



Tél : 03 80 43 84 56

E-mail : president@cotedor.ufcquechoisir.fr

Le 07 mars 2026

ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE du 27 mars 2026

Rapport d'activité - Année 2025

BILAN DE NOTRE ACTIVITE :

Le nombre d'adhérents est de 1425 en 2025 pour 1365 en 2024, soit une progression de 60 adhérents.

Nous avons eu 696 rendez-vous qui ont générés le traitement de 480 dossiers litiges, ils se répartissent en 3 niveaux :

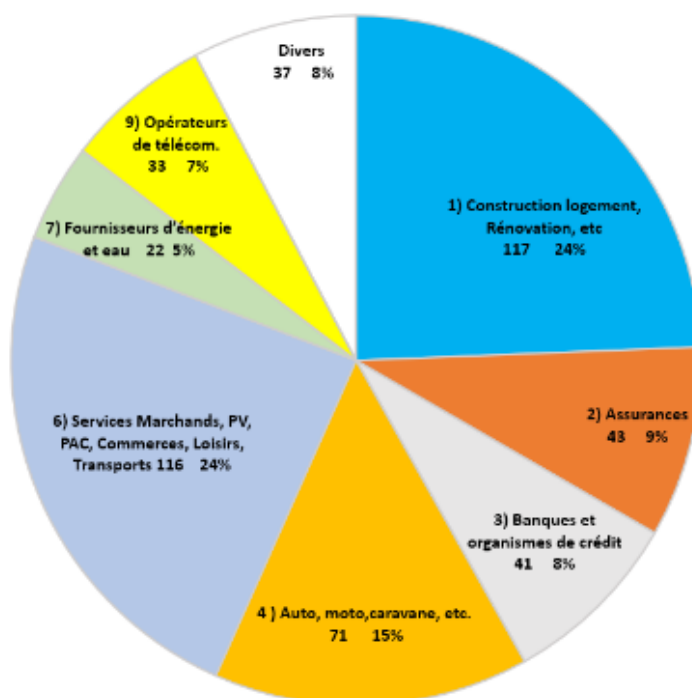
- niveau 1 : n = 346, informations générales donnés au consommateur (pas besoin d'être adhérent)
- niveau 2 : n = 76, conseils avec les éléments juridiques donnés à l'adhérent (adhésion nécessaire)
- niveau 3 : n = 57, interventions de l'association auprès de la partie adverse, pour certains d'entre eux nous avons fait appel à notre avocat Maître Éric Ruther.

Traitement des Litiges en Ligne (TLL) via notre site pour n= 245, cette formule a prouvé son utilité.



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

Nombre par secteur



EVOLUTION 2023 / 2024 / 2025 PAR TYPE DE LITIGE :

Comparaison

	2023		2024		2025	
Domaine	nb	%	nb	%	nb	%
Construction logement, Rénovation, etc	156	21	175	25	117	24
Assurances	67	9	54	8	43	9
Banques, organismes crédit	60	8	46	7	41	9
Auto, moto, caravanes	77	10	84	12	71	15
Services marchands, PAC, PV, commerces, etc.	238	32	175	25	116	24
Fournisseurs d'énergie et eau	34	5	59	8	22	5
Opérateurs télécoms	68	9	58	8	33	7
Divers	46	6	53	8	37	8
Traitement Litiges en Ligne	317		295		245	

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

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.

Actuellement, 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).

Plusieurs adhérents n'ayant pas donné leur accord, se plaignaient de ne pas recevoir les informations relatives à

ces campagnes et nouvelles de l'association UFC Que Choisir, un assouplissement est envisagé afin de leur en faire profiter.

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.

LES RESSOURCES HUMAINES :

Le pôle mis en place en 2024 s'est renforcé en 2025 avec l'arrivée de la nouvelle correspondante formation de l'association permettant ainsi un meilleur suivi de l'intégration des nouveaux bénévoles et la formation continue des bénévoles en place.

1) Le recrutement :

Pour l'année 2025, 12 bénévoles ont été recrutés, permettant de pallier les départs et de répondre aux besoins ce qui constitue une continuité encourageante pour les années à venir et qui tend à montrer l'attractivité de notre association.

En outre, une jeune juriste en service civique a été recrutée également.

