

UFC-QUE CHOISIR DOUBS-T.BELFORT

Assemblée Générale Ordinaire - jeudi 4 avril 2024 à Besançon

RAPPORT D' ACTIVITÉ 2023

Incontestablement, le fait marquant de l'année écoulée fut la fusion adoptée à l'unanimité entre l'association locale du Territoire de Belfort et celle du Doubs au terme d'une longue procédure qui s'est achevée par les décisions conformes des 2 AG extraordinaires réunies à Belfort le 27 avril et à Besançon le 4 mai. Forte de sa centaine d'adhérents et de sa petite dizaine de bénévoles, l'association locale du Territoire de Belfort a changé de statut pour devenir une antenne, au même titre que celle de Montbéliard. La mise en œuvre de cette décision s'est étendue sur un certain nombre de semaines, même si le site de Belfort a conservé ses locaux et ses permanences. Désormais, notre association est dénommée UFC-Que Choisir Doubs-T.Belfort et conserve son siège à Besançon.

Comme il est de tradition, l'activité de notre association de consommateurs se décline entre l'activité interne et les actions hors les murs.

L' ACTIVITÉ INTERNE

1. Les permanences de l'association

Le public est accueilli selon les créneaux horaires suivants :

Besançon (Siège) : sur rendez-vous mardi et jeudi (Tous litiges) de 14h à 18h et vendredi (Banques-Assurances) de 14h à 17h

Sans rendez-vous le 1^{er} samedi du mois (Tous litiges) de 9h à 11h. Depuis le 1^{er} avril 2023 pour attirer un public indisponible en semaine.

Montbéliard (Antenne) :

Sans rendez-vous lundi de 9h30 à 11h30 et mardi de 14h à 16h (Tous litiges).

Belfort (Antenne) :

Sans rendez-vous de 14h à 17h un lundi sur deux (semaines impaires) et chaque jeudi (Tous litiges)

2. Les adhésions

Au 31 décembre 2023, le nombre d'adhérents de notre association s'élevait à 1 326, intégrant 106 adhérents issus du Territoire de Belfort. Sur ce total, on compte 616 primo-adhésions et 540 renouvellements. Il faut ici souligner une nouvelle fois la fidélité de nos adhérents, qui sont souvent des adhérents de conviction et remercier les bénévoles qui assurent le travail de relance.

3. Le conseil litiges

327 dossiers ont été traités en 2023, contre 311 en 2022, ce qui représente une progression de 5%.

Au-delà des dossiers ouverts dans le cadre des permanences « litiges », il y a le traitement des litiges en ligne (TLL) qui a représenté 416 dossiers en 2023 contre 394 en 2022. Pour mémoire, les TLL génèrent très peu d'adhésions.

S'agissant des 327 dossiers physiques ouverts l'an dernier, on peut dégager une typologie. On constate que les services marchands (Achats en magasin ou en ligne) avec 133 dossiers représentant plus de 40% du total demeurent les plus représentés. Arrivent ensuite à égalité avec 62 dossiers chacun, soit 19%, le secteur Banques-Assurances et celui du Logement-Construction et rénovation. Le reste, à savoir 70 dossiers (21,4% de l'ensemble) se partage entre Eau, Énergies, Auto, Télécoms.

4. Les moyens humains

Depuis la fusion intervenue en mai 2023, notre association, qui peut compter sur la fidélité de ses bénévoles, en dénombre 45.

Pour resserrer les liens entre les bénévoles, une rencontre a réuni 27 bénévoles à Besançon en mars. Nouveau: De plus, depuis début mai 2023, un RV mensuel « bénévoles » d'1h30 (17h50 – 19h) a lieu au siège sans ordre du jour pour un temps d'échanges convivial et informel. A cela s'ajoutent les rencontres périodiques de bénévoles des antennes.

Côté salarié, notre association emploie un juriste en CDI à temps partiel, basé au siège et qui se déplace désormais un lundi sur deux aux permanences de Montbéliard le matin et de Belfort l'après-midi. Au-delà de son expertise qui sécurise grandement le conseil juridique, il a des talents de communicant mis en évidence lors des émissions radios et de pédagogue dont il fait bénéficier les bénévoles et les étudiants.

Enfin, en juin 2023, une étudiante en droit (licence 3^{ème} année) a suivi un stage de 4 semaines à notre siège bisontin. Et, comme chaque année, nous avons accueilli des étudiants en droit lors des permanences

5. Les instances statutaires

En raison de la fusion, une AG extraordinaire a précédé l'AG ordinaire le 4 mai 2023. Du fait de la fusion, il a été procédé à un renouvellement complet du CA, passé de 14 à 15 membres.

En 2023, le Conseil d'Administration s'est réuni à 7 reprises.

Notre association locale dispose de 2 sièges au CA de l'Union Régionale Bourgogne Franche Comté. L'AG régionale s'est tenue le 5 mai à Dijon.

Compte tenu de son nombre d'adhérents, la fédération lui accorde 3 sièges de délégués pour participer à l'AG fédérale annuelle, ce qui fut le cas du côté de Provins les 10-11 juin 2023.

