



Informer - Défendre - Représenter

Édito

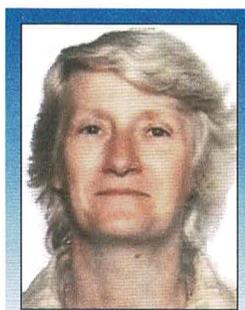
Nous vous avons informés dans notre bulletin précédent que Yvon Balut ne renouvelait pas son mandat de Président tout en restant au Conseil d'Administration. Lors de sa séance du 03-04-2024, ses membres ont élu un bureau restreint :

le Président : Michel Rochereau, **la Secrétaire Générale** : Dominique Delerin et **le Trésorier** : Didier Malbec.

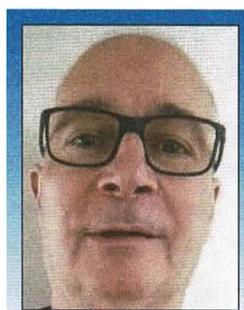
Le bureau



ROCHEREAU
Michel

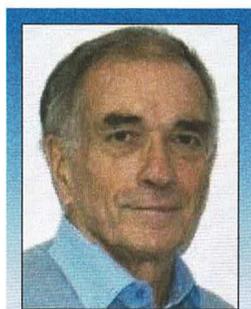


DELERIN
Dominique

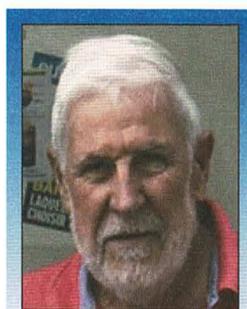


MALBEC
Didier

et les autres administratrices et administrateurs



BALUT
Yvon



DIQUERO
Lionel



GOUPIL
Serge



LE GUERN
Evelyne



MALAPERT
Paul



MATUZ-ECHAIZ
Claudie



OUAZIZ
Aïcha



RICCARDI
Sylvie



SALVARY
Françoise

Sommaire

Nous vous informons	3
INTERACTIONS Des cocktails dangereux entre médicaments	3
Origine des produits alimentaires	4
Produits ultra-transformés : savoir les repérer.....	5
Comprendre les règles du démarchage téléphonique	5
Du plomb dans les tampons hygiéniques.....	6
Produits fumés ou produits aromatisés à la fumée et santé.....	7
COURRIERS DE NOS LECTEURS.....	7
CHRONOPOST n'est pas dans les temps !	7
A13 ... Péage en flux libre	8
Aidez-moi à comprendre.....	8
Remerciements	8
Nous vous défendons : les litiges résolus	9
SFR : incompétence ou mauvaise foi ?.....	9
La SEPR : un contrat en or pour qui ?.....	9
TAP AIR Portugal fait la sourde oreille. Heureusement, l'UFC la réveille !.....	10
Ekwater mauvais compteur, mauvais coucheur.....	11
La ruse de SYOUX n'a pas fonctionné	11
Nous vous représentons	12
24 mai 2024 : le matin à Meulan-en-Yvelines	12
24 mai 2024 : l'après-midi aux Mureaux	12
25 et 26 mai 2024 : Assemblée Générale fédérale à Poitiers.....	13
22 juin 2024 : fête et brocante à Verneuil-sur-Seine.....	13
24 juin à Meulan-en-Yvelines	14
Attention l'adresse de notre permanence a changé	15
Nos permanences	16

Les rédacteurs : Christian Chapelin, Lionel Diquéro, Serge Goupil, José Reyt, Sylvie Riccardi, Michel Rochereau, Françoise Salvary.

Notre dessinatrice : Françoise Raffailac.

Impression : Imprimerie Jasson Taboureaux.

Adhérent Imprim'Vert -  PEFC 10-31-1902 / Certifié PEFC



INTERACTIONS

Des cocktails dangereux entre médicaments

La revue *Que Choisir Santé* a publié, dans son n° 192 d'avril 2024, les résultats d'une enquête à laquelle certains de nos adhérents ont participé en communiquant des ordonnances.

Cette analyse montre que la prise de médicaments qui interagissent entre eux est très commune et parfois dangereuse. La vigilance des médecins et des patients est requise.

