



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 4 avril 2025

### Rapport d'activité - Année 2024

#### BILAN DE NOTRE ACTIVITE :

Le nombre d'adhérents est de 1365 pour 1393 en 2023, soit un léger tassement.

Nous avons eu 670 rendez-vous qui ont générés le traitement de 704 dossiers litiges. Ils se répartissent en 3 niveaux :

- niveau 1 : n = 403, informations générales donnés au consommateur (pas besoin d'être adhérent)
- niveau 2 : n = 215, conseils avec les éléments juridiques donnés à l'adhérent (adhésion nécessaire)
- niveau 3 : n = 86, interventions de l'association auprès de la partie adverse, pour certains d'entre eux nous avons fait appel à notre avocat Me Éric Ruther.
- 

Traitement des Litiges en Ligne (TLL) via notre site pour n= 317, cette formule a prouvé son utilité.

UFC-QUE CHOISIR DE CÔTE D'OR  
« Votre association de défense des consommateurs »

Indépendant  
À vos côtés  
Militant

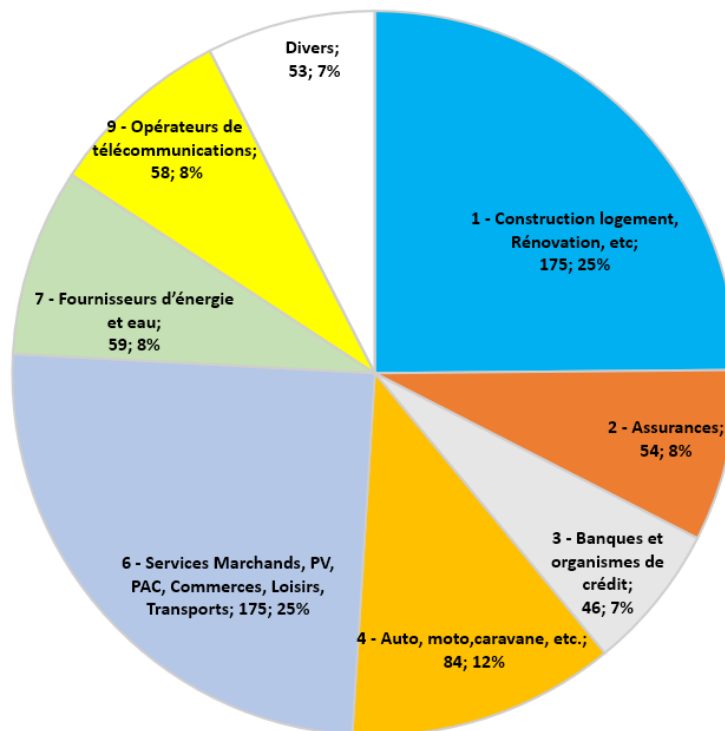
Accueil▼ L'Association▼ Adhérent▼ Bénévole▼ Représentations▼ Thématiques▼ Nous rencontrer▼ Parole de Consommateurs▼ Adhérer en ligne

L'arnaque au faux conseiller bancaire  
L'arnaque au faux conseiller bancaire : une arnaque encore trop fréquente Une personne

> SOUTENEZ NOUS !  
> SOUMETTRE UN LITIGE EN LIGNE  
> PRENDRE UN RENDEZ-VOUS

*Nota : dans le cas de dossiers complexes, un rendez-vous en présentiel est proposé.*

Nombre par secteur



Comparaison	2022		2023		2024	
	nb	%	nb	%	nb	%
Construction logement, Rénovation, etc	98	14	156	21	175	25
Assurances	65	9	67	9	54	8
Banques, organismes crédit	63	9	60	8	46	7
Auto, moto, caravanes	44	6	77	10	84	12
Services marchands, PAC, PV, commerces, etc.	228	32	238	32	175	25
Fournisseurs d'énergie et eau	54	8	34	5	59	8
Opérateurs télécoms	73	10	68	9	58	8
Divers	75	11	46	6	53	8
Traitement Litiges en Ligne	330		317		295	

### Poursuite des actions de dématérialisation par la fédération (envoi par mail)

- Pour la carte d'adhésion : Depuis le 01/07/2023, elle est envoyée par mail suite à l'adhésion en présentiel ou juste après la prise d'adhésion en ligne sur quechoisir.org.
- Pour les reçus fiscaux : depuis le 27/06/2023, la fédération a dématérialisé les reçus fiscaux au format pdf.