2) la formation :

Ont été réalisées :

- une session « découvrir l'UFC Que Choisir »,
- une session « porteur de paroles »,
- une session « mobiliser son réseau »,
- une session « litiges vente service »,
- une session « initiation traitement des litiges »,
- une session « réaliser des enquêtes,
- une session « représenter les usagers dans les instances de santé »

MANAGEMENT INTERNE :

Notre Conseil d'Administration s'est réuni 6 fois. Chacune des réunions 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.

Les animations extérieures ont servi également de levier d'animation des bénévoles.

Deux journées de « rencontres bénévoles » ont été réalisées. Enfin le réaménagement a permis de retrouver des locaux modernes et fonctionnels pour l'ensemble de l'équipe.

COMMUNICATION « INTERNE » :

A destination de nos 1425 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 à destination des adhérents dont les bénévoles.

COMMUNICATION EXTERNE :

ACTIONS QUI S'INSCRIVENT DANS LE CADRE DU PRINTEMPS DES CONSOMMATEURS 2025 :

L'UFC Que Choisir de Côte d'Or au salon des seniors au Palais des Congrès de Dijon, les 10 et 11 avril 2025 :

Les bénévoles de l'association ont été présents lors du « salon des seniors » à Dijon. L'accent a été mis sur la notoriété de notre association, la mise en avant de l'application « quel produit », la prise en charge des litiges.

Deux interventions sur scène ont été réalisées pour présenter l'association et promouvoir nos missions

d'information et de défense du consommateur.

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

Le 03 mai, l'UFC Que Choisir de Côte d'Or a participé au marché produits locaux et bio à BELLEFOND :

Lors de cette manifestation nous avons rencontré nombre de visiteurs déjà très au fait d'une consommation responsable, mais demandeurs d'informations complémentaires et notamment sur le fait de consommer l'eau du robinet.

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

Le 28 septembre, nous avons participé à la foire écologique (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 (environ 70 personnes). Une présentation publique sur scène de l'association a été faite. Recrutement de 4 bénévoles.

Le 11 octobre, les bénévoles de l'association ont animé un stand au cœur de Dijon :

Sur une place adjacente au grand marché central de Dijon, environ 100 consommateurs ont été renseignés sur nos activités et le « bar à eau » a été vivement apprécié ! Deux bénévoles ont été recrutés.

Du 30 octobre au 11 novembre, foire gastronomique de Dijon : 175 000 visiteurs

Pour la deuxième année consécutive et suite au succès de 2024, 25 bénévoles se sont relayés de 10h.00 à 20h.00 chaque jour pour animer un stand riche en informations à destination des consommateurs avec une accroche sur la campagne énergie « Octopus ».

Environ 1500 personnes ont été rencontrées et ont été informées sur les litiges, la consommation responsable avec « Quelproduit », etc... 5 bénévoles ont été recrutés.

Les 04 et 05 décembre, le salon des maires de Côte d'Or :

Pour la première fois, notre association « UFC Que Choisir de Côte d'Or » a été présente avec un stand : la campagne pour l'eau potable a été mise en avant avec une dégustation d'eau à l'aide du « bar à eau ».

L'accroche a été le thème « les pollueurs ne sont pas les payeurs ». 30 maires et responsables politiques départementaux et 1 députée ont été rencontrés.

Conclusion : L'année 2025 a été particulièrement riche en événements extérieurs. Ceci a été possible grâce à l'engagement particulièrement fort des bénévoles qui se sont succédés lors de ces manifestations. Je les remercie très chaleureusement !

LES BAILLEURS SOCIAUX :

Nous avons adressé début janvier 2026, 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 :

- ORVITIS :

* 19 ouvertures de dossiers qui ont entraîné 14 recherches documentaires et 12 analyses et conseils juridiques à l'occasion soit des permanences (31) et de rendez-vous (13) sans compter les déplacements sur sites (27) et les réunions extérieures (55). Auxquelles il faut rajouter les réunions internes (14) et dématérialisées (57) dans le cadre de 24 signalements.

- GRAND DIJON HABITAT :

* 25 ouvertures de dossiers ayant entraîné 14 recherches documentaires et 40 analyses et conseils juridiques à l'occasion des permanences (31 partagées) et de rendez-vous (19) sans compter les déplacements sur site (40) et les réunions extérieures (33) auxquelles il faut rajouter les réunions internes (19) et dématérialisées (8) dans le cadre de 49 signalements.