On parle d'interaction médicamenteuse quand l'effet d'un médicament est modifié par la prise d'un autre médicament. Un champ immense et mal connu. Pour en avoir un aperçu, *Que Choisir* a analysé les ordonnances de plus de 5 lignes fournies par les bénévoles. Passées au crible d'un détecteur d'interactions, elles ont révélé 3,5 interactions en moyenne par ordonnance. C'est dire leur fréquence ! Cela ne signifiait pas forcément que la prescription était mauvaise ou dangereuse, mais un éclairage sérieux s'impose sur cette cause importante, et en partie évitable, d'effets indésirables.

Une étude a estimé que les personnes prenant des médicaments contre-indiqués ont un risque multiplié par 2,5 d'être hospitalisées en urgence. En gros, il existe deux sortes d'interaction entre les médicaments.

La première interaction, dite pharmacodynamique, se produit quand deux médicaments agissent sur le même organe ou ont des effets similaires, auquel cas leur action conjuguée devient

excessive, ou, si leurs effets sont contraires, le risque est alors celui d'une perte d'efficacité thérapeutique.

La seconde sorte d'interaction, dite pharmacocinétique, se produit quand un médicament modifie la quantité circulant dans le corps d'un autre médicament. Là, c'est un problème de multiplication ou de division dans la dose, qui peut varier d'un facteur 10 !

Si vous avez une ordonnance comportant plus de 4 ou 5 médicaments, il est très probable qu'elle recèle une ou plusieurs interactions. Ce n'est pas une catastrophe mais, dans certains cas, cela peut virer au vinaigre. La plupart des interactions sont gérables, d'autres ont des conséquences très graves. Pour mieux se repérer, les associations de médicaments sont classées par les autorités sanitaires en 4 catégories, qui prennent en compte le danger et la conduite à tenir.

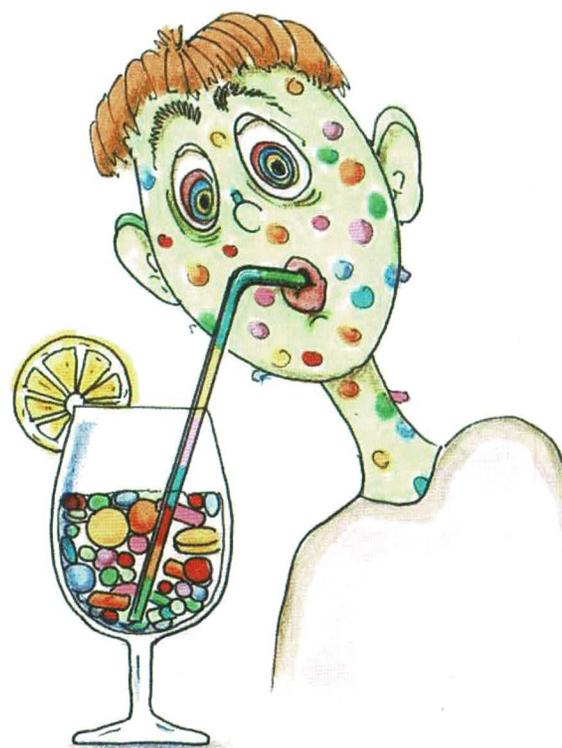
Il est difficile de savoir si, à titre personnel, votre ordonnance comporte des associations de médicaments susceptibles d'interagir entre eux et quelle est la conduite à tenir. Vous pouvez, bien sûr, poser la question à votre médecin généraliste ou à votre pharmacien, en particulier si vous prenez un ou plusieurs des médicaments le plus souvent incriminés (voir liste ci-dessous).

Vous pouvez aussi consulter la notice, quand elle est claire...

Un des moyens les plus efficaces

pour repérer des interactions est d'utiliser un «détecteur d'interaction» sur Internet. Avec ces outils, vous entrez les noms de vos différents médicaments et vous obtenez la présence d'éventuelles interactions et leurs niveaux.

Parmi ceux que nous avons pu tester, celui de l'éditeur spécialisé Vidal est fiable (il repose sur le thésaurus officiel), ergonomique, et présente les résultats avec clarté. Il suffit de créer un compte et de se rendre sur : www.vidal.fr/analyse-ordonnance.html. Ce genre d'analyse ne donne toutefois qu'une indication. En aucun cas, le résultat ne doit conduire à arrêter un traitement de son propre chef. Cela ne donne pas non plus les précautions à prendre.



