



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 6 avril 2023

### Rapport d'activités - Année 2022

L'année 2022 a été un renouveau, notre fonctionnement, a retrouvé ses couleurs car nous avons pu assurer l'accueil des consommateurs normalement, bien sûr, sur rendez-vous et forcément le nombre de personnes reçues par nos conseillers s'est réduit, mais libéré de toutes les contraintes liées à la Covid

J'en profite ici pour remercier très chaleureusement l'ensemble des bénévoles pour leur constante efficacité et la solidarité qui s'est installée pour soutenir les postes défaillants.

### NOMBRE d'adhérents

Au 31 décembre 2022 : 1423 adhérents

### STATISTIQUES Litiges

Notre activité en matière de litige nous a permis de dispenser ~ 700 dossiers litiges.

Parmi ceux-ci, nous avons **accompagné et conseillé 145 adhérents**, nous avons également **interpellé les professionnels** pour **92 dossiers-litige assez complexes** qui ont nécessité pour certains d'entre eux (n=20) de faire appel à notre avocat Maître Ruther.

330 ont concernés le traitement des **litiges en ligne** via notre site. 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 2022, les 700 DOSSIERS LITIGES ont été ouverts et répartis ainsi :

(1) : Logement, Construction, immobilier, panneaux photovoltaïques, rénovation, etc. 98 soit **14 %**

(2) : Assurances : 65 soit **9 %**

(3) : Banques et organismes de crédit : 63 soit **9 %**

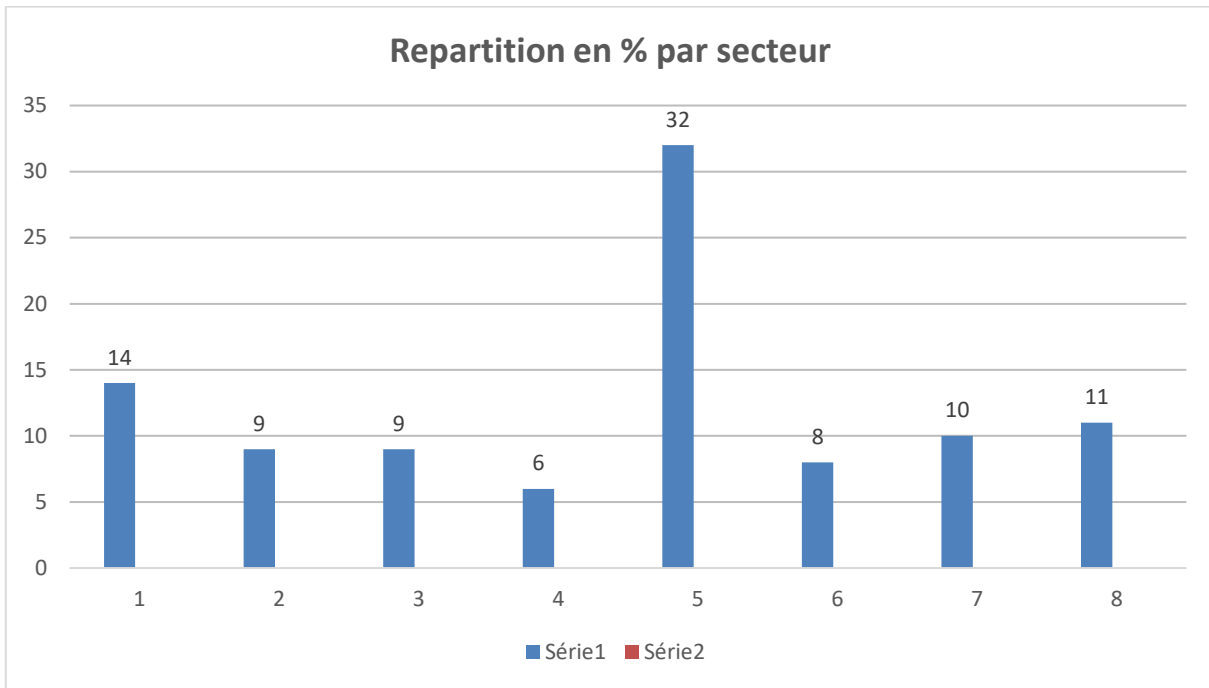
(4) : Auto, moto, caravane, etc. : **44 soit 6 %**

(5) : Services Marchands (commerces, activités de loisirs, tourisme, transports) : 228 soit **32 %**

(6) : Fournisseurs d'énergie et eau : **54 soit 8 %**

(7) : Opérateurs de télécommunications : **73 soit 10 %**

(8) : - Divers : **75 soit 11 %**



## COMMUNICATION Interne

### → Campagnes relayées par les médias :

- « Démarchage commercial » le 7 février 2022 : Radio-France Bleu Bourgogne dans l'émission « Les Experts »
- « Mes Dépanneurs » le 7 avril 2022 : TV-France 3 Bourgogne.

