

RAPPORT MORAL 2022

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 2022 ?

- 1229 adhérents à l'UFC-Que Choisir DOUAI avec un taux de renouvellement de 71 % en 2022.

Montant de l'adhésion de base : 35 € en 2022 (50 € minimum pour l'adhésion de soutien)

- 1 Conseil d'Administration au 31/12/2022 est composé de : 13 membres élus.

Composition du bureau :

1 président :	Alain SIX
1 vice –présidente :	Dany LEROY
1 vice –président :	Serge TISON
1 trésorier :	Serge TISON
1 secrétaire :	Anuszka SALVY
1 secrétaire adjointe :	Sabine DERAM
2 membres :	Guy BOUQUET Marc VEYS

Les autres membres :

Bernadette CHARLET, Bernadette CORDONNIER, Krystyna DROUCHON, Erwina KOLLAR, Christian PIRCKHER, Yves QUENTRIC, Yvette VENDEVILLE.

■ 4 commissions :

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

■ 3 réseaux :

- * Santé
- * Environnement
- * Formation

■ 36 bénévoles

■ 2 salariées :

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

2 – LES COMMISSIONS

✓ COMMISSION « LITIGES »

- 24 militants actifs : 20 à Douai – 4 à Raillencourt-Sainte-olle et 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.

Un consommateur en litige ou en recherche de conseil peut se rendre uniquement sur rendez-vous en téléphonant au 03.27.96.05.15 du lundi au vendredi : lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8h30 à 13H et de 14H à 17H30 et le mercredi de 8H30 à 12H30.

à DOUAI du lundi au samedi

à CAUDRY le 1^{er} et 3^{eme} vendredi du mois.

à RAILLENCOURT-SAINTE-OLLE le samedi matin

Un consommateur en litige ou en recherche de conseil peut également écrire au siège de l'association ou communiquer par courriel aux adresses suivantes : douai.ufc@laposte.net et contact@douai.ufcquechoisir.fr ainsi que via notre site internet.

452 dossiers ont été traités en ligne (dont 147 TLL et 305 renseignements via le site et courriels)

446 dossiers ont été ouverts en 2022 (voir tableau des répartitions des litiges en annexe).

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

230 656 € ont été récupérés au profit des adhérents.

La commission litiges s'est réunie 20 fois au cours de l'année 2022.

BILAN D'ACTIVITÉS

Bilan téléphonique : 2840 appels soit une moyenne de 10 appels par jour (du lundi au samedi)

Bilan courriers litiges :

- 583 par la Poste
- 4583 par Internet
- 34 via Facebook

Cette commission est sous la responsabilité de Vanessa RUFFIN.

L'organisation est assurée par Anaïs OULD YAHIA.

L'enregistrement des dossiers dans GESTAL est assuré par Bernard PLATEAUX.

Les rendez-vous :

MOIS	BANQUE	AUTO	TOUT RDV	TOTAL
Janvier	3	3	42	48
Février	2	3	33	38
Mars	1	2	33	34
Avril	3	1	48	52
Mai	6	0	48	54
Juin	2	2	47	51
Juillet	0	3	30	33
Août	6	2	23	31
Septembre	3	0	47	50
Octobre	2	0	58	60
Novembre	0	0	51	51
Décembre	0	0	51	51
TOTAL				553

✓ COMMISSION « PRIX et ENQUETES »

6 bénévoles actifs en 2022 (Départ d'une enquêtrice et arrivée d'un nouvel enquêteur).

1 - Du 22 au 29/01/2022 : Enquête exceptionnelle en kiosques et rayons presse.

Il s'agissait de vérifier chez les marchands de journaux, en magasin culturel ou au rayon presse de grandes surfaces, la présence des 3 titres Que Choisir (Que Choisir, Que Choisir Argent, Que Choisir Pratique) et d'observer leur visibilité par rapport aux magazines concurrents.

2 – Du 04 au 18/06/2022 : Enquête concernant les produits CBD vendus en pharmacie et en magasin spécialisé. L'objectif de cette enquête était de nous renseigner sur les produits à base de CBD, et évaluer le discours des commerçants.

