

RAPPORT D'ACTIVITE 2019

- 1. L'association**
- 2. Les commissions**
- 3. Les réseaux**
- 4. Les manifestations**
- 5. Les réunions de travail**
- 6. Les représentations**

1 – Qu'est-ce que l'UFC-Que Choisir DOUAI en 2019 ?

- **1394 adhérents** à l'UFC-Que Choisir DOUAI avec un taux de **renouvellement de 70 %** en 2019

Montant de l'adhésion de base : 35 € en 2019 (50 € minimum pour l'adhésion de soutien)

- **1 Conseil d'Administration composé de : 20 membres élus,**

Le bureau composé de :

- 1 président : Alain SIX
- 1 vice-présidente : Jocelyne MARITAN
- 1 trésorier : Yves AGATONGE
- 1 trésorier adjoint : Serge TISON
- 1 secrétaire : Sabine DERAM
- 1 secrétaire adjointe : Anuska SALVY
- 2 membres : Brigitte BEAUJEAN et Guy BOUQUET

Les autres membres :

Pierre-André CELLIEZ, Bernadette CHARLET, Bernadette CORDONNIER, Patrick FURGEROT, Guy GOULOIS, Claudine HERMAN, Erwina KOLLAR, Alain MERIAUX, Christian PIRCKHER, Yves QUENTRIC, Yvette VENDEVILLE, Marc VEYS.

- **4 commissions:**

- * Litiges
- * Prix et Enquêtes
- * Communication et Presse
- * Évènementielle

- **3 réseaux :**

- * Santé
- * Environnement
- * Formation

- **1 publication :**

« la gazette du consommateur » tirée 4 fois par an

- **40 bénévoles :**

2 réunions des bénévoles en mai et décembre

- **2 salariées :**

- 1 juriste : Vanessa RUFFIN
- 1 secrétaire : Anaïs OULD YAHIA

2 – LES COMMISSIONS

✓ COMMISSION « LITIGES »

- 40 militants actifs : 37 à Douai – 4 à Raillencourt-Sainte-olle – 1 à Somain
- 1 spécialiste bâtiment
- 1 spécialiste automobile
- 1 spécialiste en matière bancaire
- 1 spécialiste en assurance
- 1 spécialiste en énergie
- 1 juriste
- 1 secrétaire
- lieux :

Sièges : DOUAI : 104 rue d'Esquerchin
Antennes : CAUDRY : Maison des Associations, rue Jacquard
RAILLENCOURT-SAINTE-OLLE – médiathèque – 626 route d'Arras
SOMAIN : Bourse du travail – place de la mairie

Un consommateur en litige ou en recherche de conseil peut se rendre à :

| | |
|--------------------------|---|
| Douai : | soit à la permanence : 104 rue d'Esquerchin le samedi de 9h à 12h ou le mercredi de 15h à 18h soit venir sur rendez-vous (lundi, mardi et jeudi). |
| Somain : | sur rendez-vous |
| Raillencourt-Sainte-olle | tous les samedis du mois |
| Caudry | le 1 ^{er} et 3 ^{ème} vendredi du mois |

Ou écrire au siège de l'association.

452 dossiers ont été ouverts en 2019 (voir tableau des répartitions des litiges en annexe).
A chaque ouverture de dossier, une participation de 10 € pour frais administratifs est demandée.
451 renseignements ont été donnés.
407 410, 00 € ont été récupérés au profit des adhérents.
Le traitement des litiges en ligne a apporté 21 adhésions en 2019

Un groupe de travail spécifique réunissant 7/8 bénévoles se réunit 2 fois par mois avec la juriste pour étudier quelques dossiers.
En fonction du litige et de l'appétence, la rédaction du courrier est établie par l'un des bénévoles. Les courriers sont soumis pour validation à la juriste.

Ce groupe de travail est sous la responsabilité de Vanessa RUFFIN.

BILAN D'ACTIVITE DES PERMANENCES

| Permanences | Jour | Passages |
|----------------------------|--|-----------------------------|
| Douai 47 p | samedi | 199 p |
| 46 p | mercredi | 334 p |
| 48 p | lundi | 49 p |
| 40 p | mardi (automobile) | 55 p |
| 47 p | jeudi | 116 p |
| Somain 6 p | 3 ^{ème} lundi du mois | 6 p |
| Raillencourt } 47 p | tous les samedis du mois | 71 p |
| Caudry } 24 p | 1 ^{er} et 3 ^{ème} vendredi du mois | |
| Total : 305 p | | Total : 830 passages |

Bilan téléphonique = 3518 appels soit une moyenne de 10 appels par jour (du lundi au samedi)

Bilan courriers litiges = envoyés par la Poste = 720

envoyés par Internet = 2632

Total courriers = 3352

L'organisation est assurée par Brigitte BEAUJEAN et Anaïs OULD YAHIA.