### Dossiers litiges accessibles en ligne pour l'adhérent

Dès que le dossier évolue, l'adhérent **reçoit une notification sur son email, l'intérêt pour l'adhérent** est de :

- Connaître en temps réel l'évolution de son dossier.
- Pouvoir communiquer directement avec le conseiller litiges via un fil de discussion (équivalent à un "chat")

*Nota : pour le consommateur demander au Conseiller litiges que le dossier soit accessible en ligne*

### Arrêt de l'adhésion sympathisant au 1<sup>er</sup> sept. 2024

La fédération UFC a décidé lors de son AG en 2024, l'arrêt de cette formule.

Le bilan montre qu'au niveau national, elle n'a pas trouvé son public, l'expérimentation a montré que les personnes sensibles aux combats de l'UFC favorisaient davantage le don que l'adhésion.

*Pour notre association locale de Côte-d'Or en 2002 nb = 80 ; en 2023 nb = 57 ; en 2024 nb = 21*

### **RGPD (Protection des données informatiques) de nos adhérents**

La Fédération UFC Que Choisir est très respectueuse de la protection des données informatiques de nos adhérents.

Seules les personnes ayant donné leur consentement peuvent recevoir les mails de l'association locale UFC-Que Choisir (ex : campagne énergie moins chère ensemble pour l'électricité et le gaz,)

L'adhérent peut s'inscrire ou se désinscrire des courriels de l'AL, c'est le consommateur qui gère ses propres informations, c'est le consentement.

Il n'y a pas d'inscription automatique à une newsletter, Il faut retenir que si l'adhérent n'a pas dit oui, c'est non.

### **Pôle ressources humaines :**

La création de ce pôle avait été prévue pour améliorer le recrutement de bénévoles eu égard aux besoins de notre association et améliorer l'identification des besoins en formations des bénévoles et y répondre.

Ce pôle a été effectivement mis en place en 2024.

#### **1) Le recrutement :**

Pour recruter, plusieurs outils ont été activés :

- La création d'offres de missions sur :
  - Notre site internet,
  - Des sites spécialisés : France bénévolat-tous bénévoles.org
- Le recrutement en direct lors des manifestations extérieures comme la foire gastronomique de Dijon,
- Le prosélytisme à travers les réseaux personnels.

Au final, pour l'année 2024, 10 bénévoles ont été recrutés, ce qui constitue une rupture très positive et encourageante pour les années à venir et qui tend à montrer l'attractivité de notre association.

#### **2) la formation :**

- deux sessions « découvrir l'UFC Que Choisir »
- une session « renforcer l'équipe de son AL »
- une session « promouvoir une consommation responsable »
- une session « initiation au traitement des litiges »

### **COMMUNICATION interne -**

A destination de nos 1400 adhérents, quatre numéros trimestriels de notre journal « voir et savoir » ont été édités grâce à la mobilisation des responsables de la gouvernance de l'association.

Notre site internet est régulièrement actualisé par son responsable et permet à chacun -visiteurs, adhérents, bénévoles – de mieux comprendre nos combats.

Tout nouvel évènement fait l'objet d'une newsletter et l'alimentation des réseaux sociaux nécessite une grande réactivité.

### **ACTIONS QUI S'INSCRIVENT DANS LE CADRE DU PRINTEMPS DES CONSOMMATEURS 2024 :**

#### **L'UFC Que Choisir de Côte d'Or « Hors les murs » :**

Comme chaque année l'UFC Que Choisir de Côte d'Or a opté pour la date du 15 mars pour lancer ses opérations d'information et de sensibilisation des consommateurs sur le thème de la consommation responsable accessible à tous.

#### **Le samedi 23 mars 2024 : stand Place François Rude à Dijon :**

De nombreux consommateurs sont venus découvrir les combats de l'UFC Que Choisir notamment dans le domaine d'une alimentation responsable.