Origine des produits alimentaires

Réglementation pour l'origine géographique des produits alimentaires			
	Informations obligatoires	Précisions	Logos produits français ou responsables
Fruits et légumes	Origine	La provenance des fruits et légumes vendus au détail doit être affichée en caractères d'une taille égale à celle du prix.	
Viande bovine	« Origine = nom du pays » lorsque l'animal est né, élevé et abattu dans un même pays. ou « né : nom du pays de naissance, élevé : nom du ou des pays d'élevage. abattu : nom du pays d'abattage »	Voici les informations obligatoires liées à la traçabilité et l'étiquetage de la viande bovine : - un numéro assurant le lien entre le produit et l'animal ou le groupe d'animaux dont il est issu, - le pays d'abattage et le numéro d'agrément de l'abattoir, - le pays de découpage et le numéro d'agrément de l'atelier de découpe.	
Viandes porcines, ovines caprines et volailles	Les lieux d'élevage et d'abattage.	Le lieu de naissance est en revanche facultatif.	
<i>Depuis le 7 mars 2024, les viandes des animaux des espèces bovine, porcine, ovine et de volailles, les viandes achetées déjà préparées ou cuisinées ou utilisées en tant qu'ingrédients dans les préparations de viandes et de produits à base de viande font également l'objet d'une réglementation de l'indication de l'origine si elles sont proposées à la consommation par des professionnels de la restauration.</i>			
Poissons et produits issus de la mer et de l'aquaculture	Zone de pêche ou du pays d'élevage	Pour les poissons d' aquaculture , le pays d'élevage correspond au pays dans lequel « le produit a atteint plus de la moitié de son poids final ou est resté plus de la moitié de la période d'élevage ». Pour les produits pêchés en eaux douces , la mention des eaux d'origine dans le pays de provenance doit être indiquée. Les « eaux » peuvent être entendues comme le nom d'un fleuve, d'un lac, d'un étang ou d'une zone de lacs ou d'étangs.	 Label officiel délivré par l'État 
Miel	Origine du pays dans lequel le miel a été récolté.	Concernant les miels en mélange : - L'étiquette du miel doit indiquer le ou les pays d'origine en cas de mélange de miels conditionnés sur le territoire national . - En revanche, pour les miels en mélanges conditionnés hors de France , il est pour le moment possible de remplacer la mention des pays d'origine par les mentions « Mélange de miels originaires de l'UE », « Mélange de miels non originaires de l'UE » ou « Mélange de miels originaires et non originaires de l'UE ».	

« Source gouvernementale »

Produits ultra-transformés : savoir les repérer

Selon une étude de l'ANSES, les produits ultra-transformés constituent 46 % des apports caloriques chez l'enfant. Un chiffre qui n'a cessé d'augmenter ces dernières années !

Pourtant une vingtaine d'études épidémiologiques suggère que ce type d'alimentation augmente le risque de maladies cardiovasculaires et chroniques.

Qu'est ce qu'un aliment ultra-transformé ?

C'est un aliment de base qui a subi d'intenses transformations physiques, chimiques ou biologiques par des procédés industriels. De plus, des additifs et/ou ingrédients réservés à l'usage industriel sont souvent ajoutés pour arriver au produit final que l'on retrouve dans nos rayons.

Comment les repérer ?

La première à chose est de **se référer à la liste des ingrédients.**

Au-delà de 5 ingrédients listés, il y a 8 chances sur 10 que ce soit ultra transformé. Les produits ultra transformés ont souvent **des listes à rallonge** et contiennent **des noms chimiques complexes.**

Comme leur nom l'indique, leur niveau de transformation est très important, leur donnant une apparence homogène et standardisée. A ce titre, ils

contiennent moins d'ingrédients entiers et s'éloignent de l'aliment brut de base.

On y trouve souvent la présence d'ingrédients type maltodextrine*, huiles hydrogénées, amidon modifié et plusieurs additifs, par exemple des agents texturants, émulsifiants, colorants, édulcorants ou encore des exhausteurs de goûts.

Ils sont généralement mentionnés de 2 façons :

- soit sous forme de code avec un E suivi de 3 ou 4 chiffres,
- soit en se cachant derrière leur nom scientifique.

Un autre indicateur des aliments ultra-transformés, ce sont les arômes, qu'ils soient naturels, artificiels ou en extraits. Le problème, c'est qu'ils peuvent masquer la qualité des ingrédients et créer une déconnexion entre le goût perçu et la saveur réelle des produits bruts, influençant



les choix alimentaires et créant une forme d'addiction.