L'enregistrement des dossiers dans GESTAL est assuré par Bernadette CORDONNIER et Bernard PLATEAUX

✓ **COMMISSION « PRIX ET ENQUETES »**

9 militants actifs

5 réunions

□ Participations aux enquêtes nationales de l'UFC-Que Choisir:

- février : relevé de prix en magasin BIO (panier de 39 produits)
- mars : conseils d'achats sur les contrats obsèques en magasins funéraires
- juin : enquêtes médecins et dentistes
- septembre : les EHPAD
- novembre : relevé de prix en magasin hard discount (panier de 50 produits)

Cette commission est sous la responsabilité de Jocelyne MARITAN.

✓ **COMMISSION « COMMUNICATION et PRESSE »**

Journal :

- 4 publications : « la gazette du consommateur »

Site :

- Mise à jour permanente du site. Nous sommes toujours à la recherche d'un bénévole pour aider à l'alimentation du site
- Le site a généré pour l'année 2019 :
 - 174 questions qui ont fait l'objet d'appels ou réponses par mails.
 - 2326 visites.

Interventions :

- présentations de la mallette “alimentation” à CAMBRAI, FLINES-LEZ-RACHES.
- 2 interventions sur le démarchage abusif (à domicile, téléphonique, par internet) à destination des séniors à LANDAS, le 16 juin et le 17 juillet.
- CLIC du Douaisis le 17 septembre

Cette commission est sous la responsabilité de :

- Yves QUENTRIC pour le journal
- Yves AGATONGE pour le site

✓ **COMMISSION « EVENEMENTIELLE »**

- 21/03/2019 : Assemblée générale
- 28/04/2019 : Participation à la journée verte place Saint Amé
- 03/06/2019 : Participation à la radio BLC (Caudry)
- 06/10/2019 : Marché des producteurs locaux à Lallaing
- 28/09/2019 : Journée du développement durable à Cuincy
- 21 et 22/09/2019 : Salon de l'autonomie à Cambrai
- 16/11/2019 : Manifestation à la clé de la rose

3 - LES RESEAUX

✓ **RESEAU SANTE**

Les 7 membres du Réseau Santé sont représentants des Usagers (RU) nommés par l'Agence Régionale de Santé dans divers établissements hospitaliers publics (Centre Hospitalier de Douai – Somain – Cambrai et Valenciennes) et privés (Clinique Saint Amé de Lambres-lez-Douai – Centre Léonard de Vinci de Dechy et Institut Ophtalmique de Somain).

A ce titre, ils ont participé à 92 réunions et à des animations destinées au public au sein de ces structures (sécurité des patients - cancer colorectal - octobre Rose).

Les RU de la clinique Saint Amé ont, aussi, participé à la procédure de certification initiée par la HAS (Haute Autorité de Santé) qui s'est déroulée du 21/05 au 24/05/2019. La certification est un dispositif d'évaluation externe, obligatoire pour tous les Etablissements hospitaliers. Elle permet d'apprécier la qualité des soins dispensés par ces structures. Elle a lieu tous les 4 ans.

Les membres ont aussi assisté à 1 réunion du Réseau Santé, au niveau régional, et ont suivi 3 stages de formation initiés par France Asso Santé.

Ce réseau est animé par Nicole MACQUET et Yvette VENDEVILLE.

✓ **RESEAU ENVIRONNEMENT**

La commission régionale s'est réunie 4 fois à Arras, pour élaboration d'une plaquette sur la collecte des déchets ménagers.

La recherche de financements est en cours.

La plaquette sera finalisée en 2020.

Le Réseau est impliqué dans différentes structures (SAGE, Agence de l'Eau, NOREADE, CAD, NOVAGRI,...).

Ce réseau est animé par Pierre-André CELLIEZ et Alain SIX.

✓ RESEAU FORMATION

5 formations ont été menées au niveau régional.

- 29 mars : Découvrir l'UFC – Que Choisir
- 16 mai : accueil
- 17 mai : animer un rendez-vous conso
- 18 octobre : litiges ventes/services (niveau 2)
- 7 novembre : litiges travaux immobiliers

Formation en ligne :

- *Sur Le C@mpus (niveau 1)*

3 stages de France Asso Santé :

- 5 et 6 mars : RU en GHT
- 8 mars RU et la médiation
- 11 mars : « où sont nos données de santé ? »

6 formations en interne dispensées par les structures hospitalières.

