

PRESENTATION/DEBAT DU RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

De façon générale l'activité de notre en 2020 AL a été très perturbée en raison des règles sanitaires et des différents confinements.

1. Fonctionnement de l'AL

Les locaux de l'AL se situant dans des bâtiments publics tant à Colmar que Mulhouse, ceux-ci ont été fermés au public une bonne partie de l'année de sorte que les permanences ont du être réduites, voire annulée.

Néanmoins le conseil d'administration a pu se réunir 7 fois dont 3 en présentiel.

L'AG 2019 qui aurait du se tenir en mars 2020 a été reportée en octobre 2020 et a pu se tenir en présentiel.

Le CA a décidé également de créer une lettre aux adhérents pour garder le contact.

2. Les ressources humaines de l'AL

Après une année 2019 très difficile en raison d'une baisse croissante du nombre d'adhérents (280), à tel point qu'une fusion avec l'AL du Bas-Rhin avait été envisagée.

Mais nous avons pu redresser la barre en 2020 et enregistrer une légère augmentation pour arriver à 331 adhérents.

3. Activité liée au traitement des litiges

Les contraintes sanitaires n'ont pas fait baisser le nombre de demandes mais celles-ci se sont reportées sur les moyens numériques.

Malgré tout 50 permanences ont pu être tenues à Colmar et à Mulhouse plus 2 en visio.

Par contre nous avons reçu 899 demandes par Gestal et 232 sur le site de l'AL

Les demandes se répartissent comme suit :

Administration : 0.7%
Assurances : 5%
Automobiles : 7%
Banques : 4%
Energie : 5%
Logement : 5%
Opérateurs de télécommunications : 8%
Santé : 0.5%
Services marchands : 64%

Tous ont reçu une réponse de 1^{er} niveau dont 4% au moins de 2^{ème} niveau (étant adhérent).

Aucune action en justice n'a été engagée.

4. Activité liée aux enquêtes

Les bénévoles du Haut-rhin ont participé en 2020 aux enquêtes suivantes :

- en février : enquête sur la pêche durable (dernière enquête "papier") : 12 participants
- en juillet : sondage sur le vélo électrique : pas de retour du niveau national
- en octobre : enquête sur les gestes barrières : 23 lieux ont été visités
- en novembre : enquête sur les produits non autorisés à la vente : 10 lieux visités.

Petite remarque : le fait que les bénévoles saisissent directement leurs résultats en ligne ne permet plus au responsable d'effectuer une synthèse locale. Cela est d'autant plus gênant que les résultats

extraits des synthèses nationales sont incomplets et qu'il est difficile de demander aux bénévoles une double saisie.

5. Activité de communication et représentation

Les représentations dans les différentes commissions départementales ont été fortement réduites en raison de la non-tenue de ces dernières.

A la suite de l'AG du 1^{er} octobre nous avons fait passer un article dans la presse locale portant principalement sur le pouvoir d'achat des consommateurs.

Afin de garder le contact avec nos adhérents, le CA a décidé, après la dernière AG d'éditer une lettre diffusée principalement par mèle.

Notre souhait serait que cette relation ne soit pas à sens unique et que vous nous fassiez connaître les points que vous aimeriez voir traités dans cette lettre.

6. Réseau Santé

Malgré la création de l'UR Grand Est notre responsable santé a du s'occuper de l'élaboration et de la gestion du renouvellement des Représentants des Usagers au sein des commissions des Usagers des Etablissements de santé région Alsace. Ont ainsi été nommés pour le Bas Rhin et Haut Rhin : Kichenapin Danielle, Denoual Alain, Hay Christiane, Klein Liliane , Levy Jean, Tresch Martine, Ammerich Michèle, Botte JJ.

Autres activités de notre responsable :

- participation en visio à la Journée nationale « Représentants des Usagers : Comment agir en commun pour la démocratie en santé ».
- suivi des jeudis de France Assos Santé sur les sujets suivants : COVID-19 et Santé Mentale, la déprogrammation, une perte de chance potentiellement grave pour des milliers de patients ou le mois des 4 vaccins Anti covid-19.