## COMMUNICATION externe

Nous avons à cœur de toujours informer nos adhérents que ce soit à travers notre bulletin « Voir et Savoir », notre site internet, les réseaux sociaux, Facebook et twitter ainsi que par voie de presse dans des communiqués de presse réguliers.

Nos actions « hors les murs », listées ci-dessous, ont été couronnées de succès puisqu'aux cours de notre présence nous avons recruté adhérents et des bénévoles

- Printemps des consommateurs place François Rude à Dijon le 26 mars 2022
- Salon des Séniors à Dijon les 7 et 8 avril 2022
- Printemps du jardin et de la consommation au naturel à Bellefond le 30 avril 2022
- Journée « Jardins et Plantes » le 7 mai à la MJC des Bourroches à Dijon
- Grand Dej' au parc de la Toison d'Or le 11 septembre 2022
- Foire écologique à Semur-en- Auxois le 24 septembre 2022.

Depuis le début de sa création, l'association n'a cessé de se battre aux côtés 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 !

Une première campagne, « Mes dépanneurs », a été lancée le 10 mars par un Communiqué de presse adressé à tous les médias locaux dans les termes suivants :

Face aux arnaques qui sont légion en matière de dépannage d'urgence, l'UFC-Que Choisir de Côte d'Or, soucieuse de proposer une solution simple aux consommateurs, annonce l'expérimentation d'un nouveau service « Mes dépanneurs Que Choisir » pour une mise en relation sécurisée avec des plombiers et serruriers à DIJON et 30 km alentours.

En effet, alors qu'elle traite de nombreux litiges liés à des dépanneurs peu scrupuleux et aux tarifs prohibitifs, l'association locale UFC-Que Choisir de Côte d'Or se réjouit de pouvoir proposer ce nouveau service, accessible en ligne ([quechoisir.org/mesdepanneurs](http://quechoisir.org/mesdepanneurs)) ou par téléphone (09 74 73 54 57) aux habitants du département.

Cette proposition a eu un certain succès si l'on en croit les statistiques fournies par la fédération.

N'ayant pas pu disposer d'un emplacement le 15 mars, Journée Nationale de la consommation, nous avons relayé ce thème lors du Salon des Séniors les 7 et 8 avril au Palais des Congrès à DIJON.

Pour une première participation, nous avons eu un grand nombre de visiteurs séniors mais aussi plus jeunes qui se sont montrés très intéressés par nos combats, nos pétitions reprises sur les thèmes des 70 ans et notre application « QUEL PRODUIT ? » Les bénévoles se sont succédés sur les deux jours et ont découvert pour certains l'approche terrain de nos manifestations.

Ce succès nous a incité à renouveler l'opération en 2023.

Autre manifestation du « Printemps », nous avons été présents lors du marché « troc-plantes » à BELLEFOND où nous avons eu l'occasion d'échanger avec les candidats à la Députation venus spécialement faire leur marché !

Le 7 mai nous avons participé à la journée « Jardins partagés » à la MJC des BOURROCHES où en présence d'autres associations nous avons fait la promotion de notre 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.

Pour illustrer ce résultat, nous avons mené une campagne spécifique sur la défense du « NUTRISCORE » relayée auprès des médias qui nous ont interviewé et notamment FR3 BFC à qui nous avons présenté le NUTRISCORE dans les Allées de la Cité de la Gastronomie le 31 mai. Les visiteurs, interrogés par le journaliste, ont déclaré partager notre combat pour une meilleure visibilité des étiquettes sur la composition des produits et de leur impact sur la santé.

La rentrée de septembre a été marquée par de nouvelles manifestations. :

Les 10 et 11 septembre nous avons tenu un stand pendant les 2 jours dans le cadre du GRAND'DEJ au sein du parc de la Toison DOR. Les visiteurs nombreux se sont montrés particulièrement intéressés par les démonstrations sur différents types de produits alimentaires, cosmétiques et ménagers avec chaque fois les propositions alternatives mieux

notées, avec moins d'impact sur la santé (allergènes, perturbateurs endocriniens). Là encore les bénévoles ont fait preuve de disponibilités depuis l'installation, la tenue du stand jusqu'au démontage, dont il convient de les remercier.

