



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS QUE CHOISIR DE
COTE D'OR
MAISON DES ASSOCIATIONS
2 Rue des Corroyeurs
Boite N 14 21000 DIJON

Le 27 mars 2025

Tél : 03 80 43 84 56

Mail : presidente@cotedor.ufcquechoisir.fr

ASSEMBLEE GENERALE du 4 avril 2025

Rapport d'orientation-Année 2025

INTRODUCTION

Lorsque nous rédigeons le rapport d'orientation les actions envisagées sont déjà décidées voire engagées.

En 2025, le plan de formation pour le 1^{er} semestre est arrêté, des enquêtes ont été lancées, les manifestations sont pour la plupart fixées.

Tout au cours de la lecture de ce document vous trouverez, pour votre information, les grand axes de travail sur lesquels nous mettrons l'accent au cours de l'année.

Le changement important à noter c'est la réinstallation de nos bureaux entre le 29 avril et le 6 mai. Dates qui viennent de nous être précisées par la Directrice de la Maison des Associations.

Nous vous attendons nombreux pour une visite de votre part afin de découvrir nos nouveaux locaux.

FONCTIONNEMENT Interne

Ressources humaines :

Recrutement :

A la suite des bons résultats de 2024, nous continuerons à recruter des bénévoles pour renforcer à la fois les missions traditionnelles et à la fois des missions permettant à notre association de développer sa communication grand public et institutionnelle.

Nous nous appuyerons sur les outils suivants :

- Notre site UFC Que Choisir Côte d'or,
- Les réseaux sociaux,
- Nos bénévoles et adhérents,
- Notre journal « voir et savoir »,
- Les sites spécialisés : Tous bénévoles.org, France bénévolat, JeVeuxAider.gouv.fr,
- Les manifestations extérieures,
- Des annonces dans PQR,
- Notre réseau des bénévoles

Formation :

L'arrivée d'une nouvelle bénévole comme correspondante formation de notre association nous permettra d'être encore plus à l'écoute des besoins exprimés par les bénévoles.

Par ailleurs, une « professionnalisation » des bénévoles participant aux animations extérieures est nécessaire et fera l'objet d'un suivi particulier.

Ateliers Gestal -travaux en petits groupes

Mise en place du Réseau Gestal par la fédération, il est constitué de RNG (niveau National), de RRG (niveau UR), de CLG (niveau AL).

Objectif : mutualiser les connaissances parmi les 13 UR et les 130 AL qui constitue ce réseau, mieux répondre aux questions pratiques des conseillers litiges (CL), harmoniser les pratiques dans le traitement des litiges, mieux recenser les litiges sériels.

Suite à notre action auprès de la Commission européenne, et l'engagement pris par Stellantis d'indemniser tous les consommateurs européens suite aux problèmes rencontrés avec l'AdBlue, le formulaire d'indemnisation a été mis en ligne par Stellantis.

- Condamnation historique SFAM
- Airbags Takata, l'UFC-Que Choisir dépose plainte et réclame une commission d'enquête parlementaire

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.**

Permanences décentralisées

Les permanences fonctionnent à un rythme constant. Les deux conseillers de la permanence de Beaune accueillent toujours le samedi matin. Les conseillers de Montbard (les 2 premiers mercredis de chaque mois) et Semur en Auxois (les 3ème et 4ème mercredi du mois), Ces derniers organisent un Forum d'initiatives locales pour l'environnement et une consommation responsable qui se déroulera le dimanche 28 septembre.

ACTIONS de COMMUNICATION EXTERNE

Communication :

La rencontre des consommateurs lors de la foire gastronomique de Dijon a montré que notre association locale n'est pas assez connue : près de 2 consommateurs sur 3 ne connaissent pas notre association et ne savent pas qu'ils peuvent s'adresser à nous pour résoudre leurs litiges du quotidien.

La communication externe fera donc l'objet d'actions renforcées :

1) La communication institutionnelle :

- rencontre avec les maires des villes les plus importantes de Côte d'or en donnant la priorité à la métropole de Dijon (la moitié des habitants du département),
- rencontre avec les responsables départementaux,
- rencontre avec les députés du département.

