****

**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**](mailto:presidente@cotedor.ufcquechoisir.fr)

**ASSEMBLEE GENERALE du 02 avril 2022**

**Rapport d’orientation-Année 2022**

**INTRODUCTION**

Cette année commence avec de gros chantiers à conduire. En priorité l’élaboration du nouveau Rapport d’Orientation Fédéral. Document qui définit les axes de développement de notre Fédération pour les cinq années à venir (2022-2027), impactant fortement le réseau des Associations locales.  
La mise en place de plusieurs campagnes au cours de 2022 :

- « Mes dépanneurs » démarche qui vient d’être lancée et qui va permettre au consommateur en difficulté de faire appel en urgence à un serrurier ou un plombier en toute sécurité.  
- Trois autres campagnes arrêtées par notre Fédération : Nutriscore, la fracture sanitaire et les données personnelles.

La 1ère d’entre elles, lancée mi-mars, vise à rendre obligatoire le Nutri-Score, cet étiquetage qui permet d’apprécier en un clin d’œil la qualité nutritionnelle des aliments industriels. En lien avec le combat historique de l’UFC-Que Choisir pour une information pertinente et fiable pour manger plus sain et mieux consommer, l’objectif de cette campagne est d’imposer le Nutri-Score à l’échelon européen.  
Au cours du Printemps des consommateurs qui se déroulera jusque fin Juin, nous allons participer à différentes manifestations pour nous rendre plus visibles aux yeux des consommateurs.  
Enfin, la campagne pour les élections d’administrateurs UFC au Conseil d’Administration des bailleurs sociaux, qui mobilisera l’ensemble des bénévoles jusqu’aux élections prévues fin 2022.  
Pour mener à bien toutes ces actions nous aurons besoin de bénévoles, c’est pourquoi nous lançons un appel à nos adhérents pour nous proposer de participer à l'une ou l'autre de ces manifestations.

**FONCTIONNEMENT Interne**

**1 – Recrutement de bénévoles**

Pour nous permettre de renforcer de renforcer notre système de traitement des litiges un recrutement significatif de conseillers est nécessaire. Le travail consiste à résoudre le problème d’un consommateur, après avoir reçu une formation adaptée.

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

**RGPD (Protection 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.

En 2022 mise en place d’« Ateliers Gestal » (travaux en petits groupes) pour mieux répondre aux questions pratiques des conseillers litiges.

Déploiement sur le site de QueChoisir de Côte d’Or de la **prise des rendez-vous en ligne à compter du 4 avril 2022.**

**3 - Permanences décentralisées**

Les permanences ont retrouvé leur rythme ainsi que leurs consommateurs.  
Les trois conseillers de la permanence de Beaune accueillent toujours le samedi matin.  
Pour faciliter leur travail les conseillers de Montbard (les 2 premiers mercredis de chaque mois) et Semur en Auxois (les 3ème et 4 ème mercredis du mois), ont été dotés d’un scanner portatif, ce qui leur permettra de constituer leur dossier, plus aisément.  
A Auxonne depuis le 8 octobre 2021, un conseiller accueille le consommateur le 2ème et 4ème vendredi de chaque mois de 9h à 12 h.

**ACTIONS de COMMUNICATION**

L’année 2021 a été une grande année pour la communication vers le public avec les manifestations autour de l’anniversaire des 70 ans.

**Cette année 2022** nous allons poursuivre certaines opérations(applications avec des Scanathon, qualité de l’eau avec le « bar à eaux » signatures de pétitions……) et promotion du la consommation responsable dans le cadre du Printemps des Consommateurs.

Aussi différentes manifestations vont être organisées **à compter du 15 mars.** Nous avons sollicité la Ville de Dijon pour avoir les autorisations nécessaires au déroulement de certaines opérations à destination du public.

La Métropole nous a informé que compte tenu des délais il nous faudra attendre le mois d’Avril pour pouvoir installer un barnum en Centre-ville.

A contrario, pour la distribution de flyers, il suffira de lui faire connaître les dates choisies en mars….

De même des contacts ont été pris avec certaines grandes surfaces pour la tenue d’un petit stand où nous pourrons rencontrer les consommateurs et leur faire découvrir nos nouveautés 2022 et poursuivre celles de 2021 notamment les démonstrations de l’application Que Produit.

Deux dates sont d’ores et déjà prévues, le 30 avril à Bellefond sur le thème « **Printemps du jardin et de la consommation au naturel !**de 9H à 13H.

Le 7 mai à Dijon MJC Centre social des Bourroches : au cours d’une **Journée au jardin d’Eugène troc broc ventes de plants** de 9 h à 12 h30 et de 13 h30 à 18 h où nous tiendrons un stand.

