



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 6 avril 2023

Rapport d'orientation-Année 2023

INTRODUCTION

En 2023, nous entamons le nouveau rapport d'orientation et à cette occasion notre mode de fonctionnement évolue avec des contacts plus fréquents avec la Fédération à travers les visio-conférences pour le lancement chaque action, le souci d'améliorer nos prestations extérieures, de développer des activités tels que les Rendez-vous CONSO, de travailler en partenariat avec d'autres AL au sein de notre Union Régionale...

En début d'année le programme des campagnes a été arrêté vous en trouverez le détail dans la rubrique « communication ».

Beaucoup d'actions « hors les murs » seront organisées au cours du printemps et au-delà.

Nous aurons besoin de toutes les bonnes volontés pour nous soutenir et participer à ces manifestations dont l'organisation demande du temps et de la disponibilité.

FONCTIONNEMENT Interne

1 - Recrutement de bénévoles

Je ne cesse de le répéter, nous avons un besoin criant de bénévoles pour nous permettre de renforcer notre système de traitement des litiges, mais également pour animer des rendez-vous conso, assurer l'animation de nos manifestations à l'extérieur. Un recrutement significatif de conseillers est nécessaire.

N'hésitez à venir renforcer nos équipes et sachez que des formations efficaces, pour assurer les différentes tâches qui vous seraient confiées, sont prévues.

Compta.com

Nous aurons au cours de 2023 à nous prononcer sur l'adoption d'un logiciel « Compta.com » qui s'inscrit dans une opération globale portant sur un nouveau plan comptable associatif que les ALs doivent adopter avant fin 2024. Cette opération vise notamment à répondre aux exigences liées à la subvention DGCCRF. L'application est accessible en ligne, le but est de gérer la comptabilité à partir de la trésorerie de L'AL. Les mouvements de la banque sont déversés automatiquement dans la comptabilité pour une affectation paramétrable qui s'automatise dans le temps.

2 - Le RGPD et l'Application GESTAL - Le nouveau parcours utilisateur

RGPD (Protection des données informatiques) de nos adhérents

Depuis 2020 le consommateur a un contrôle complet sur les communications qu'il décide de recevoir. Il peut s'inscrire ou se désinscrire des courriels de l'AL, c'est le consommateur qui gère ses propres informations.

Carte d'adhésion dématérialisée (envoi par mail)

Une réflexion est en cours pour le déploiement de la carte d'adhérent en 2023, elle pourra être envoyée juste après la prise d'adhésion en ligne sur quechoisir.org ou suite à l'adhésion en présentiel.

Ateliers Gestal - Travaux en petits groupes

Pour mieux répondre aux questions pratiques des conseillers litiges (CL), nous continuerons en 2023 comme en 2022 d'harmoniser les pratiques dans le traitement des litiges. L'investissement de nos conseillers litiges (CL) contribue chaque jour à conforter l'UFC-Que Choisir comme association de consommateurs de référence.

Offre couplée :

Un rappel, cette offre permet à l'adhérent de profiter d'un tarif préférentiel de 9€90/an à l'abonnement du site quechoisir.org, s'il renouvelle son statut avant la fin de son adhésion. **Le seul mode de paiement valable pour cette opération est la carte bancaire, il n'est plus possible de payer par chèque.**

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 3^{ème} et 4^{ème} mercredis du mois), ont été dotés d'un scanner portatif et d'un nouvel ordinateur, ce qui leur permettra de constituer leur dossier, plus facilement.

ACTIONS de COMMUNICATION

L'année 2023 outre la poursuite des opérations traditionnelles (application Quel Produit ?, qualité de l'eau avec le « bar à eaux » signatures de pétitions, campagne « mes dépanneurs » quiz conso.....) de promotion d'une « Consommation responsable accessible à tous » dans le cadre du Printemps des Consommateurs, la Fédération nous invite à relayer de nouvelles campagnes comme celle sur « la protection des données personnelles », la « qualité de l'Eau et sa préservation » et les impacts de « la fracture sanitaire ».

C'est ainsi que notre association a prévu un certain nombre de manifestations à compter de la date du 15 mars, jour de la Fête du Printemps des Consommateurs.

Une première opération à destination du public, s'est déroulée le jeudi 16 mars, sur la journée, Place François RUDE à Dijon.

Trois thèmes ont été développés à cette occasion :

- **Une consommation responsable accessible à tous** avec en sous-entendu « du pouvoir d'achat au pouvoir d'agir ».
- **Consommation d'eaux à boire** : eau du robinet et eaux en bouteilles avec dégustation de 3 eaux à l'aveugle pour trouver laquelle est l'eau du robinet ?
- **Protection des données personnelles** avec la déclaration « **Je ne suis pas une Data** » avec la possibilité pour chacune et chacun, en scannant un QR Code créé par l'UFC-Que Choisir, de découvrir ce que les sites utilisés pour acheter, vendre ou tout simplement échanger sur les différents réseaux sociaux, connaissent de leurs données personnelles qui de plus sont utilisées sans avoir donné leur accord !