2) La communication « grand public » :

- les médias
- les réseaux sociaux,
- la P.Q.R.
- les actions « hors les murs » :
 - o salon des seniors les 10 et 11 avril 2025
 - o foire gastronomique du 01 au 11 novembre 2025

3) La communication envers nos adhérents sera accentuée :

- réflexion à engager sur notre journal « Voir et Savoir » ,
- communication « spot » pour de l'actualité

Le Printemps des Consommateurs

Comme les quelques 80 AI inscrites à la campagne 2025 nous avons participé à une réunion (visio) organisée par la Fédération le vendredi 7 mars 2025.

Les informations ont porté sur différents thèmes :

- Rappel : cette réunion faisait suite aux Ateliers de la Semaine du mouvement de janvier. Elle a lancé la campagne 2025 destinée aux actions de communication du 15 mars (Journée internationale des Consommateurs) au 30 juin 2025 menées par les AI pour faire connaître nos combats et nos réussites.
- Nous avons reçu le jour même affiches, tryptiques et différents goodies destinés à la Campagne « LE PRINTEMPS DES CONSOMMATEURS, consommer mieux c'est possible ». Outre ces documents papiers, nous seront transmis des fichiers numériques pour alimenter notre site AI et les réseaux sociaux. De même deux outils nouveaux seront mis à notre disposition : Open Agenda (promotion du partage sur les réseaux) et CANVA (faciliter la création d'actions de communication)
- Cette année devrait voir le développement de partenariats :
 - o Avec Génération future qui a lancé une campagne sur une semaine pour les alternatives aux pesticides (SPAP).
 - o Avec « No Plastic in my sea » pour demander le respect de la Loi anti gaspillage, pour une économie circulaire (AGEC) avec signatures de pétitions et enquête à réaliser dans les ERP recevant plus de 300 personnes.

Aussi, c'est maintenant que les actions « Hors les Murs » ont commencé. Différentes manifestations vont se dérouler, avec traditionnellement la distribution de flyers sur les combats de l'UFC, les démonstrations de l'application « Quel Produit » et bien sûr le choix éclairé de l'eau

du robinet (bar à eaux), mais aussi la promotion de « Rendez-vous conso » sur les sujets de Nutrition/ Santé et Arnaques.

Cette année forts de l'expérience positive de 2024, nous participerons les 10 et 11 avril au Salon des Séniors de Dijon où notre stand associatif accueillera les consommateurs. Par ailleurs deux présentations sont prévues, au centre du salon, sur l'Al et sur les RDV Conso.

Cette année nous serons présents dans la galerie du SUPER U de CHENOVE le samedi 26 avril toute la journée.

A l'exemple de l'année 2024, nous serons présents au Marché bio de BELLEFOND le samedi 4 mai toute la matinée ...

Quel que soit le lieu, on vous attend nombreux. Comme le Printemps va se poursuivre jusqu'au 30 juin nous aurons sûrement encore de nouvelles manifestations que nous ne manquerons pas de vous signaler.

RELATION AVEC LES BAILLEURS SOCIAUX

Sans attendre les orientations soumises à l'Assemblée générale de ce jour, notre association a poursuivi ses activités, notamment en janvier, à l'occasion de réclamations de locataires à réception des régularisations de charges.

A titre d'exemple le 28 janvier, des locataires d'immeubles Rue des RETISSEYS à TALANT, ayant constaté une facture de consommation d'eau anormale, s'est tenue, à notre demande une réunion avec la Directrice de l'Agence CDC HS de Dijon pour avoir des explications. A cette occasion la Directrice a reconnu que la surconsommation était due aux travaux de rénovation réalisée. Aussi la direction de CDC HS a convenu de la nécessité d'une réduction de ce montant de charges et de la mise en place d'un échéancier de paiement prenant en compte la consommation habituelle des années précédentes.

Par ailleurs, la signature des différents « accords collectifs » signés en 2024 avec le bailleur Grand Dijon Habitat, va demander de notre part une très grande vigilance sur leur mise en application et un suivi spécifique des locataires concernés.

Accompagner, aider les locataires dans la résolution amiable de leurs problèmes, nécessite que notre association soit connue, reconnue, elle l'est déjà des locataires et nous allons de nouveau lancer une opération de dépôt de flyers dans les immeubles sociaux.