En dehors du Printemps, autre campagne lancée le 8 mars « Mes Dépanneurs Que Choisir » dont l’objectif est de sécuriser les interventions d’artisans plombiers et serruriers notamment en cas d’urgence. Ceux-ci ont signé une convention avec l’UFC Que Choisir, portant sur 5 engagements :

* Les artisans ont les qualifications et assurances requises ;
* Les conditions générales ne comportent pas de clause abusive ;
* Une estimation du coût de dépannage d’urgence est fournie au consommateur dès la mise en relation ;
* Un devis gratuit conforme à l’estimation est systématiquement présenté avant toute intervention
* Le consommateur est libre de refuser de signer le devis sans payer de frais.

Cette nouvelle campagne ouverte à tous les habitants de Dijon et 30 km autour (voir les codes postaux concernés) est gratuite et a pour leitmotiv : **Avec l’UFC Que Choisir, soyez dépannés pas arnaqués**

**Pour joindre ce nouveau service aller sur : quechoisir.org/mesdepanneurs ou**

**téléphoner au 09 74 73 54 57**

Les médias informés du lancement se sont rapprochés de notre association et notamment FR3 BFC qui nous a demandé un interview le 11 mars et twitter l’information le 14 mars ainsi que lors du journal.

**Les Rendez-vous CONSO 2022**

Thème « **Déjouer les Pièges et Arnaques dans le démarchage commercial** ».

- **Après deux années**, sans pouvoir animer ces rencontres avec le public, crise sanitaire oblige, un rendez-vous, plusieurs fois programmé en 2020, puis 2021 a enfin eu lieu le mardi 1 er février 2022 à la Maison des Seniors à Dijon.

Atelier financé par l’IRCEM (Groupe de Protection Sociale des Emplois de la Famille), organisé par Particulier Emploi (l’emploi à domicile pour tous) en présence de Sabine BONNET (Animatrice Régionale) et animé par les 2 bénévoles de l’AL (J. DECLUY et M. MOREAU).

**- Autres Contacts pris**: l’ANR et la Mutuelle des Finances (en attente de réponses…)

**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 conduit à envisager le remplacement 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… A suivre donc !

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 consommation responsable est l'enjeu mobilisateur du mouvement UFC-Que Choisir, inscrit dans les orientations arrêtées en 2020 dans le cadre de la **« Conso d'après »**. Déclinées dans le programme de campagnes décentralisées, le réseau « environnement » les portera dans les diverses instances de concertations et apportera son appui aux diverses animations prévues en 2022 par une information préventive des usagers.  
Dès ce printemps, « Repensons notre consommation » ! (Pour mémoire retrouvez dans l’annexe jointe les actions envisagées cette année).

**SANTE**

Les problèmes personnels prennent parfois le pas sur les problèmes de société, aussi, rattrapé par la maladie, je suis un peu contraint d'arrêter toutes mes activités bénévoles. Et j'abandonnerai aussi la participation au réseau santé local et régional de l'UFC.

La Commission Santé doit donc se trouver un animateur et organiser la communication interne. De plus, à ce jour, personne dans la Commission ne participe aux réunions des instances (URASS, CRSA, CTS...), hormis en CCI. Sur le champ du département le CTS est important mais doit être lié à la CRSA : il faudrait trouver un bénévole intéressé par les deux instances.

Il serait utile de suivre la mise en place du futur Plan Régional Santé et de suivre la disponibilité des médicaments suite aux engagements du gouvernement et des fabricants, entre autres sujets. Des élections sont prévues cette année, certaines ont déjà eu lieu, mais la situation n'est pas figée.

Si quelqu'un était disponible pour l'organiser, ce serait bien de faire le point sur ce que l'on vient de vivre en santé (Covid...) et sur le comportement des autorités.

Donc, comme vous l'avez compris, nous avons un sérieux besoin de bénévoles, les actions à mener et la représentation de l'UFC Que Choisir dans le domaine de la Santé sont nécessaires et variées...

**ENQUETES**

Toujours à cause de la situation sanitaire, l'enquête prévue en janvier a été reportée en mars.

Nous avons aussi été sollicités pour vérifier la visibilité des publications "Que Choisir" dans les kiosques et rayons presse des Grandes et Moyennes Surfaces. Les résultats serviront à l'équipe dirigeante de la Fédération.

Nous avions l'intention de nous réunir en présentiel en février... Espérons que ce sera enfin possible avant l'été.

Un grand merci à l'Observatoire de la Consommation qui fait bien attention à notre santé en adaptant les enquêtes au contexte sanitaire.

Notre équipe diminue... Nous sommes à ce jour 24. Comme chaque année, nous accueillerons évidemment toutes les bonnes volontés qui veulent bien se joindre à nous. Parlez-en à vos connaissances.

**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 2021 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**

A partir de cette présentation vous aurez compris que les tâches qui nous attendent en 2022 sont nombreuses. Pour les mener à bien il est nécessaire que de nombreux bénévoles viennent nous rejoindre. Aidez-nous nous dans ces recrutements. Parlez-en autour de vous et surtout précisez bien que des formations appropriées sont prévues permettant au nouveau bénévole de se familiariser avec nos activités.

De notre côté, chers adhérents, sachez que nous serons toujours à votre écoute, pour vous conseiller et vous accompagner dans vos démarches.