- CDC HABITAT SOCIAL :

* 25 ouvertures de dossiers ayant entraîné 16 recherches documentaires et 20 analyses et conseils juridiques à l'occasion des permanences (31 partagées) et de rendez-vous (13) sans compter les déplacements sur sites et les réunions extérieures (47) Agences et visites d'immeubles) dans le cadre de 44 signalements auxquels il faut rajouter 14 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 2025 a été riche en événements grâce à notre équipe et à son engagement : nos 4 élus, notre conseiller dédié aux litiges dont il a fallu assurer le remplacement et accueillir une nouvelle conseillère litiges en Service Civique, notre bénévole référent chez ORVITIS et chez CDC HS tant pour les signalements que leur suivi, la distribution de flyers...Par ailleurs nous avons maintenu notre présence dans les différentes instances de Concertation collective. Et nos relations avec les Présidents et directions de ces organismes notamment sur des problèmes récurrents.

A titre d'exemple on peut citer chez ORVITIS, la réunion sur le PSP avec déplacement en commun pour illustrer les différentes actions à engager sur un immeuble précis.

De même chez Grand Dijon Habitat toujours à propos de l'immeuble 21 rue Hyacinthe Vincent à DIJON où les problèmes d'infiltrations ont perduré et entraîné la saisine de L'Adjointe en charge du logement à la Mairie de Dijon en présence du Président Hamid El HASSOUNI.

Chez CDC Habitat Social nous avons dû relancer la Direction de l'Agence de Dijon pour des travaux d'éco rénovation mal terminés et entraînant des réclamations pour des infiltrations récurrentes au niveau des fenêtres qui, pour certaines, viennent enfin d'être résolues.

A noter que nous avons participé au côté de notre élu, aux réunions du groupe de travail « Bailleurs Sociaux » animé par la fédération UFC Que Choisir, ainsi qu'aux réunions des instances de Concertation Locative nationales portant pour CDC HS sur l'évolution du patrimoine, les travaux de maintenance, les éco-réhabilitations et les attributions dans les CALEOL selon les départements et les agences concernées. C'est ainsi que notre élu local a obtenu le poste de titulaire à l'agence de Quétigny et de suppléant à celle de Dijon.

ENQUETES 2025 :

Nous avons commencé l'année avec 22 enquêteurs, dont 1 sur Semur en Auxois, 1 sur Auxonne et 1 sur Saint-Seine l'Abbaye. Au cours de l'année, malgré quelques départs, notre équipe s'est renforcée, grâce à notre recherche active d'enquêteurs sur les territoires hors Grand Dijon.

Nous avons réalisé 5 enquêtes :

- Prix des baguettes de pain, pour voir l'évolution par rapport à la même période en 2024,
- Pratique ou non du bonus réparation pour les vêtements et chaussures,
- Délai d'obtention d'un rendez-vous pour problème médical et soins d'esthétique chez les dermatologues,
- tarif des places de cinéma,
- relevé de prix en magasin bio.

Chaque enquête fait l'objet d'un article dans notre revue "Voir et Savoir" quand l'Observatoire de la Consommation nous en communique le résultat.

En novembre, 14 d'entre nous ont participé à la formation "enquêtes" dispensée en présentiel par l'Observatoire de la Consommation.

RENDEZ-VOUS CONSOMMATION :

A la suite de mise en place de cette activité en 2024, l'année 2025 a enregistré une augmentation des rendez-vous « conso » :

- 2 RDV à Neuilly les Dijon,

- 2 RDV à Dijon pour 4 associations,
- 4 dans les associations,
- 1 à Nuits Saint- Georges.

CONSOMMATION RESPONSABLE / ENVIRONNEMENT/ SERVICES PUBLICS LOCAUX :

Soutenir l'accès de tous à une « **consommation responsable** », par une **information préventive**, est une priorité dans nos participations aux diverses instances de concertations des consommateurs et usagers des services locaux.

AGRICULTURE / ALIMENTATION / EAU :

Soutien à une alimentation locale, saine et durable : participation à quelques projets alimentaires territoriaux (Dijon-Métropole, CAP Val de Saône) et promotion des circuits courts alimentaires dans les salons et nos publications.

Représentation des usagers domestiques dans les instances de gestion de l'eau : contribution à la révision des contrats locaux, à des études prospectives d'adaptation climatique ; à la tarification et la sécurisation quantitative des services de l'eau. Participation aux réunions du CoDERST (dénonce des mal-adaptations de la protection des ressources d'eau potable) et au comité ressource en eau départemental (ex comité sécheresse).