Les médias ayant relayé ce thème et indiqué notre présence le 16 mars Place F Rude à Dijon, ont conduit les intéressés à venir se renseigner sur notre stand et à découvrir cette nouvelle « application ».

Pour la suite des opérations programmées, il faut citer :

- le Salon des Séniors au Palais des Congrès les 27 et 28 avril,
- le Marché biologique de BELLEFOND le 29 avril de 9 h00 à 13h00 ;
- le « Jardin troc plantes », le 6 mai à la MJC des Bourroches à Dijon ;
- la « Fête de la Nature » le 14 mai après-midi dans les jardins de l'Arquebuse à Dijon.

Dans ces différents lieux, il est prévu de sensibiliser les consommateurs sur l'utilisation qui peut être faite de leurs données personnelles en les invitant à utiliser notre QR Code et à être prudents sur les réseaux sociaux.

Bien sûr tout ce programme nécessite l'engagement de nos bénévoles à toutes les étapes, que ce soit pour le montage ou le démontage du stand, ou la présence « éducative » et l'écoute attentive des interrogations des consommateurs

Nous savons que nous pouvons compter sur toutes et tous pour assurer le succès de ces activités et nous les en remercions par avance.

RELATION AVEC LES BAILLEUR SOCIAUX

Comme l'a souligné le rapport d'activité 2022, notre association a obtenu des résultats très satisfaisants pour la défense des locataires chez 3 Bailleurs sociaux : ORVITIS, GRAND DIJON HABITAT et CDC HABITAT SOCIAL.

(Je vous invite à retrouver en Annexe les orientations à venir qui sont nombreuses et volontairement détaillées pour votre information).

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

La consommation responsable est l'enjeu majeur mobilisateur du mouvement UFC-Que Choisir, inscrit dans ses orientations arrêtées fin 2022. Déclinées dans les campagnes

décentralisées, elles seront portées dans les diverses instances de concertations et dans les diverses animations « hors nos murs » prévues en 2023, où le réseau « environnement » délivrera une information préventive des usagers. « Nous devons agir pour garantir l'accès de tous à une consommation responsable. »

(Retrouvez dans l'annexe jointe les actions envisagées cette année).

SANTE

Notre nouvel animateur de la Commission santé outre sa fonction de Représentant des Usagers dans deux établissements médicaux de Côte d'Or- la maison de Jouvence à Messigny- et - Vantoux et l'hôpital d'Is-sur -Tille, devra suivre notamment la mise en place du futur Plan Régional Santé (PRS) et organiser les réunions de la Commission Locale. Nous sommes régulièrement sollicité par l'URASS et France Infos Santé pour être encore plus actif au sein de ces structure, mais pour nous cela nous avons besoin bénévoles, les actions à mener et la représentation de l'UFC Que Choisir dans le domaine de la Santé sont nécessaires et variées.

ENQUETES

Notre groupe d'enquêteurs se compose maintenant de 20 personnes. La quasi-totalité sont sur l'axe Dijon-Beaune, mais il reste quand même 1 enquêteur à Montbard/Semur et 1 à Auxonne. Il n'y a toujours personne dans le nord du département.

Du fait de l'utilisation de plus en plus fréquente d'internet pour les enquêtes, certains d'entre nous ont souhaité une formation informatique adaptée aux enquêtes, que Jean Claude Lovato a réalisée en février.

Nous venons de terminer une enquête-mystère auprès des médecins généralistes et des ophtalmologues.

Nous pouvons féliciter ce groupe d'enquêteurs qui répondent toujours présents et permettent d'avoir un éclairage national et départemental sur les modalités de notre consommation.

ACTIONS de FORMATION

→ Les Formations planifiées en 2023 :

- Interpeller les consommateurs le 13 avril
- Découverte le 25 mai

ACTIONS en JUSTICE

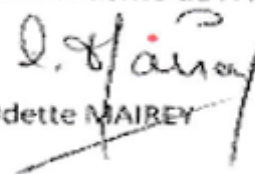
Conformément à notre agrément judiciaire, et avec le concours de notre avocat, Maître Eric RUTHER, lequel nous signale les dossiers appelés devant le Tribunal Correctionnel pouvant donner lieu à la constitution de partie civile d'UFC-Que Choisir, nous continuerons sur cette

voie, comme nous le faisons depuis plusieurs années,
Nous demanderons l'intervention d'un huissier de justice, lorsque les prévenus ne verseront pas les dommages et intérêts, ni les frais de justice accordés à notre association.
Parallèlement nous allons essayer de renouer nos échanges d'informations avec la Direction Départementale de la Protection des Populations (ex DDCCRF) qui dépend aujourd'hui du Ministère de l'agriculture rendant les contacts plus compliqués.
Mais ce lien suspendu temporairement est nécessaire dans l'intérêt collectif des consommateurs.

CONCLUSION

A partir de cette présentation vous aurez compris que les tâches qui nous attendent en 2023 sont aussi nombreuses qu'en 2022 peut être plus. Pour les mener à bien il est nécessaire que de nombreux bénévoles viennent nous rejoindre. Aidez-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, vous informer et vous accompagner dans vos démarches.

La Présidente de l'AL



Odette MAIREY