nouvelles manifestations organisées dans le cadre strict des conditions sanitaires du moment.
C'est ainsi que nous avons pu participer les 4 et 5 septembre au Forum de Beaune organisé par la municipalité au Palais des Congrès.
Malgré les contraintes liées au Covid, plus de 2500 visiteurs sont venus.

Certes se sont surtout les associations sportives et de loisirs qui ont profité de cette fréquentation. Mais notre stand, avec entre autres la présentation de l'application « Quel Produit », n'a pas à rougir de sa participation. Beaucoup nous connaissent, et nous espérons avoir convaincu de nouvelles personnes de l'intérêt de l'adhésion sympathisant à 15 euros.
Le message plus nous serons nombreux plus nous pourrons faire pression sur les professionnels comme sur le gouvernement a été entendu..
Comme à chaque fois en présentant notre rôle de bénévole nous avons souhaité donner à certains l'envie de rejoindre notre équipe de Beaune qu’il convient de remercier pour sa disponibilité.
Nouvelle manifestation : nous avons participé au **Grand’Dej qui s’est tenu le 12 septembre** dans le Parc de la Toison d’Or où là encore les rencontres avec les consommateurs ont été riches et nos démonstrations de l’application ont été appréciées.

**Le dimanche 26 septembre** nous étions présents, aux côtés de nos bénévoles du secteur, à la Foire dite écologique de Semur en Auxois pour poursuivre l’information des consommateurs à la fois sur les 70 ans de l’association mais surtout pour leur faire des démonstrations de l’application QUEL Produit ? et les inviter à nous rejoindre en qualité de sympathisant avec l’adhésion réduite de 15 euros. Malgré une température un peu fraiche nous avons reçu un grand nombre de visiteurs intrigués, comme lors du Grand’Dej, par les emballages disposés sur une table en vue des démonstrations. Celles-ci ont eu beaucoup de succès notamment auprès des jeunes et des couples avec enfants. Ce fut aussi l’occasion de rencontrer un nouveau candidat motivé pour rejoindre l’équipe de Montbard et Semur en Auxois. Mme le Maire de Semur en Auxois nous a rendu visite et à cette occasion s’est montrée intéressée par notre proposition de rendez- vous Conso.

Mais la **grande opération anniversaire des 70 ans** a été celle qui s’est déroulée sur Dijon les 16, 17 et 18 octobre lors du passage du Van de l’UFC-Que Choisir.
Le 16 octobre après-midi nous avons stationné le Van Que Choisir sur la Place François Rude et là nous avons pu tenir un stand toujours avec la distribution de flyers des 70 ans et les démonstrations de l’application Quel produit ?
Par ailleurs nous avons invité les visiteurs à rejoindre notre « Bar à eaux » pour une dégustation d’eaux, à l’aveugle, avec comme objectif de reconnaître parmi trois eaux, dont 2 eaux de source, laquelle correspondait à l’eau du robinet. Chaque participant a gardé le verre utilisé et les gagnants ont eu en cadeau une gourde en verre aux couleurs de l’UFC Que Choisir, les autres ont eu une pochette cadeau verte avec l’inscription « Consommation responsable » thème générique de toutes ces journées anniversaires.
En complément des cadres de Photos permettant un photomaton et portant certains message de consommation responsable, exemple « Je réduis ma consommation de plastique », ont permis aux visiteurs adultes et enfants de se prendre en photo avec leur téléphone personnel. Ce côté ludique a été très apprécié !
Pour compléter l’information des consommateurs et les inviter à partager les demandes de l’UFC Que Choisir, 4 pétitions leur ont été proposées :

* TVA sur les taxes énergétiques. Halte à l’escalade fiscale.
* Démarchage téléphonique. Interdisons le fléau.
* Pour une eau du robinet garantie sans pesticides !
* Obésité infantile. Eteignons la pub pour la malbouffe !