C'est pourquoi nous recherchons aussi des personnes disposant de temps pour réaliser ces opérations. Aussi n'hésitez pas à vous faire connaître lors de cette réunion.

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 et déclinées dans les campagnes décentralisées ; elles seront portées dans les diverses instances de concertations et dans les diverses animations « hors nos murs » prévues en 2025, 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

Dans le cadre du rapport d'orientation 2023-2027 du mouvement UFC Que Choisir, les objectifs de l'association locale Côte d'Or sont les suivants :

- poursuivre notre présence dans les instances de santé départementale et régionale. A ce titre, le renouvellement des représentants régionaux aura lieu le 10 avril 2025,
- développer notre présence en tant que R.U.(représentants des usagers) dans les établissements hospitaliers. Les renouvellements de responsables se feront au mois de novembre 2025,
- s'impliquer dans les démarches de certification engagée par les hôpitaux et cliniques,
- communiquer auprès des adhérents dans chaque numéro du journal « Voir et Savoir » pour les informer de l'actualité « santé »,
- expliquer les évolutions dans le domaine médical en France et nos combats lors des manifestations « grand public », notamment :
 - salon des séniors à Dijon les 10 et 11 avril
 - la foire gastronomique à Dijon du 01 novembre au 11 novembre 2025

ENQUETES

Nous faisons actuellement notre 2ème enquête de l'année, après un relevé de prix ciblé en février.

Nous sommes toujours trop peu nombreux dans le nord et l'est du département, qui n'est pas représenté, et n'a donc pas de "photographie" ni de restitution des résultats locaux. Pourtant cette mission, qui n'est pas chronophage, s'intéresse à l'ensemble des problématiques au coeur des préoccupations de tous les consommateurs.

L'objectif sera donc, pour l'année 2025, le recrutement d'enquêteurs en liaison avec le pôle RH.

Nous vous accueillerons avec plaisir, quel que soit votre lieu d'habitation !

RENDEZ-VOUS CONSO

- 2 rdv conso dans le cadre de l'association Entre aide de Neuilly/Crimolois (gaspillage alimentaire et juste prix)
- 2 rdv conso dans le cadre de l'association LSR 21 (même thèmes)
- recherche de nouvelles collaborations et/ou lieux pour faire ces séances, peut-être en proposant aussi ceux concernant les arnaques avec M Moreau.

Aujourd'hui, nous avons fait 1 rdv dans chacune de ses associations qui a été très appréciée; à voir s'ils font d'autres ouvertures....

Envisager de faire une nouvelle séance à l'attention des bénévoles de Que Choisir d'autant qu'il y a plusieurs nouveaux venus. Ainsi ils seraient informés et ce serait l'occasion de se rencontrer et donc de mieux se connaître.

ACTIONS EN JUSTICE

Notre agrément judiciaire ayant bien été renouvelé en date du 20 septembre 2024, nous continuerons comme par le passé à intervenir au niveau judiciaire pour les affaires appelées devant le Tribunal Correctionnel, affaires dans le cadre desquelles effectivement l'intérêt des consommateurs est à défendre.

Lorsque notre avocat Maître Eric RUTHER nous informe d'un dossier pouvant donner lieu à constitution de partie civile de la part de notre association, et après étude de celui-ci, cette constitution est déposée au tribunal. Nous demandons alors des condamnations et l'octroi de l'article 475-1 du Code de Procédure Pénale.

L'exécution des jugements est assurée par Maître RUTHER, en concours si besoin d'un commissaire de justice.

Ces dernières années (peut-être depuis 2020, année de la covid ?), il ne nous a pas été possible d'avoir des rendez-vous au sein de la DDPP (Direction Départementale de la Protection des Populations). En 2025, nous en solliciterons auprès de celle-ci.

De même, dans le but de rappeler au Procureur de la République notre intervention en tant que partie civile, nous allons demander un rendez-vous auprès du Substitut.

CONCLUSION

Notre souci permanent est de toujours faire plus pour permettre aux consommateurs d'être mieux informés, mieux conseillés et mieux protégés.

