

# **RAPPORT MORAL 2020**

**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 2020 ?

- **1285 adhérents** à l'UFC-Que Choisir DOUAI avec un taux de renouvellement de **70 %** en 2020

Montant de l'adhésion de base : 35 € en 2020 (50 € minimum pour l'adhésion de soutien)

- **1 Conseil d'Administration composé de** : 19 membres élus. Le bureau composé de :

1 président :	Alain SIX
1 vice-présidente :	Jocelyne MARITAN jusqu'en juin 2020*
1 trésorier :	Yves AGATONGE
1 trésorier adjoint :	Serge TISON
1 secrétaire :	Sabine DERAM
1 secrétaire adjointe :	Anuszka 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 3 fois en 2020 (*au lieu de 4, cause : COVID-19*)

- **34 bénévoles :**

Pas de réunions (*cause : COVID-19*)

- **2 salariées:**

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

\* Jocelyne avait souhaité ne plus se représenter au Conseil d'Administration en 2020. L'Assemblée Générale prévue en mars 2020 ayant été reportée, Jocelyne a démissionné en juin.

## 2 – LES COMMISSIONS

### ✓ COMMISSION « LITIGES »

- 34 militants actifs : 29 à Douai – 3 à Raillencourt-Sainte-olle – 1 à Somain – 1 à Caudry dont des spécialistes en bâtiment, automobile, assurance, énergie, matière bancaire...
- 1 juriste
- 1 secrétaire

#### Lieux :

Siège : **DOUAI (59500)** : 104, rue d'Esquerchin.

Antennes : **CAUDRY (59540)** : Maison des Associations, rue Jacquard.

**RAILLENCOURT-SAINTE-OLLE (59554)** : Médiathèque – 626 route d'Arras.

**SOMAIN (59490)** : Bourse du travail – place de la mairie.

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

- à **DOUAI** - uniquement sur rendez-vous (*COVID-19, plus de permanence*).  
ou écrire au siège de l'association ou par mail.
- à **CAUDRY** - sur rendez-vous le 1<sup>er</sup> et 3<sup>eme</sup> vendredi du mois.
- à **SOMAIN** - sur rendez-vous le 1<sup>er</sup> lundi du mois.
- à **RAILLENCOURT-SAINTE-OLLE** -uniquement sur rendez-vous le samedi matin (plus de permanences)

842 dossiers ont été traités en ligne (dont 447 TLL et 395 renseignements via le site et courriels)

678 dossiers ont été ouverts en 2020 (voir tableau des répartitions des litiges en annexe).

A chaque ouverture de dossier, une participation de 10,00 € pour frais administratifs est demandée.

100 800 € ont été récupérés au profit des adhérents.

## BILAN D'ACTIVITES

**Bilan téléphonique :** 3 496 appels soit une moyenne de 12 appels par jour (*du lundi au samedi*)

**Bilan courriers litiges :**

- par la Poste = 659
- par Internet = 2780
- via Facebook = 16

### AVANT COVID

PERMANENCES / RENDEZ-VOUS		PASSAGES
DOUAI	<b>Lundi (banque) :</b> 10 RDV	11
	<b>Mardi (auto) :</b> 17 RDV	20
	<b>Mercredi :</b> 10 permanences	46
	<b>Jeudi (rdv divers) :</b> 31 RDV	31
	<b>Samedi :</b> 10 permanences	61
SOMAIN	4 RDV	4
RAILLENCOURT-STE-OLLE	10 permanences	28
CAUDRY	4 RDV	4
<b>TOTAL</b>	<b>96 PERMANENCES / RENDEZ-VOUS</b>	<b>205 PASSAGES</b>

### APRES COVID

RENDEZ-VOUS		PASSAGES
DOUAI	<b>Lundi (banque) :</b> 9 RDV	9
	<b>Mardi (auto) :</b> 18 RDV	18
	<b>Tout RDV :</b> 584 RDV	584
SOMAIN	0 RDV (COVID-19)	0
RAILLENCOURT-STE-OLLE	45 RDV	45
CAUDRY	0 RDV	0
<b>TOTAL</b>	<b>656 PERMANENCES / RENDEZ-VOUS</b>	<b>656 PASSAGES</b>
<b>TOTAL 2020</b>	<b>848</b>	<b>861</b>

Cette commission est sous la responsabilité de Vanessa RUFFIN.

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 »**

11 militants actifs

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

- février : enquête conseil
- octobre : enquête sur protocole COVID et gestes barrières

Cette commission était sous la responsabilité de Jocelyne MARITAN.

## ✓ **COMMISSION « COMMUNICATION et PRESSE »**

### **Journal :**

- 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 2020 :
  - 299 questions qui ont fait l'objet d'appels ou réponses par mails.
  - 2064 visites.

Cette commission est sous la responsabilité de :

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

## ✓ **COMMISSION « EVENEMENTIELLE »**

- 04/10/2020 : Marché des producteurs locaux à Lambres-lez-Douai
- 10/10/2020 : Parcours CROC « Consommer Responsable, Oui mais Comment »

Pour l'année 2020 nous avons prévu d'articuler notre politique événementielle, uniquement à notre participation à l'opération ALIMCAD mise en place par DOUAISIS AGGLO.

En effet, nous avons signé le 19 décembre 2019, avec DOUAISIS AGGLO, une convention de subvention relative à l'action « les bons réflexes alimentaires ».

Pour ce faire, la convention prévoyait, pour notre part :

- L'organisation de conférences sur l'alimentation
- La formation des professionnels relais
- La participation aux animations mises en place par DOUAISIS AGGLO

Au total nous avons prévu 12 interventions sur l'année.

