

## Le mot du Président

Je remercie les membres du conseil d'administration pour la confiance qu'ils m'ont accordée en me reconduisant, après l'assemblée générale du 31 mars, à la présidence de l'UFC-Que choisir de l'Ain. Je leur ai toutefois annoncé que je n'irai pas au-delà de la prochaine échéance (assemblée générale de 2022) pour des raisons personnelles et familiales; et aussi parce que je crois qu'il sera temps de changer de gouvernance pour impulser une nouvelle dynamique à notre association. Il y a, au sein du CA, des personnes qui sont en capacité de prendre la suite; d'ores et déjà, je m'engage à collaborer pleinement avec celle ou celui qui me succédera pour lui assurer une transition sereine et confortable sans empiéter sur ses prérogatives.

Dans l'immédiat, il nous faut continuer d'affronter le contexte sanitaire : nos projets sont encore très impactés (voir la page « agenda » de notre site internet) mais nous espérons pouvoir assez vite reprendre un cheminement normal.

**L'UFC-Que Choisir reste combative et efficace aux côtés des consommateurs et des usagers!**

Daniel Mesplès

## Assemblée Générale

Malgré la pandémie, notre assemblée générale ( AG ) a pu se tenir en présentiel le 31 mars 2021, toutes les mesures sanitaires ont été respectées, pas d'invitation de personnalité, pas de verre de l'amitié.

Nous étions 31 adhérents présents et 48 procurations nous avaient été transmises.

Conformément aux textes, le procès verbal de l'AG 2020 a été approuvé puis le président a présenté le rapport moral et le rapport d'orientation, le trésorier le rapport financier et le budget prévisionnel 2021, l'élection du tiers sortant des administrateurs a clos cette rencontre.

**Retenons** : Le nombre d'adhérents avoisine les 1000.

Une cinquantaine de bénévoles participant activement à la vie de l'association :

- Une dizaine font partie de la cellule environnement, qui se réunit régulièrement pour saisir l'actualité concernant nos déchets, notre eau potable, notre air et notre alimentation. Elle prévoit d'organiser des conférences sur ces thèmes.

- Une bonne vingtaine de bénévoles participent aux enquêtes-consommation organisées par la Fédération Que Choisir. En 2020 seulement deux enquêtes : la pêche durable et le respect des gestes barrières. Les résultats nationaux sont diffusés dans la revue Que Choisir, mais nous disposons à l'association des résultats régionaux.

- Une dizaine de bénévoles sont nos représentants des usagers (RU) dans des établissements de santé. D'autres ou les mêmes représentent notre association dans différents organismes (voir lettre Ain Conso de janvier 21).

- 14 bénévoles sont conseillers-litiges, en 2020 ils ont traité 1456 dossiers soit 56 % de plus qu'en 2019.

- D'autres bénévoles enfin sont les « petites mains » de l'association.

**Tous ces bénévoles cumulent souvent plusieurs tâches. Si vous avez un peu de temps, si vous considérez que le consommateur doit être protégé, informé, défendu, n'hésitez pas à venir les rejoindre : Chacun peut trouver la place qu'il souhaite dans l'association.**

Les résultats financiers sont bons en dépit du – ou grâce au - contexte. Avec le déménagement, certaines charges ont augmenté (locations) mais d'autres ont diminué (photocopies, frais de déplacement, frais de communication). Le budget prévisionnel 2021 table sur 100 adhérents de plus, il ne prend pas en compte d'éventuelles subventions de la part des partenaires institutionnels, il prévoit le maintien des charges au niveau actuel.

	2019	2020	Prévisionnel 2021
<b>PRODUITS en euros</b>			
Subventions UFC	9468	12381	13000
Adhésions	14734	16464	18500
Produits de gestion courante	18863	6737	400
Dons	3007	2944	3000
<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>46072</b>	<b>38526</b>	<b>34900</b>
<b>CHARGES en euros</b>			
Achats	1446	675	1350
Services	16643	11326	9600
Frais de personnel	21102	19062	19745
Autres charges	7224	3967	4483
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>46415</b>	<b>35030</b>	<b>35178</b>
<b>RESULTAT DE L'EXERCICE</b>	<b>-342</b>	<b>+3496</b>	<b>-268</b>

Renouvellement du Conseil d'Administration (CA) : sur les 5 administrateurs sortants, 2 ne se sont pas représentés, 3 ont été réélus à l'unanimité. Le CA comprend donc désormais 11 membres.



Vous trouverez le procès verbal de cette AG, sur notre site : <https://ain.ufcquechoisir.fr/wp-content/uploads/sites/81/2021/04/PV-AG-2021.pdf>

Joëlle Boissy



## Interview de Michel Bost, Représentant des usagers

(Vu dans : "Pour Consommer Autrement", publication de UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône N° 167 - Mars 2021)

### Michel, vous êtes RU depuis 2015. Pouvez-vous nous dire qui vous êtes et comment vous avez été amené à exercer cette fonction ?

J'ai exercé le métier d'infirmier en psychiatrie pendant 37 ans, donc, j'ai eu le temps de constater les difficultés rencontrées par les patients et leur famille.