Le 24 septembre à SEMUR EN AUXOIS dans le cadre de la Foire écologique, notre association a pu présenter nos combats en matière de protection des ressources (EAU) et du développement durable et responsable. Merci à nos bénévoles du secteur qui se sont mobilisés pour cette journée et accueilli notre présidente venue les soutenir.

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 Côte d'Or.

## 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 représentants de locataires.

Poursuivant cette activité tout au long de l'année 2022, nous avons participé soit au titre d'élu au Conseil d'Administration soit au titre de notre association aux différentes réunions externes notamment les Conseils de Concertation Locative

Au cours de celles-ci nous avons examiné le fonctionnement du contrat multiservices UNICIA chez ORVITIS de et des prestations de services chez GDH et en avons dénoncé les dysfonctionnements constatés par nombre de locataires.

L'année 2022 a encore été riche en réclamations de locataires et nous a conduit à enregistrer de très nombreux signalements et à ouvrir nombre de dossiers.

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, Cécile DARD 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.

## **Mais, l'année 2022 a été consacrée en grande partie à la préparation et aux élections chez les Bailleurs sociaux**

Les 400 heures passées par les bénévoles à distribuer près de 25000 flyers chez les locataires des différents organismes HLM ont permis de recueillir les candidatures en nombre et à parité homme-femme en vue de présenter une liste chez ORVITIS, chez GRAND DIJON HABITAT et chez CDC HABITAT SOCIAL.

Une fois de plus chez HABELLIS il nous a manqué une candidature femme pour clôturer notre liste, ce qui est dommage car nous avons réussi à nous faire inviter à la réunion sur le protocole électoral alors que l'on nous avait « oubliés ».

Mais une fois les listes closes ce n'était pas fini pour autant car il s'agissait d'inviter les locataires à voter et bien sûr pour notre liste !

Là encore nos efforts ont « payé » et lors des opérations de vote les locataires ont exprimé leur confiance dans les listes UFC Que Choisir avec les résultats suivants :

- Chez ORVITIS à près de 40 % ce qui nous a permis d'obtenir 2 des 4 sièges au Conseil d'administration qui seront occupés par, nos deux têtes de liste, à savoir : Mr Christian MOCCOZET et Mme Sandrine BARONI.

- Chez GDH à 47,42 % ce qui nous a permis d'obtenir 2 des 4 sièges au Conseil d'administration qui seront occupés par Mr Christophe LAROCHE et Mme Cécile DARD.

- Chez CDC Habitat Social on a eu la surprise de voir notre liste de Côte d'Or considérée par le bailleur comme représentant de l'UFC Que Choisir nationale.

Pour ce Bailleur, il ne s'agissait pas d'élections au CA local mais au Conseil de Surveillance C'est ainsi que notre liste s'est retrouvée face à celles des associations de niveau national, telles que la CLCV, L'AFOC, la CSF, la CNL, l'INDECOSA CGT, DAL etc...

Aussi nous avons dû faire appel au responsable du GT HLM de la Fédération et avec lui nous avons eu un interlocuteur UFC Que Choisir national qui nous a représenté dans certaines réunions en présentiel et nous a accompagné dans les réunions visio.

Les votes exprimés le 21 décembre ont une fois de plus porté l'UFC Que Choisir en tête avec 19,7% ce qui nous a permis d'obtenir 1 des 3 sièges attribués aux associations au Conseil de Surveillance lequel sera occupé par Mr Tahar HAMMAMI.

Fort de ce résultat nous avons pris contact avec les Directrices des Agences locales (DIJON et QUETIGNY) qui ne pourront plus nous ignorer !

Enfin, on ne peut pas terminer le Rapport es activités de cette année sans rappeler que celle-ci aura été marquée par une première, à savoir la manifestation unitaire du 10 novembre qui a rassemblé les associations locales (CNL, CSF, AFOC, CLCV et UFC Que Choisir) pour dénoncer devant les locaux de l'Union Social de l'Habitat (USH) les augmentations de loyer prévues de 3,5% au 1<sup>er</sup> janvier 2023 par tous les bailleurs sociaux.