A cette occasion, nous leur avons démontré tout l'intérêt de l'application « Quel Produit » à la fois pour évaluer le Nutriscore dans les produits alimentaires, la présence d'allergènes dans les cosmétiques et les perturbateurs endocriniens dans les produits ménagers, en insistant particulièrement sur le pourquoi des notations et sur les propositions alternatives mieux classées ou moins toxiques.

Notamment nous leur avons fait découvrir le "PLANET SCORE" prenant en compte les impacts environnementaux et le "Bien-être animal". Le bar à eaux, permettant la dégustation d'eau à l'aveugle pour identifier parmi trois eaux différentes celle qui correspond à l'eau du robinet, a eu encore un beau succès. Les gagnants ayant identifié l'eau du robinet parmi une eau minérale et une eau de source ont été heureux d'emporter une gourde en verre aux couleurs de l'UFC Que Choisir.

Le quiz sur la consommation d'eau a permis de constater le choix d'un grand nombre de visiteurs pour l'eau du robinet. Son prix rapporté au m3 très attractif, tout en supprimant les emballages plastiques.

Deux journalistes de FR3 BFC sont venus interviewer les consommateurs sur les différents thèmes, ce qui a été retransmis le soir lors de l'émission régionale.

#### **L'UFC Que Choisir au Salon des Séniors au Palais des Congrès de Dijon, les 11 et 12 avril 2024.**

Les bénévoles de l'association ont été présents lors du « salon des seniors » à Dijon les 11 et 12 avril 2024. L'accent a été mis sur la notoriété de notre association, la mise en avant de l'application « quel produit », l'intérêt de boire l'eau du robinet, la consommation responsable notamment, la prise en charge des litiges.

Pour illustrer notre volonté d'être présents « Hors les murs », **le samedi 25 avril nous avons occupé un espace dédié dans la galerie de l'Intermarché Jean Jaurès à Dijon.**

Nous avons attiré l'attention du public sur une consommation responsable accessible à tous.

La présence de notre Bar à eaux surmonté de trois carafes a intrigué les consommateurs.

Par ailleurs, certains visiteurs, locataires de bailleurs sociaux nous ont fait part de problèmes rencontrés. Ce point est à souligner par ce qu'il montre que l'UFC Que Choisir est bien identifié comme association de défense et de représentation des locataires des Bailleurs sociaux.

**Le 4 Mai, l'UFC Que Choisir a participé au Marché Produits Locaux et Bio à BELLEFOND** après avoir proposé aux visiteurs de participer à un « rendez-vous conso » sur le thème de la nutrition -santé ou comment mieux se nourrir-.

Lors de cette manifestation nous avons rencontré nombres de visiteurs déjà très au fait d'une consommation responsable et notamment sur le choix de consommer l'eau du robinet.

### **ACTIONS QUI S'INSCRIVENT DANS LE CADRE DE LA RENTREE DES CONSOMMATEURS**

**Le 15 septembre, nous avons participé avec un stand à la Foire Ecologique (Forum initiatives locales pour l'environnement et une consommation responsable) à Semur en Auxois.** Encore une occasion de promouvoir la « Rentrée des consommateurs » en proposant notamment un rendez-vous conso « Nutrition santé » et de rencontrer un grand nombre de consommateurs

Le dimanche 22 septembre nous avons été présents avec un stand au GRAND DEJ dans le Parc de la Toison D'or.

Le point d'orgue de notre communication externe a été la tenue d'un stand à la foire gastronomique de Dijon pendant 12 jours du 31 octobre au 11 novembre 2024 : 1400 consommateurs environ ont été rencontrés pour lesquels une présentation de notre association et de ses combats a été faite par 15 bénévoles se relayant chaque jour.

**Conclusion : L'année 2024 « Hors les Murs » a été riche en évènements.** Ceci a été possible grâce à l'engagement particulièrement fort des bénévoles qui se sont succédés lors de ces manifestations. Il convient de les remercier.

## LES BAILLEURS SOCIAUX

Nous avons adressé début février, à chaque bailleur social chez qui nous avons des représentants de locataires les rapports d'activités et les justificatifs des frais engagés à cette occasion.