GESTION des DÉCHETS/ÉCONOMIE CIRCULAIRE :

Diffusion des conseils de conso responsable sur des salons et marchés, sur **la réduction des déchets, dans toutes les concertations des agglomérations et communautés de communes (participation aux CCSPL).**

ÉNERGIES – CLIMAT :

Diffusion de conseils sur les opérations groupées fédérales, sur la rénovation énergétique.

Suivi des Plans Climat territoriaux (Dijon Métropole et Communautés de communes)

RISQUES NATURELS, TECHNOLOGIQUES et DIVERS :

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

SANTÉ-ENVIRONNEMENT et ALIMENTATION-SANTÉ :

Information sur la prévention en matière de santé-alimentation-environnement : diffusion des bonnes pratiques du PNNS, promotion du Nutri-score et du Planet-score, promotion de l'application « QuelProduit ? », réalisation des RV Conso.

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

SERVICES PUBLICS TERRITORIAUX :

Représentation des usagers domestiques dans la gouvernance des services publics locaux (CCSPL des EPCI et Métropoles, Conseil régional, Aéroport de Dijon, SICECO, SESAM, ...), aux comités des partenaires de gestion des mobilités (Dijonnais).

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)

SANTÉ :

- Nomination en novembre 2025 des nouveaux représentants des usagers (R.U.) par l'ARS Bourgogne- France-Comté. Cinq bénévoles de l'association ont ainsi été nommés, un bénévole pouvant siéger dans deux établissements médicaux,
- Nomination d'une référente santé pour l'association,

- Participation à la démarche de certification de l'hôpital d'Is-sur-Tille avec la Haute Autorité de Santé.,
- 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...,
- Rédaction d'articles relatifs à la santé dans le journal « Voir et Savoir ».

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 :

Dossier UFC/DOMAIN RAPET :

Ouvert en 2021 – Chaptalisation de vins AOC

Arrêt de la Cour d'Appel le 20/02/2025, nous accordant 1 500 € de dommages-intérêts et 1 000 € au titre de l'article 475-1.

Règlement reçu en septembre 2025.

Dossier UFC/DE CLERCQ et AUTRES :

Ouvert en 2018 – Exercice illégal de la médecine en chirurgie vétérinaire

Arrêt de la Cour d'Appel du 06/11/2024, condamnant les prévenus à nous verser 3 000 € de dommages-intérêts et 2 000 € au titre de l'article 475-1.

Confirmation des condamnations après un arrêt de la Cour de Cassation rendu le 06/08/2025.

Notre avocat procède actuellement au recouvrement de ces condamnations.

Dossier UFC/SA BEJOT Vins et Terroirs :

Ouvert en 2018 – Fraudes sur vins

Après de multiples renvois, longues instructions et pourvoi en cassation, le dossier a été plaidé le 23/09/2025.

Une ordonnance sur action civile a été rendue le 28/11/2025, condamnant la SA BEJOT à régler à notre association les sommes de

- 50 000 € à titre de dommages-intérêts,
- 3 000 € en application de l'article 475-1 du Code de Procédure Pénale.

Appel a été fait de cette ordonnance par la SA BEJOT, et notre avocat a immédiatement inscrit un appel incident.

Ce dossier est donc toujours en cours.

DOSSIER UFC/IUGOV :

Réseau de contrefaçon de grands crus français – Trafic européen

Notre constitution de partie civile a été déposée par notre avocat le 04/03/2025.

Cette affaire est en cours d'instruction.

Affaires civiles :

Huit consommateurs ont été dirigés vers le cabinet de notre avocat (dont six rencontrant des problèmes concernant le logement-construction).

CONCLUSION : 2025 a été une année dense perturbée par les travaux, le réaménagement et la fermeture de la maison des associations de Dijon pendant 6 semaines en été. **L'engagement de tous les bénévoles quel que soit leur domaine d'activité, permanent ou occasionnel, et de notre salariée a été maintenu et je tiens à les remercier tout particulièrement.**

Je veux également remercier la Ville de Dijon pour nos nouveaux locaux, l'Etat au travers de la subvention DGCCRF, le Conseil Départemental de Côte d'Or pour son aide ponctuelle et bien sûr tous nos adhérentes et adhérents qui assurent la pérennité de l'association UFC Que Choisir de Côte d'Or.

DIJON, le 07 mars 2026,
Le Président de l'UFC Que Choisir de Côte d'Or

Christian Chaudouet