**En conclusion : les activités auprès des Bailleurs sociaux qui ont conduits aux résultats obtenus lors des élections illustrent l'engagement particulièrement fort des bénévoles. Qu'ils en soient ici remerciés.**

## ENQUETES réalisées en 2022

La façon de faire les enquêtes évolue : plus d'utilisation d'internet pour le protocole et les réponses, plus d'enquêtes courtes, pas forcément réservées aux enquêteurs. Nous avons réalisé 2 enquêtes-mystère (concessions automobiles et CBD) et 2 relevés de prix (hard-discount et circuits courts). Nous avons également participé à 3 demandes de l'Observatoire de la Consommation (Visibilité des revues Que Choisir dans les kiosques, présence du Nutriscore, information de la modification des recettes des produits alimentaires à cause d'un manque d'approvisionnement).

Ces enquêtes ont fait ou feront l'objet d'un article dans le "Voir & Savoir".

Aucun nouvel enquêteur n'a rejoint la commission cette année, et 5 nous ont quitté.

En décembre, certains ont pu bénéficier de la formation enquêtes en présentiel.

**CONSOMMATION RESPONSABLE / ENVIRONNEMENT/ SERVICES PUBLICS LOCAUX**

Les bénévoles du réseau « environnement » ont poursuivi leurs activités de représentation, pour y défendre une réglementation plus efficace pour protéger leur santé et l'environnement, donnant ainsi du sens à une information préventive des usagers, à « une consommation plus saine, sobre, juste, une consommation responsable ». L'association a été récompensée de ses efforts lors d'un recours en justice contre un arrêté préfectoral insuffisamment protecteur. (Voir annexe Consommation Responsable / Environnement, jointe au rapport).

## **SANTE en 2022 -**

Notre Animateur de la Commission santé ayant été contraint par la maladie d'abandonner ses fonctions dans les différentes instances de santé locales et régionales.

Au cours de la réunion de la Commission Santé du 27 septembre nous avons nous avons procédé à la désignation d'un nouvel animateur déjà 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.

## **ACTIONS de Formation**

### **→ Les Rendez-vous CONSO 2022**

Thème « Déjouer les Pièges et Arnaques dans le démarchage commercial et protection des données personnelles »

Après deux années, sans pouvoir animer ces rencontres avec le public, crise sanitaire oblige, plusieurs ateliers, ont été réalisés et animés par Michel MOREAU et Joël DECLUY :

- A la maison des Séniors à Dijon, le 01/02/2022
- A la maison de Nuits à Nuits st Georges au festival du numérique, le 1<sup>er</sup> octobre 2022
- A la maison des Jeunes de Saulon-la-Chapelle, le 14 octobre 2022.
- 

### **→ Les Formations réalisées en 2022 :**

- Accueil le 5 mai 2022
- Découverte le 2 juin 2022
- Coaching force de vente le 21 septembre 2022
- Fédérer une équipe autour d'une ambition commune les 16 et 17 juin 2022
- Initiation traitement des litiges le 22 juin 2022
- Enquêtes le 1<sup>er</sup> décembre 2022

## **ACTIONS en Justice**

Pour rappel, 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**

Au cours de cette année 2022, aucune affaire appelée devant le Tribunal Correctionnel n'a donné lieu à une constitution de partie civile de la part de notre association.

## \* Affaires civiles

Plusieurs dossiers ont été transmis à notre avocat Maître RUTHER, car pouvant faire l'objet d'une action au civil concernant les domaines suivants :

- Immobilier : construction, rénovation, isolation, installation de panneaux photovoltaïques, de pompes à chaleur - garanties décennales - malfaçons sur chantiers.
- Logement : sinistres en copropriété avec mise en cause du syndic et des artisans - production de créance auprès d'un liquidateur de société - problèmes entre locataires et propriétaires.
- Droit bancaire : arnaque sur placements financiers.
- Annulation, résiliation ou non-exécution de contrats d'assurances diverses.
- Achats sur foires.

## FONCTIONNEMENT Interne

L'ambition de notre AL étant de doubler tous les postes de conseillers sur chaque secteur pour un travail efficace, le recrutement de bénévoles et une préoccupation permanente.

Au cours de 2022 nous avons eu plusieurs bénévoles qui après quelques semaines n'ont pas donné suite soit pour des raisons de santé ou souhaitant s'orienter différemment.

Seul trois bénévoles sont venus grossir les rangs, mais nous allons poursuivre notre action dans le domaine.

Nous avons bénéficié d'une stagiaire en Service Civique pendant six mois. Son aide a été tout à fait profitable à notre association. Notamment sa participation dans la campagne des élections au CA des Bailleurs Sociaux, a été très efficace.

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

Au cours de l'année 2022 notre effort s'est porté sur des actions hors les murs comme le démontre le volet de la communication externe de ce rapport, et selon les orientations nationales et locales et toujours dans l'intérêt des consommateurs.

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