Enfin d’autres « goodies » ont été distribués dont des un cache caméra pour ordinateur (protection de la vie privée) des loupes et des mises en garde contre les dérives des réseaux sociaux.
Bien sûr nos triptyques sur la saisonnalité et « zéro pesticides » ont été mis à la disposition de tous.
Ce fut une belle après-midi où nous avons rencontré un certain nombre d’adhérents qui n’ont pas hésité à signer les pétitions.
Bien sûr en présentant notre rôle de bénévole nous avons souhaité donner à certains l'envie de rejoindre notre équipe représentée sur place par plusieurs bénévoles qu’il convient de remercier pour leur disponibilité.
Compte tenu du succès de ce type de communication pour une meilleure visibilité de notre association dès le lendemain nous avons installé le Van Place de La République devant la fontaine.

Là, toute la journée les bénévoles se sont relayés pour poursuivre les activités anniversaires comme la veille avec le même succès pour l’application Quel Produit ?, notre « Bar à eaux » les pétitions et les photomatons.
Comme nous avons eu la chance de bénéficier de la présence du Van sur Dijon, pendant trois jours, nous avons été accueillis par IKEA qui a tout de suite accepté notre présence,
le lundi 18 octobre, sur leur parking, bien sûr comme chaque fois dans le strict respect des contraintes sanitaires.

Là encore les bénévoles se sont relayés tout au long de la journée pour inviter les clients du magasin à découvrir nos activités dont celles organisées pour fêter les 70 ans. Un message sur notre présence a même été diffusé à l’intérieur du magasin. Certes les clients avaient comme préoccupation les achats pour lesquels ils étaient venus mais néanmoins nos invitations à découvrir nos activités ont eu un certain succès.
Remerciements particuliers à Gérard LARCHE, notre chauffeur qui a hébergé le Van chez lui et en a assuré les différents déplacements depuis le 15 au soir pour le récupérer à Chalon sur Saône, le samedi 16, le dimanche 17 et le lundi 18 jusqu’au soir où un autre chauffeur est arrivé depuis Besançon pour le convoyer en Franche Comté afin de poursuivre le parcours vers le Grand Est.
Nos remerciements s’adressent aussi à la quinzaine de bénévoles, très motivés et qui se sont relayés pendant ces trois journées.
Avant de clôturer cette année « Anniversaire » : quelques chiffres pour illustrer notre participation aux 70 ans de l’UFC-Que Choisir sur Dijon : plus de 200 visiteurs, 243 signataires de pétitions (58 pour une eau du robinet sans pesticides, 70 contre le démarchage téléphonique, 67 pour la suppression de la TVA sur les taxes énergétiques et 48 contre la malbouffe), 82 dégustateurs d’eaux dont 45% ont reconnu effectivement l’eau du robinet.

**Un regret : concernant la couverture médiatique,** certes nous avons eu la malchance que pendant cette fin de semaine se déroulaient des épreuves sportives internationales (Marathon des vignes et compétition de rollers) mais nous ne pouvons que regretter que les médias n’aient pas relayé les informations données par communiqué de presse en date du 12 octobre et rappelées quelques 72 heures avant la première manifestation.

A propos de la campagne « EMCE » il nous a fallu informer les inscrits du report de celle-ci au premier trimestre 2022 sinon plus tard. Les circonstances fluctuantes des marchés de l’énergie n’ayant pas permis de mener à bien la désignation de fournisseurs répondant aux cahiers des charges.

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

Rappel : Notre association participe à la défense des locataires d’organismes HLM et plus spécialement de ceux qui logent chez Grand Dijon Habitat et chez ORVITIS depuis les élections de 2018 où nous avons obtenu des postes de représentants de locataires.

Poursuivant cette activité tout au long de l’année 2021 malgré les contraintes sanitaires rencontrées une bonne partie de l’année, nous avons participé soit au titre d’élu au Conseil d’Administration soit au titre de notre association aux différentes réunions externes

(GDH :34 ; Orvitis : 64), aux réunions dématérialisées (GDH : 112 ; Orvitis : 134) des différentes instances.