Qu'est-ce que le CBD ? Abréviation de cannabidiol, le CBD est une molécule extraite du chanvre, aussi appelée cannabis. Mais contrairement à la seconde molécule présente dans la plante appelée THC, le CBD n'a pas d'effet stupéfiant et n'engendre donc pas de dépendance physique. La commercialisation et la consommation de CBD sont autorisées en France dans les magasins spécialisés et les pharmacies. Les vendeurs de CBD promettent des effets bien-être variés : stress, sommeil, douleurs, mais l'efficacité de ces produits n'est pas confirmée à ce jour.

3 – Du 23 au 29/06/2022 : Enquête exceptionnelle sur les modifications de recettes.

Suite à la pénurie d'huile de tournesol (en provenance majoritairement d'Ukraine), des dérogations de recettes émises par la DGCCRF autorisent les fabricants à substituer cet ingrédient par un autre. Notre rôle était de vérifier dans les grandes distributions si l'affichage obligatoire de ces dérogations étaient bien réalisé à l'accueil et dans les rayons frais et surgelés concernés. Il s'agissait en même temps d'évaluer la pénurie de certains produits (moutarde, etc....).

4 – Du 24/09 au 08/10/2022 : Relevé de prix dans les Hard Discount.

Pour la première fois, ce relevé de prix en présentiel a été réalisé uniquement dans les LIDL, ALDI et NETTO. On a pu constater que les références de « marques » y sont moins nombreuses suite à l'inflation de ces derniers mois et que ces enseignes privilégient leurs propres produits.

5 – Du 26/11 au 10/12/2022 : Relevé de prix dans les Circuits Courts.

Seuls les prix des produits d'origine « France » en vrac ont été relevés avec observations de l'affichage (origine précisée, présence de produits autres que français, bio ou non...).

6 – Du 01 au 21/12/2022 : Enquête sur les ordonnances médicales.

Étaient concernées uniquement les ordonnances de cinq médicaments ou plus, établies par un médecin, généraliste ou spécialiste, au cours des deux dernières années. L'objectif de l'enquête était de faire le point sur le nombre de médicaments prescrits, les interactions éventuelles, prescription rédigée ou non en Dénomination Commune Internationale (DCI), etc.

Cette commission est sous la responsabilité de Dany LEROY.

✓ **COMMISSION « COMMUNICATION et PRESSE »**

Journal :

- 1 publication : « la gazette du consommateur »

Mise en place de la lettre aux bénévoles.

Site :

- La recherche d'informaticien/informaticienne pour la mise à jour de notre site internet est en cours
- Le site a généré pour l'année 2022 :
 - 227 questions qui ont fait l'objet d'appels ou réponses par mails.
 - 1988 visites.

Cette commission est sous la responsabilité de :

- Yves QUENTRIC pour le journal
- Alain SIX pour le site.

✓ **COMMISSION « EVENEMENTIELLE »**

- 10 avril 2022 - Journée Verte place St AME - DOUAI
- 03 mai 2022 Université du Mt HUY - VALENCIENNES
- 24 mai 2022 Journée Nationale d'Accès aux Droits - PECQUENCOURT
- 2 octobre 2022 Marché des Producteurs - WAZIERS
- 4 octobre 2022 Forum des Associations- RÂCHES
- 7 octobre 2022 Maison des services de - PECQUENCOURT
- 9 novembre 2022 Temps Fort Santé

3 - LES RESEAUX

✓ RESEAU SANTE

La commission Santé comprend 7 membres qui sont nommés par l'ARS, en tant que « représentants des Usagers – en abréviation RU ».

Ils siègent dans différentes structures hospitalières publiques et privées. Leur mandat vient d'être renouvelé en décembre 2022 pour 3 ans.

En 2022, Les membres de la Commission ont assisté à 76 réunions dans les hôpitaux ou cliniques (voit le tableau des représentations) et à 4 réunions du Réseau régional UFC.

Actions :

- Traitement des dossiers concernant la Santé avec la Commission Litiges ;
- A la Clinique ST AME, nos RU ont participé à des actions initiées par la Clinique : Octobre Rose – à 5 Conseils de pilotage sur les droits du patient, la fin de vie, la gestion des risques, la qualité des soins et la charte de bientraitance ;
- Au CH de VALENCIENNES – audit des services de rhumatologie et chirurgie ambulatoire pour le label hospitalité, ce label est destiné à informer les patients sur le niveau de qualité de la prise en charge du patient ;
- A la Clinique du CAMBRESIS : groupe de travail »in situ » sur les patients traceurs ;
- Le RU a fait une médiation ;
- Au CH de SOMAIN : entrevue à l'ARS sur le refus qui est opposé au CH pour l'installation d'un Scanner et d'un IRM.