Lorsque j'ai été élu au conseil d'administration de la section UFC-Que Choisir de l'Ain, le président de l'association, à l'époque, m'a sollicité pour représenter l'association en tant que RU.

J'ai accepté sans savoir au juste à quoi cela correspondait. Ma première représentation a eu lieu au centre hospitalier Ain Val de Saône (Pontde-Veyle, Thoissey, Montmerlesur-Saône), et là, j'ai vu sur place ce qu'était le rôle de RU.

### Quelles sont selon vous les principales difficultés rencontrées par les patients et leur famille ?

Lors de mes représentations comme RU dans 5 établissements (privés et publics, hôpital, clinique, centre de rééducation), je me suis trouvé devant des situations où les patients et leur famille rencontraient des difficultés d'écoute face aux médecins et/ou au

personnel. D'autres fois, c'était le résultat obtenu suite à une intervention qui était contesté.

Deux exemples vécus :

a) lors d'une intervention sur les yeux, le chirurgien s'est trompé d'œil ;

b) après une intervention sur le genou, le patient avait toujours aussi mal, donc se posait la question de la qualité du travail effectué par le chirurgien.

### Pouvez-vous nous expliquer ce qui se passe lorsqu'un patient souhaite effectuer une réclamation auprès d'un établissement hospitalier ?

Normalement le nom des RU figure dans le livret d'accueil remis au patient lors de son admission.

Le patient non satisfait peut adresser un courrier de réclamation au directeur de l'établissement ou au service qualité de cet établissement.

Il peut également alerter le RU de la situation et de sa demande d'explications. Une audition du plaignant peut être organisée, mais ce n'est pas toujours le cas.

Suite à une réclamation, l'établissement diligente une enquête interne, et répond au patient en se basant sur les résultats de cette enquête.

Le patient est ou non averti qu'il peut contester cette réponse, et de la démarche à suivre s'il n'est toujours pas satisfait.

Le RU, en fonction du moment où il est informé (avant ou pendant une commission des usagers) pourra jouer un rôle différent.

### Comment pouvez-vous définir votre fonction de RU ?

L'intervention du RU est très importante pour aider le patient à se défendre. Car même en portant plainte auprès de la direction de l'établissement concerné, le patient n'est pas toujours écouté.

Le RU, s'il a connaissance suffisamment tôt de la plainte du patient ou de sa famille (audition) peut lui apporter une aide significative, pour formuler sa réclamation, lui expliquer les réponses faites et les différents points de vue, le guider éventuellement vers d'autres démarches.

### Avez-vous eu besoin de suivre des formations pour exercer la fonction de RU ?

Nous sommes bien sûr dans l'obligation de nous former à cette mission, pour connaître le contexte hospitalier, ses contraintes, obligations et évolutions. Il nous faut également connaître les

droits des patients et de leur famille, connaître aussi le parcours des réclamations et les structures susceptibles d'être sollicitées, avec les limites des interventions.

Si la trame est générale, il y a des différences dans la mise en œuvre, d'un établissement à un autre. Notre formation doit donc être continue.

### Quel investissement temps votre mission représente-t-elle globalement ?

Les CDU se réunissent 4 fois par an. Pour moi cela fait donc environ 20 journées mobilisées et environ 4 journées de formation.

Si des patients nous sollicitent, le temps à leur consacrer s'ajoute et cela varie en fonction du nombre de sollicitations, d'auditions, et de la complexité du dossier.

### Pour conclure, pouvez-vous nous dire en 2 mots, ce qui vous pousse à poursuivre cette mission ?

La conviction que les patients ont besoin d'être écoutés, que nous pouvons les aider à comprendre, et quelquefois trouver une issue aux difficultés qu'ils ont rencontrées.

Merci Monsieur Bost.

*Brigitte Clément, Sanita Comte  
Françoise Giuliani*

## La banque qui ne voulait pas payer !!

Mme B. s'adresse à nous en septembre 2020 victime d'un phishing, le montant détourné s'élevant à 2000 €. Malgré de nombreuses démarches auprès de son banquier, il lui est impossible de se faire rembourser, la banque partant du principe que notre adhérente a donné librement ses identifiants ! Mme B. nous demande donc d'intervenir.

Nous sommes vite confrontés au même style de réponse et comme 6 mois sont déjà passés depuis les faits, nous décidons de contacter le Médiateur de la banque. Il accusera réception dans les délais et promet une réponse sous trois mois. Un mois plus tard, le médiateur prolonge le délais de réponse face à ce « cas plus complexe que prévu »

Finalement en mars 2021, le médiateur rend son avis : la banque doit payer.

Et ce n'est qu'au mois d'avril 2021 que la banque remboursera finalement la somme de 2000 € à notre adhérente, ravie de ce dénouement.

Un litige qui se termine bien, mais dont l'issue aurait pu être plus rapide : les banques ont en effet l'obligation légale de rembourser dans ces cas, sauf si elles peuvent prouver que leur client a donné ses identifiants !



Depuis janvier 2021, les transactions financières sur internet sont soumises à vérification par code secret, certicode, secure, etc..... Depuis le 15 mai 2021, à partir de 30€ d'achat, une authentification forte sera exigée.

Christine DUMERGUE