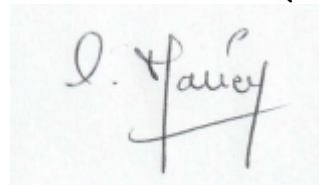
Pour mener à bien ces exigences, il est nécessaire que de nombreux bénévoles viennent nous rejoindre. Aidez-nous dans ces recrutements.

Parlez-en autour de vous et surtout précisez bien que nous veillons à la bonne intégration des bénévoles et à leur formation appropriée leur permettant de se familiariser avec nos activités dans une ambiance bienveillante.

Chers adhérents, sachez que nous serons toujours à votre écoute.

DIJON, le 22 mars 2025

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'O. Mairey', written on a light-colored rectangular background.

O. MAIREY

RAPPORT D'ORIENTATIONS 2025

ANNEXE CONSOMMATION RESPONSABLE, ENVIRONNEMENT, SERVICES PUBLICS TERRITORIAUX

En référence au rapport d'orientation fédéral, nous devons agir pour garantir l'accès de tous à **une « consommation responsable », par une information préventive**, priorisée lors des campagnes décentralisées. Pour assurer une large couverture départementale dans nos participations aux diverses instances de concertations, nous faisons un appel au bénévolat auprès des usagers des services locaux.

AGRICULTURE / ALIMENTATION / EAU

Soutenir l'organisation d'une alimentation locale, saine et durable : viser à participer à tous les projets alimentaires territoriaux de C-O et continuer à faire la promotion des circuits courts alimentaires dans les salons et sur nos publications.

Représenter les usagers domestiques dans toutes les instances de gestion de l'eau, en contribuant notamment à la révision des contrats locaux et à des études prospectives d'adaptation climatique Rester en alerte sur la tarification et la sécurisation quantitative des services de l'eau (décrypter les RPQS) et pour une protection ambitieuse de toutes les ressources d'eau potable : participation aux réunions du CoDERST et du comité ressource en eau départemental

Soutenir les recours juridiques contre les mal-adaptations des textes protection des captages et des chartes départementales d'usage des pesticides.

GESTION des DÉCHETS/ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Assurer la 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.

Promouvoir la conso responsable et la réduction des déchets, dans toutes les concertations des agglomérations et communautés de communes (participation aux CCSPL).

Informers les usagers sur la gestion des déchets : organiser une nouvelle **visite du centre de tri des déchets de Dijon (voire du centre de sur-tri de Beaune)**.

ÉNERGIES

Diffuser des conseils sur la tarification énergétique, sur les opérations groupées fédérales, sur la sobriété, sur la rénovation énergétique (appui Espace info énergie)

Contribuer aux avis pour le Comité régional de l'énergie BFC sur l'implantation des projets d'énergies renouvelables.

Participer à l'élaboration des Plans ClimatAir Énergies territoriaux des Métropoles et EPCI : 7 PCAET obligés, programme Territoire Engagé Transition Écologique (TETE), Territoire à énergie positive pour la croissance verte (TEPCV)

RISQUES NATURELS, TECHNOLOGIQUES et DIVERS

Assurer la représentation des riverains en participant au suivi des sites à risques (réunions CSS, CoDERST, CDPRNM).

SANTÉ-ENVIRONNEMENT et ALIMENTATION-SANTÉ

Répondre à la demande d'information des consommateurs sur la prévention en matière de santé-alimentation-environnement et sur la notion « une seule santé » : diffusion des bonnes pratiques du PNNS, promotion du Nutri-score et du Planet-score, promotion de l'application « Quelproduit ? », réalisation des RV Conso « alimentation »

Diffuser les données des observatoires régionaux de santé (ORS) et de l'association régionale de prévention (Promotion Santé BFC).

Être le relais du suivi des risques de dégradation de la qualité de l'air : diffusion des informations d'Atmo BFC.

SERVICES PUBLICS TERRITORIAUX

Exprimer les besoins des usagers domestiques dans la gouvernance des services publics locaux (CCSPL des EPCI et Métropoles, Conseil régional, Aéroport de Dijon, SICECO, SESAM, ...)

Participer à la concertation sur les mobilités (comités des partenaires) dans les 2 agglos et 3 bassins de mobilité.

Pour la mise en œuvre de nos nombreuses actions, devenez bénévoles de la conso responsable dans le réseau environnement

Gérard CLÉMENCIN, pour le réseau environnement