Au CH de Douai – Somain – Valenciennes – Les RU ont participé à la procédure de certification de leur établissement – c'est un audit fait par des experts pour porter une appréciation sur la qualité et la sécurité des soins prodigués dans l'établissement.

Formations :

Des Webinaires ont été proposés aux RU sur différents thèmes par France Asso Santé :

Loi Kouchner – Loi Léonetti – Ethique – erreurs médicales – Directives anticipées – information adaptée et consentement des enfants – mon espace santé – infections nosocomiales – Qui pour me soigner ?

Ce réseau est animé par Nicole MACQUET et Yvette VENDEVILLE.

✓ RESEAU ENVIRONNEMENT

1 réunion régionale en visio en 2022.

Le réseau s'est penché sur le problème de la protection des riverains contre les traitements pesticides.

Intervention auprès de l'agence de l'eau sur le SDAGE Artois-Picardie.

Le dossier AIR dont l'objectif était de produire un document en 2022 est en manque de financement actuellement il sera remis en travaux en 2023.

Ce réseau est animé par Bernadette CORDONNIER et Alain SIX.

✓ RESEAU FORMATION

En dehors des formations disponibles toute l'année sur le CAMPUS (accès par l'Extranet) les formations ont repris le plus souvent en présentiel.

Parmi les formations organisées par l'Union Régionale et qui se sont déroulés à Arras il y a eu :

- « Découvrir l'UFC – Que Choisir » : 3 bénévoles
- « Initiation au traitement des litiges » : 1 bénévole

Ce réseau est animé par Anuszka SALVY.

4 – LES REUNIONS DE TRAVAIL STATUTAIRES DANS L'ORGANISATION UFC

- ✓ UFC-Que Choisir DOUAI :
 - 1 Assemblée générale en visio (avec vote par correspondance ou par Internet)
 - 4 conseils d'administration dont 1 en Visio et 3 en présentiel
 - 7 réunions de bureau
- ✓ UFC-Que Choisir Hauts-de-France :
 - 1 Assemblée générale
 - 2 conseils d'administration
 - 2 réunions Réseau Environnement
 - 3 réunions réseau santé
 - 3 réunions en visio réseau formation
- ✓ UFC-Que Choisir (Fédération) :
 - 2 AG en présentiel

5 – LES REPRESENTATIONS

1) DE L'UFC-QUE CHOISIR DOUAI

- ✓ Au Forum des Associations 8 réunions
 - 6 CA
 - 1 AG
 - 1 conférence
- ✓ ALIMCAD 32 réunions
- ✓ Secteur hospitalier :
Centre Hospitalier de Douai :
 - Au Conseil de surveillance 2 réunions
 - Commission des usagers (CDU) 9 réunions
 - Certification 2 réunions
 - CLIN (comité de lutte contre les infections nosocomiales) 2 réunions
 - CLAN (comité sur la nutrition) 3 réunions
- Clinique St Amé de Lambres-Lez-Douai :
 - Commission des usagers (CDU) 4 réunions

Centre Hospitalier de Valenciennes :	
• Commission des Usagers (CDU) et au GHT	6 réunions
• Conseil de Surveillance	3 réunions
• Parcours du patient	1 réunion
• CLIN	3 réunions
• Conseil vie sociale	4 réunions
• Certification	3 réunions
Centre Léonard de Vinci de Dechy :	
• Commission des Usagers (CDU)	4 réunions
Centre Hospitalier de Somain :	
• Commission des Usagers (CDU)	4 réunions
• Conseil de Surveillance	5 réunions
• Certification	8 réunions
Institut Ophtalmique de Somain :	
• Commission des Usagers (CDU)	3 réunions
• (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales)	3 réunions
Clinique du Cambrésis :	
• Commission des Usagers	4 réunions
• CLIN	2 réunions
✓ Douais Agglo	
- Conseil de développement de Douais Agglo	1 réunion
✓ Au SYMEVAD	2 réunions
✓ A la Commission de la circulation à Douai	1 réunion
2) De l'UFC Région Hauts-de-France :	
✓ À l'Agence de l'Eau Artois Picardie (comité de bassin, CA, CPI...)	12 réunions
✓ À NOREADE	3 réunions
✓ À SCARPE Aval	1 réunion

Soit 165 représentations.