L’année a été riche en réclamations de locataires et nous a conduit à ouvrir un nombre de dossiers important et à enregistrer de très nombreux signalements dont le détail suit :

* Chez GDH ouverture de 24 dossiers, 37 signalements soit lors de rendez-vous à l’association (12), soit sur place ou en distanciel.
* Chez ORVITIS ouverture de 23 dossiers, 37 signalements lors de rendez-vous (14), dans les mêmes conditions que chez GDH.

Bien sûr, dans la mesure du possible nous avons accompagné nos élus soit lors de réunions internes soit à distance pour chaque bailleur social : 9 chez GDH et 4 chez ORVITIS.

Tout ceci n’a été possible que par un travail en équipe avec nos élus, Camille FRAICHARD chez GDH et Christian MOCCOZET chez ORVITIS et au niveau de l’association avec notre conseiller litige Bernard LAFARGE et Pierre GUILLE en qualité d’’Administrateur délégué auprès des deux Offices publics d’Habitat.

L’année 2021 a été marquée par l’expérimentation proposée aux locataires Orvitis de l’Agence de Dijon, à savoir la prise en charge par une Société UNICIA, de l’entretien et de la réalisation de tous travaux relevant de la responsabilité du locataire moyennant le paiement par celui-ci de 8,60 € par mois.

L’objectif était de faciliter les interventions nécessaires notamment en matière de plomberie de menuiseries, d’électricité et d’isolation en proposant un seul interlocuteur pour tous ces types de travaux……Les locataires concernés ayant donné leur accord (qui ne disait mot consentait !), l’opération a démarré en mai mais lancée réellement pendant l’été.

Sur les 5 premiers mois de fonctionnement, nous avons pu constater de nombreux dysfonctionnements dénoncés par les locataires à la fois sur le manque d’organisation, l’absence de professionnalisme pour certains, le menuisier devant aussi être électricien ou même plombier, et la médiocre qualité des prestations effectuées.

Aussi nous n’avons pas manqué de porter ces réclamations à la Direction de Orvitis et lors du Conseil de concertation locative portant sur le sujet d’une éventuelle extension à d’autres Agences, nous avons de nouveau dénoncé ces dysfonctionnements ce qui a conduit à remettre à plus tard cette extension et à la convocation de la Sté UNICIA pour une mise au point.

Comme nous participons aussi à un Groupe de Travail sur l’ensemble des problèmes de « Qualité » chez ce bailleur lors de l’examen des prestations assurées par les prestataires, nous n’avons pas manqué d’en rajouter !

Alors que l’année 2021 s’achevait nous avons dû enregistrer la démission de notre élue chez GDH suite à son départ de chez ce bailleur, ce qui nous a conduit à rechercher un ou une remplaçante ayant candidaté sur notre liste en 2018 dans le cadre de la parité. Le suivant sur la liste ayant décliné (pour raison de santé) notre proposition, nous nous sommes adressés à la suivante à savoir Mme Cécile DARD-HINGER qui a bien voulu accepter ce mandat du moins jusqu’aux prochaines élections prévues fin 2022.

C’est donc avec elle que nous allons poursuivre nos activités de représentation et de défense des locataires de GDH.

Nous évoquerons plus en détail dans le rapport d’Orientations 2022 l’organisation et le fonctionnement que nous mettrons en place pour préparer et réussir les prochaines élections de représentants de locataires avec l’objectif d’être présent dans l’ensemble des Offices Publics de l’Habitat en Côte d’Or.

**ENQUETES réalisées en 2021**

Deux nouveaux enquêteurs ont rejoint notre équipe (merci au pouvoir d'attraction du Van...),
mais cinq nous ont quittés. Fin 2021 nous étions 26.

La situation sanitaire nous a permis de faire après l'été trois "vraies" enquêtes : en septembre, un relevé de prix en Grandes et Moyennes Surfaces ; en octobre un constat sur les produits alimentaires au rappel et en novembre/décembre une enquête-mystère en magasin d'optique.