Compte tenu du contexte sanitaire nous n'avons pu mettre en place toutes les actions prévues mis à part nos participations au parcours CROC et au marché des producteurs locaux à LAMBRES LES DOUAI.

### **PARCOURS CROC avec les habitants d'AUBY et de RACHES :**

Dans le cadre de son projet INTERREG filière alimentation durable transfrontalière, DOUAISIS AGGLO a organisé un parcours CROC avec les habitants d'AUBY et de RACHES.

Ce parcours était composé de 7 rencontres de février à juin 2020.

Crise sanitaire oblige, une seule rencontre a eu lieu en date 10 octobre 2020.

## **MARCHE DES PRODUCTEURS LOCAUX DE LAMBRES LES DOUAI :**

En date du 04 octobre 2020. La pluie et le vent n'ont pas permis de présenter pleinement nos offres. Néanmoins notre participation a été l'occasion de discuter avec des familles intéressées par les thèmes de « la saisonnalité des fruits et légumes » de « la lecture des étiquettes » du « manger frais » et de rencontrer des adhérents. Ce rendez-vous des producteurs demeure une date incontournable ; la météo défavorable n'ayant pas empêché la présence du public, preuve que cette manifestation demeure un lieu de discussions et d'achat des produits.

### **3 - LES RESEAUX**

#### **✓ RESEAU SANTE**

En 2020, ont eu lieu les renouvellements des nominations dans les Commissions des Usagers des diverses structures hospitalières publiques et privées.

Les 6 membres de la Commission Santé ont été nommés par l'ARS (Agence Régionale de Santé) « Représentants des usagers » dans les Centres hospitaliers de Douai – Somain – Valenciennes, à la Clinique Saint Amé de Lambres-lez-Douai, au Centre Léonard de Vinci, à l'Institut Ophtalmique de Somain et à la Clinique du Cambrésis.

En 2020, ont eu lieu également, les nominations des Représentants des usagers dans les Conseils de Surveillance des Hôpitaux publics. Nous avons 3 RU nommées : aux CH de Douai – Somain – Valenciennes.

#### **Actions :**

Durant les 2 confinements, nous avons continué à traiter les dossiers relatifs à la Santé envoyés par nos adhérents.

Par ailleurs, nous avons lancé une alerte en avril auprès de nos adhérents pour qu'ils ne renoncent pas à se soigner et les avons incités à participer à l'enquête « VIVRE COVID-19 », lancée par France Asso Santé pour mesurer la prise en charge et le ressenti des usagers du système de santé pendant cette crise sanitaire.

#### **Réunions :**

Les membres de la commission ont assisté à :

- 1 réunion du Réseau Régional de Santé UFC (62)
- 1 formation de France Asso Santé sur la nouvelle organisation du Système de Santé (27/01)
- Une visioconférence par l'HAS (Haute autorité de santé) sur la certification des établissements de santé (7/12)

Ce réseau est animé par Nicole MACQUET et Yvette VENDEVILLE.

#### **✓ RESEAU ENVIRONNEMENT**

Edition de la plaquette sur la collecte des déchets.

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

Ce réseau est animé par Bernadette CORDONNIER et Alain SIX.

## ✓ RESEAU FORMATION

Pas de formation en 2020 (COVID)

3 stages de France Asso Santé

Ce réseau était animé par Jocelyne MARITAN.

## 4 – LES REUNIONS DE TRAVAIL

- ✓ UFC-Que Choisir DOUAI:
  - 2 conseils d'administration dont 1 virtuel
  - 12 réunions de bureau
  - Vœux
  - 7 réunions litiges
  
- ✓ UFC-Que Choisir Hauts-de-France:
  - 1 conseil d'administration
  - 3 réunions Réseau Environnement
  
- ✓ UFC-Que Choisir (Fédération):
  - 1 assemblée générale ordinaire en visio-conférence
  
- ✓ ORANGE
  - 1 réunion à distance
  
- ✓ NOREADE
  - 4 réunions en visio-conférence.

## 5 – LES REPRESENTATIONS

### 1) DE L'UFC-QUE CHOISIR DOUAI

- ✓ Au Forum des Associations 3 réunions
  
- ✓ Secteur hospitalier:
  - Centre Hospitalier de Douai :
    - Au Conseil de surveillance 2 réunions
    - Commission des usagers (CDU) 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

Centre Hospitalier de Valenciennes :	
• Commission des Usagers (CDU) et médiation	6 réunions
• Conseil de surveillance	2 réunions
• CLIN (infections nosocomiales)	1 réunion
CPAL (Commission Paritaire Locale)	2 réunions
• Parcours du patient	1 réunion
• Audit au service néonatalogie	1 réunion
Centre léonard de Vinci de Dechy :	
• Commission des Usagers (CDU)	1 réunion
Centre Hospitalier de Somain :	
• Commission des Usagers (CDU)	2 réunions
• CLIN (Comité de lutte contre les infections nosocomiales)	1 réunion
Institut Ophtalmique de Somain	
• Commission des Usagers (CDU)	1 réunion
• (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales)	2 réunions
✓ Douaisis Agglo	
- Conseil de développement de Douaisis Agglo	1 réunion
✓ Au SYMEVAD	1 réunion
✓ A la Commission de la circulation à Douai	1 réunion
✓ A la CCSPL service de l'eau Douai	1 réunion
✓ Aux SAGE de la Sensée et de la Scarpe Aval	3 réunions
 <b>2) De l'UFC Région Hauts-de-France :</b>	
✓ À l'Agence de l'Eau Artois Picardie (comité de bassin, CA,CPI...)	10 réunions
✓ A NOREADE	4 réunions

**Soit 57 représentations.**