Ci-dessous vous trouverez le bilan d'une année complète pour chacun des bailleurs :

- Chez ORVITIS, ce sont donc : 17 ouvertures de dossiers qui ont entraîné 14 recherches documentaires et 20 analyses et conseils juridiques à l'occasion soit des permanences (23) et de rendez-vous (7) sans compter les déplacements sur sites (21) et les réunions extérieures (31). Auxquelles il faut rajouter les réunions internes (18) et dématérialisées (43) dans le cadre de 29 signalements.
- Chez GRAND DIJON HABITAT, ce sont donc : 30 ouvertures de dossiers ayant entraîné 23 recherches documentaires et 30 analyses et conseils juridiques à l'occasion des permanences (23 partagées) et de rendez-vous (22) sans compter les déplacements sur site (44) et les réunions extérieures (23) auxquelles il faut rajouter 12 réunions internes et 10 réunions dématérialisées dans le cadre de 34 signalements.
- Chez CDC HABITAT SOCIAL, ce sont donc : 12 ouvertures de dossiers ayant entraîné 12 recherches documentaires et 14 analyses et conseils juridiques à l'occasion des permanences (14) et de rendez-vous (4) sans compter les déplacements sur sites et les réunions extérieures (70) Agences et visites d'immeubles) dans le cadre de 18 signalements auxquels il faut rajouter 5 réunions internes et 12 réunions dématérialisées notamment au niveau national (CCL et commissions de surveillance). En effet compte tenu de la place de notre élu local reprise au niveau national par la Fédération notre association a participé aux réflexions nationales engagées par CDC HS sur la représentation dans les CCL, dans les CALEOLS (commissions d'attribution de logements) et sur les « accords collectifs » calqués sur celui d'IDF.

Comme vous pouvez le voir l'année 2024 a été riche en évènements grâce à notre équipe et à son engagement : nos 3 élus, notre conseiller dédié aux litiges avec un renfort d'étudiants juristes stagiaires, notre bénévole référent chez ORVITIS et chez CDC HS tant pour les signalements que leur suivi, la distribution de flyers, et me concernant, les relations périodiques que j'ai pu entretenir avec les présidents et les directions de ces organismes à l'occasion des Commissions de Concertation Locatives (CCL), comme de rencontres sollicitées sur certains problèmes récurrents.

A titre d'exemples on peut citer chez ORVITIS, la réunion sur les ARES CAUTAINS à BEAUNE et le devenir des locataires concernés par les projets de déconstruction.

De même chez Grand Dijon Habitat à propos de l'immeuble 21 rue Hyacinthe Vincent à DIJON où les problèmes d'infiltrations provoquant des fuites dans les Halls et les parkings ont été constatés en présence des locataires, du Président et du Directeur général.

## ENQUETES 2024

Le nombre d'enquêteurs se maintient et a permis de réaliser 7 enquêtes au cours de l'année :

- deux d'entre elles concernaient respectivement la mobilité (possibilité de faire ses courses d'alimentation à pieds) et les forfaits téléphoniques pour pré-ado.
- les 5 autres sur le thème de la consommation responsable :
  - o relevé de prix des baguettes de pain,
  - o demande de renseignement en jardinerie sur les composteurs et des solutions d'arrosage.
  - o En grandes et moyennes surfaces, présence d'emballage des fruits et légumes, constat ou non de promotion des produits trop sucrés, constat ou non d'information des consommateurs sur la "shrinkflation".

## RENDEZ-VOUS CONSO -

Au cours de l'année 2024, la mise en place de cette activité a nécessité beaucoup de séances de travail en commun (environ 20) pour nous approprier les différents thèmes.

Deux actions se sont déroulées :

- 1 rdv conso à la maison des associations pour les bénévoles de Que Choisir sur "cuisiner équilibré", en mars

- 1 à Semur-en-Auxois, dans le cadre du forum d'initiatives locales pour l'environnement et une consommation responsable le 15 septembre, sur le gaspillage alimentaire

Plusieurs recherches de coopération n'ont pas abouti (maison des associations, toutes les MJC/centre sociaux de Dijon) les foyers ruraux de la Côte d'Or...