L'ACTIVITÉ EXTERNE

1. Les Rendez-Vous Conso

Au titre des activités hors les murs, c'est le fait marquant de l'année 2023 avec l'organisation de deux RV Conso pour un même organisme, à savoir l'IRCEM, groupe de protection sociale des emplois de la famille. Le 1^{er} a été organisé à la mi-juin à Rougemont sur la thématique « Déjouer les pièges et arnaques » Le second s'est déroulé début octobre à Clerval sur la consommation responsable et les écogestes. Merci aux bénévoles qui se sont mobilisés pour cette animation, qui a été appréciée.

2. Le relais de campagnes nationales

En 2023, la fédération UFC-Que Choisir avait défini 3 campagnes prioritaires; Notre association locale s'est efforcée de les relayer, notamment en termes de communication.

D'abord, en juin, notre association a diffusé aux médias un communiqué contenant des données locales sur les fuites d'eau. L'objectif était d'alerter sur le taux important (de l'ordre de 20% au niveau national) de ces fuites lié à l'état des canalisations.

Ensuite, fin septembre, a été organisée avec un certain succès au siège une conférence de presse sur les modes de garde des jeunes enfants (- de 3 ans). Face à une offre insuffisante et mal répartie, l'UFC-Que Choisir, attachée à la liberté de choix des parents et au bien-être des enfants, formule des propositions : créer un droit opposable à un mode de garde de qualité instaurer un pilotage par l'Etat de l'ouverture de crèches publiques et de maisons d'assistants maternels dans les zones déficitaires et généraliser le guichet unique pour la recherche d'un mode de garde.

Enfin, avec la campagne « *Ma santé n'attend plus* », notre association dénonce une nouvelle fois l'inaction de l'Etat face à la fracture sanitaire et les difficultés d'accès aux soins, liées tant à l'offre médicale insuffisante et mal répartie qu' à des questions financières liées aux dépassements d'honoraires. Après un communiqué de presse comportant des données locales et bien relayé par les médias, une action collective régionale, ce qui est une première, a eu lieu le 23 novembre sous

forme de rassemblement devant le siège de l'ARS à Dijon, auquel notre association locale participait.

3. Les enquêtes

Des bénévoles, malheureusement pas assez nombreux, de l'association locale s'impliquent, sous la conduite du responsable « Enquêtes », dans le cadre des sollicitations de l'Observatoire de la consommation de la fédération. Celles-ci prennent la forme, soit de relevés de prix dans les magasins, soit d'enquêtes sur diverses thématiques.

C'est ainsi qu'en 2023, il y a eu en février une remontée sur les pratiques commerciales déloyales ou douteuses. En mars, ce fut une enquête client mystère d'accès aux soins auprès des généralistes et ophtalmologistes. En avril, enquête sur l'étiquetage du miel. En septembre, fut proposée une évaluation de l'offre de produits bio, français, locaux et en vrac.

4. Les relations avec les services de l'État

En 2023, 24 courriels de signalements ont été adressés par notre association locale au service de la Répression des fraudes, contre 8 en 2022. Il est à noter que, sur ces 24 signalements, 17 concernaient des travaux de rénovation énergétiques, en particulier la pose de capteurs solaires ou de pompes à chaleur.

5. La communication

Pour communiquer, l'association s'appuie sur un certain nombre de supports internes :

. *Le consommateur franc-comtois (CFC)* : journal trimestriel rédigé à l'attention de ses adhérents et mis en ligne sur notre site Internet.

. *Le fil info de l'AL* : Il retrace à l'attention des bénévoles l'activité de notre association locale au cours des 2 derniers mois écoulés.

. *Le site Internet de l'AL* : Il contient des informations tant nationales que locales et est actualisé régulièrement par notre webmaster.

. *La page facebook* : C'est une nouveauté 2023, qui s'adresse à un public plus jeune davantage orienté vers les réseaux sociaux.

En dehors de ces supports d'information, notre association est régulièrement présente dans les médias locaux, ce qui lui confère une certaine visibilité. C'est ainsi qu'elle intervient régulièrement sur les radios locales : France Bleu dans le cadre de l'émission « A votre service », RCF (chronique Consom'acteur tous les 15 j.), Radio Campus (Chronique mensuelle dans « Sortie d'amphi ») ainsi que sur le média Internet Ma Commune.info.

6. Les représentations dans les organismes

L'UFC-Que Choisir Doubs-T.Belfort siège, tant à Belfort qu'à Besançon, dans un certain nombre d'instances où elle est représentée par des bénévoles désignés par le CA et qui y portent la parole des consommateurs et usagers.

C'est notamment le cas de la CDAC en matière de commerce, du CODERST et du Sybert dans le secteur de l'environnement, de l'ADIL pour ce qui est du logement ou encore des représentants des usagers en milieu hospitalier (CDU, CLIN, CPP) pour la santé et des services publics territoriaux (Villes et Agglos) à travers les CCSPL.

CONCLUSION

Enfin, pour conclure ce rapport d'activité, on peut d'abord se féliciter de la fidélité de nos adhérents et de nos bénévoles ainsi que souligner que le double objectif fixé en mai 2023, à savoir réussir la mise en œuvre de la fusion et organiser des Rendez-vous Conso a été atteint.

Pour ce qui est des perspectives 2024, il y aura lieu de s'interroger sur les solutions qui pourraient être apportées pour remédier à la situation financière fragile que nous connaissons et qui ne semble pas conjoncturelle. Par ailleurs, Il serait opportun de rechercher les façons de mobiliser davantage les bénévoles du siège et des antennes pour les actions externes telles que les enquêtes ou les actions de terrain.