Ce réseau est animé par Jocelyne MARITAN.

4 – LES REUNIONS DE TRAVAIL

✓ UFC-Que Choisir DOUAI :

- 4 Conseils d'administration
- 10 réunions de bureau
- 1 Assemblée générale
- 5 réunions de la Commission prix et enquêtes
- Vœux
- 2 journées des bénévoles

✓ UFC-Que Choisir 59/62 :

- 1 Assemblée générale
- 2 Conseils d'administration
- 1 réunion de bureau
- 1 réunion Réseau Santé
- 4 réunions Réseau Environnement
- 1 réunion Réseau Formation
- 1 journée découverte

✓ UFC-Que Choisir (Fédération) :

- 1 Assemblée générale ordinaire et extraordinaire
- 1 réunion des référents environnement
- 1 réunion Réseau Enquête
- 1 réunion Réseau Formation

- ✓ ENGIE :
 - 1 réunion
- ✓ NOREADE
 - 2 réunions

4 – REPRESENTATIONS

1) DE L'UFC-QUE CHOISIR DOUAI

| | |
|--|------------|
| ✓ Au Forum des Associations | 5 réunions |
| ✓ Secteur hospitalier : | |
| Centre Hospitalier de Douai : | |
| • Au Conseil de surveillance | 3 réunions |
| • Commission des Usagers (CDU) | 9 réunions |
| • Commission d'Activité Libérale (CAL) | 1 réunion |
| • CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) | 2 réunions |
| • CLAN (Comité en Alimentation et nutrition) | 1 réunions |
| • GHT (Groupement hospitalier de territoire – Douai Somain) | 2 réunions |
| • Autres : (éthique – bien traitance ...) | 4 réunions |
| Clinique St Amé de Lambres-Lez-Douai : | |
| • Commission des usagers (CDU) | 4 réunions |
| • CLIN (Comité de lutte contre les infections nosocomiales) | 3 réunions |
| • CLUD (Comité de lutte contre la douleur) | 1 réunion |
| • Certification | 4 réunions |
| • Autres (cancer colorectal et du sein – otite – bien traitance) | 6 réunions |
| Centre Hospitalier de Valenciennes : | |
| • Commission des usagers (CDU) et médiation | 8 réunions |
| • Conseil de surveillance | 4 réunions |
| • Conseil de vie sociale dans 5 EHPAD | 8 réunions |
| • CDU de GHT Hainaut Cambrésis | 2 réunions |
| • CPAL (Commission Paritaire Locale) | 3 réunions |
| • Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI) à l'ARS | 2 réunions |
| Centre Léonard de Vinci de Dechy : | |
| • Commission des usagers (CDU) | 4 réunions |
| • CLIN (Comité de lutte contre les infections nosocomiales) | 3 réunions |
| Centre Hospitalier de Somain : | |
| • Commission des usagers (CDU) | 4 réunions |
| • CLIN (Comité de lutte contre les infections nosocomiales) | 4 réunions |
| • Autres : visite expert certification, soins infirmiers Sécurité des patients – GHT (Douai Somain) | 5 réunions |
| Institut Ophtalmique de Somain | |
| • (Comité de lutte contre les infections nosocomiales) | 1 réunion |

| | |
|--|------------|
| Centre Hospitalier de Cambrai : | |
| • Commission des usagers (CDU) | 3 réunions |
| • Présentation du projet des usagers | 1 réunion |
| ✓ Douaisis Agglo | |
| - Conseil de développement de Douaisis Agglo | 1 réunion |
| - SCOT | 2 réunions |
| ✓ Au SYMEVAD | 4 réunions |
| ✓ A la Commission extramunicipale du commerce à Douai | 1 réunion |
| ✓ A la Commission de la circulation à Douai | 1 réunion |
| ✓ Aux SAGE de la Sensée et de la Scarpe Aval | 4 réunions |
| 2) DE L'UFC NORD : | |
| ✓ Au CDOA (Comité Départemental de l'Orientation de l'Agriculture). | 4 réunions |
| 3) DE L'UFC 59/62 : | |
| ✓ À l'Agence de l'Eau Artois Picardie (comité de bassin, CA, CPI...) | 7 réunions |
| ✓ A NOREADE | 2 réunions |

Soit 121 représentations