## CONSOMMATION RESPONSABLE / ENVIRONNEMENT/ SERVICES PUBLICS LOCAUX

Le réseau des bénévoles intervenant sur le large thème de l'environnement a poursuivi ses missions de représentation classique et s'est engagé sur de nouveaux champs de consommation responsable (mobilité) et de protection de la santé des consommateurs. (Voir annexe Consommation responsable / Environnement)

## SANTE

- Arrivée d'une nouvelle bénévole renforçant notre présence à l'hôpital d'Is sur Tille,
- Présence de nos représentants dans les comités d'usagers,
- Participation à différentes animations intra-établissement : le patient traceur, sensibilisation à la vaccination contre la grippe, etc,...

## ACTIONS EN JUSTICE

Dans notre bulletin trimestriel VOIR & SAVOIR, Rubrique « Aux marches du Palais », nos adhérents sont tenus informés des jugements rendus dans le cadre des dossiers où UFC Que Choisir s'était portée partie civile.

### Affaires pénales :

En 2024, restaient encore ouverts :

- Un dossier concernant l'exercice illégal de médecine en chirurgie vétérinaire, ouvert en 2018. Un arrêt de la Cour d'Appel a été rendu le 6 novembre 2024, nous donnant satisfaction, mais celui-ci a fait l'objet d'un pourvoi en cassation.

- Un dossier concernant des fraudes sur vins, ouvert en 2018. Pour celui-ci également, après de nombreux renvois devant différentes juridictions, la procédure est toujours en cours.
  - Un dossier concernant la chaptalisation de vins AOC, devant revenir devant la Cour d'Appel le 20 février 2025. Maître RUTHER vient de nous indiquer qu'après audience de plaidoiries, l'arrêt rendu à cette date, nous est favorable.
- En 2024, aucune affaire appelée devant le Tribunal Correctionnel n'a donné lieu à une intervention de notre part.

#### Affaires civiles :

La majorité des problèmes exposés par nos adhérents sont clos, après examen de leurs dossiers par nos conseillers-litiges et intervention de leur part. Soit le consommateur n'était pas abusé, soit notre intervention a été fructueuse après rappel des règles de consommation à leurs interlocuteurs professionnels. Seuls quelques dossiers (une dizaine environ) ont donné lieu à une demande de rendez-vous pour consultation au cabinet de Maître RUTHER.

#### **FONCTIONNEMENT INTERNE**

Dans le cadre des travaux de la maison des associations de Dijon, nous avons eu à faire face mi-juillet à un déménagement dans une autre aile du bâtiment perturbant l'organisation et notre fonctionnement. Ceci ne nous a pas empêché de mener à bien notre programme de manifestations « hors les murs » qui a été réalisé avec succès. Un grand merci aux organisateurs.

Notre Conseil d'Administration s'est réuni 8 fois. 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**

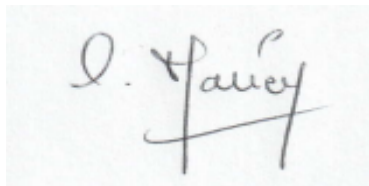
2024 a été une année un peu agitée, la préparation, le transfert dans nos nouveaux locaux et les travaux, ont rendu notre activité assez compliquée. Outre les conversations téléphoniques perturbées par le bruit environnant, nous avons eu à subir des coupures de chauffage, rendant difficile le quotidien.

**C'est pourquoi je tiens une nouvelle fois tout particulièrement à saluer l'engagement humain de tous les bénévoles quel que soit leur domaine d'activité, permanent ou occasionnel.**

Je voudrais également remercier la Ville de Dijon pour l'hébergement qu'elle nous assure, et l'embellissement des locaux déjà bien avancé qui laisse présager une perspective d'accueil des consommateurs très engageante, l'Etat au travers de la subvention DGCCRF et l'aide ponctuelle du Conseil Départemental de Côte d'Or.

DIJON, le 22 mars 2025

La Présidente de l'UFC Que Choisir de Côte d'Or



O. MAIREY

## A.G. du 4 AVRIL 2025 – RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024 ANNEXE CONSOMMATION RESPONSABLE & ENVIRONNEMENT

Pour la troisième année de mise en œuvre du rapport d'orientation, visant à garantir l'accès de tous à **une « consommation responsable »**, notre activité a porté principalement sur l'apport d'**une information préventive aux usagers**. Outre les représentations dans les diverses instances de concertations, on retiendra le développement de la sensibilisation d'un large public dans des actions de terrain et animations hors nos murs, et pour répondre par exemple à des besoins en lien avec la mobilité.