Ces enquêtes feront l'objet d'un article dans les prochains "Voir & Savoir".

**REPRESENTATIONS EXTERIEURES / ENVIRONNEMENT ET CONSOMMATION RESPONSABLE**

Le réseau « environnement » a pu poursuivre ses activités de représentation dans les conditions dictées par la réglementation sanitaire. L'écoute des adhérents, la défense des usagers et leur information sur les thèmes de consommation responsable est restée très active. Nous avons introduit pour la première fois un recours en justice contre une réglementation censée protéger leur santé. (Voir annexe Environnement et Consommation Responsable, jointe au rapport).

**SANTE en 2021**

La pandémie a périodiquement interrompu ou compliqué les activités de concertation en santé avec les différents représentants des pouvoirs publics.

La Commission Santé de l'UFC de Côte d'Or a malgré cela été présente dans différentes instances :
- représentation des usagers dans 7 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
- 1 siège en CCI (Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux)

 Un des combats menés avec succès a été la représentation des Conseils Territoriaux en Santé (CTS) en CRSA. Dans le passé on pouvait décider du zonage médical dans un département sans en parler en CTS.

Des liens existent au niveau régional et national : Marie-Christine Radenne (Besançon) et Régine Humbert (Mâcon), mais difficile de savoir qui fait quoi localement ou régionalement.

Odette Mairey, notre Présidente, fait également partie de la Commission Santé à l'échelon national de l'UFC.

Daniel Bideau, animateur national Santé, organise régulièrement des réunions des référents santé régionaux : c'est en général de bons échanges.

Nous avons aussi mis en place une permanence Litiges Santé.

Nous sommes en contact étroit avec France Assos Santé et le Réqua (Réseau Qualité des hôpitaux publics et privés de la région) qui nous envoie beaucoup d'informations, des propositions de formation (certaines sont obligatoires) et de sollicitations.

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

**ACTIONS de Formation**

L’Union Régionale est l’organisatrice des stages.
Au S1-2021, en raison de la Covid 19, aucune formation n’a été dispensée en présentiel !
Au S2-2021 - 2 formations ont eu lieu en présentiel à Dijon :
**-Litiges vente service méthode** le 7 décembre,
- **Représenter l’UFC dans les instances de démocratie locale** le 10 décembre.

**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.

**\* Affaires Pénales**

- 3 nouvelles affaires ont été traitées concernant des domaines viticoles : pratiques commerciales trompeuses, sur l’origine et/ou sur la qualité.

- 4 affaires ont été soldées en 2021 : pratiques commerciales trompeuses sur la nature, la qualité substantielle, l’origine ou la quantité de marchandises, utilisation frauduleuse d’une appellation d’origine contrôlée, fausses déclarations de récoltes.

 **\* Affaires civiles**

Plusieurs dossiers ont été transmis à notre avocat Maître Ruther car faisant 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**

Au cours de l’année nous avons recruté plusieurs conseillers litiges et agents d’accueil qui sont actuellement formés ou en formation ce qui nous permet aujourd’hui d’assurer l’accueil des consommateurs sur tous les secteurs relevant de notre compétence, tous les jours de la semaine.
Malgré la Covid notre association a conservé une activité régulière. Notre Conseil d’Administration s’est réuni 12 fois en présentiel et en visioconférence par l’intermédiaire de Zoom, pour échanger 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.

**CONCLUSION**

L’année 2021 a vu la poursuite de nos actions dans l’intérêt des consommateurs, autour des orientations nationales et locales.

Je voudrais remercier la Ville de Dijon pour l’hébergement qu’elle nous assure, 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, permanent ou occasionnel. Un grand merci à notre salariée ainsi qu’aux conseillers qui ont su répondre présents aux**

**Consommateurs.**

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

 La Présidente

 

 Odette MAIREY