### **AGRICULTURE / ALIMENTATION / EAU**

Participation à l'organisation d'une alimentation locale, saine et durable notamment dans le cadre de projets alimentaires territoriaux ( P.A.T. Norge et Tille et projet MIAM/Cap Val de Saône, projet ProDij de Métropole Dijon).

Visite de l'exploitation bio GAEC Henriot Villebichot (29/11 ; 3 participants)

Promotion des circuits courts alimentaires dans les salons, sur internet.

Représentation des usagers domestiques dans les instances locales de gestion de l'eau (3 réunions C.L.E Ouche et 3 ateliers de l'étude prospective d'adaptation climatique des bassins Ouche Vouge Tille et de la Nappe Dijon Sud ; contrat de rivière Saône).

Protection ambitieuse de toutes les ressources d'eau potable : pas de réunions du comité ressource en eau en 2024, obtention d'un bilan qualitatif des eaux distribuées en 2022/2023 par l'ARS BFC en CoDERST, diffusion d'articles sur la qualité et le prix de l'eau (appel à témoignages).

Suivi du recours juridique contre les chartes départementales d'usage des pesticides déposé au TA Dijon par l'avocat de la fédération en février 2023.

### **GESTION des DÉCHETS/ÉCONOMIE CIRCULAIRE**

Diffusion de l'information fédérale sur la consommation collaborative et l'économie circulaire, sur l'extension des consignes de tri et la tarification incitative

Diffusion de conseils de conso responsable sur des salons et marchés : **participation au Printemps de la conso à Dijon (23/03) et Bellefond (4/05) ; participation au Forum des initiatives locales pour une conso responsable de Semur en Auxois (15/09)**

Gestion des emballages et des biodéchets à partir de 2024 : **2 visites du centre de tri des déchets de DIJON ont eu lieu (14/03 et 14/11 : 25 participants).**

**Suivi des plans régionaux et locaux de prévention des déchets : participation aux CCSPL des agglos et communautés de communes.**

.

### **ÉNERGIES**

Promotion d'une juste tarification énergétique (EMCE gaz)

Participation à la Journée régionale des énergies renouvelables 10/12 (membre suppléant du Comité régional de l'énergie BFC).

Contribution à la transparence du marché local de la rénovation énergétique : diffusion de conseils tirés de nos dossiers de litiges

Suivi de la planification locale PCAET (Dijon Métropole et CCNorge et Tille)

### **RISQUES NATURELS, TECHNOLOGIQUES et DIVERS**



Représentation des riverains en participant au suivi des sites à risques (réunions CSS, 5 réunions du CoDERST).  
Suivi des actions du Parc national de la Forêt (7/11).

### **SANTÉ-ENVIRONNEMENT et ALIMENTATION-SANTÉ**

Information préventive des consommateurs en matière de santé-alimentation-environnement : diffusion des bonnes pratiques du PNNS, promotion du Nutri-score et du Planet-score, promotion de l'application « Quel produit ? », reprise de la réalisation des RV Conso « alimentation »

Diffusion des données des observatoires régionaux de santé (ORS) et de l'association régionale de prévention (Promotion Santé BFC), **des informations « qualité de l'air » d'Atmo BFC.**

### **SERVICES PUBLICS TERRITORIAUX**

Représentation des usagers domestiques dans la gouvernance des services publics locaux (CCSPL Dijon, de Dijon-Métropole, CA Beaune...)

Participation croissante à la concertation sur les mobilités (comités des partenaires dans les 2 agglos et 3 bassins de mobilité) : Beaune (7/03), Norge et Tille (8/02, 21/03 et 16/09), Dijon-Métropole (12/11)

### **RÉSEAU RÉGIONAL ENVIRONNEMENT**

Les bénévoles correspondants locaux du RRE se réunissent en visio pour échanger sur ces thèmes (8/02, 26/06) et sur les représentations de niveau régional (CS du Plan déchets / économie circulaire (26/03), COP Planification écologique BFC (2/10), CRÉ 22/11, COREAMR 3/12.

Enfin, certains bénévoles ont participé aux ateliers de la Rencontre régionale (11/04).

Gérard CLÉMENCIN, pour le réseau environnement