Attention, les mentions sur les emballages telles que « Allégé en », « Enrichi en » ou encore « Source de... » ne sont pas forcément de bons repères.

Ces mentions ont surtout des vertus marketing.

Pour une alimentation équilibrée, gardez en tête la règle des **3 V** : **V**rai, **V**égétal et **V**arié !

(source INC mai 2024)

Comprendre les règles du démarchage téléphonique

Malgré l'existence de textes législatifs depuis 2020, de nombreux démarcheurs réussissent à passer entre les mailles du filet pour vendre leurs produits, pendant que d'autres en profitent pour monter des arnaques.

Par ailleurs, l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep) a réservé des séries de numéros aux professionnels souhaitant faire du démarchage en toute légalité.

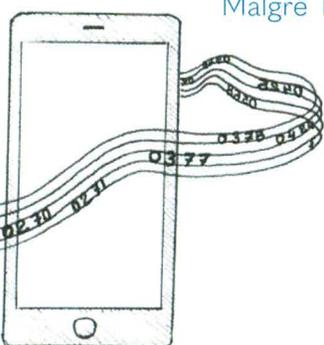
Ainsi, en métropole, les numéros débutent par 01-62, 01-63, 02-70, 02-71, 03-77, 03-78, 04-24, 04-25, 05-68, 05-69, 09-48 et par 09-49.

En outre-mer, les numéros débutent par 09475 (en Guadeloupe, à Saint-Martin et à Saint-Barthélemy), par 09476 (en Guyane), par 09477 (en Martinique), par 09478 et par 09479 (à la Réunion et à Mayotte).

Ne pas confondre avec les numéros des livreurs, des conducteurs de VTC et des autres services après-vente, dont les numéros commencent par 09-37, 09-38 et 09-39.

Comment les repérer ?

Depuis janvier 2023, il est interdit d'utiliser des numéros en 06 et 07 pour faire du démarchage.



Que faire pour ne plus recevoir de tels numéros ?

Il y a plusieurs possibilités : les bloquer sur votre smartphone, les signaler sur la plate-forme Bloctel, se rendre sur le site Internet [J'alerte l'Arcep](#) pour dénoncer les numéros frauduleux ou encore signaler les messages écrits et vocaux douteux dans le cadre de la lutte anti-spam, par SMS au 33 700.

Attention aux numéros en 06 et 07.

En effet, des applications permettent « d'emprunter » des numéros, déjà existants, de particuliers pour faire des démarchages voire des arnaques. C'est ainsi que les banques ont dû revoir leur niveau de sécurité car de nombreux litiges sont survenus suite à des appels, avec le bon numéro de la banque, pour contraindre les particuliers à donner leurs données sensibles.

Comment agissent les opérateurs téléphoniques ?

La loi Naegelen leur impose de mettre en place un « dispositif d'authentification » afin de « confirmer l'authenticité d'un appel ou message destiné à l'un de ses clients utilisateurs finals ou transitant par son réseau ». Sans cette certification, l'opérateur doit interrompre « l'acheminement de l'appel ou du message ».

Cependant, les aigrefins peuvent appeler de l'étranger avec un 06 ou 07 sans problème.

Rappel sur les heures de démarchage.

Du lundi au vendredi, de **10 heures à 13 heures** et de **14 heures à 20 heures**, jamais le soir, les week-ends et les jours fériés. De plus, les sociétés de démarchage ne sont pas autorisées à appeler plus de quatre fois en l'espace d'un mois.

Les démarchages téléphoniques relatifs aux renouvellements énergétiques sont strictement interdits.

En cas de non respect de ces règles, le démarcheur s'expose à une amende de 75 000 euros, selon [l'article L. 242-16 du code de la consommation](#).

**Restez vigilants,
encore et toujours,
ne transmettez jamais
de données bancaires, en
particulier par téléphone,
même si vous « croyez »
identifier le numéro
de votre banque.**

(source Le Monde juin 2024)

Du plomb dans les tampons hygiéniques

Une étude américaine vient de révéler la présence de plus de seize métaux dans les protections périodiques. Y compris dans des produits élaborés à partir de coton bio, où les concentrations d'arsenic étaient même plus élevées que dans leurs équivalents. Les champs de coton peuvent être contaminés s'ils sont situés à proximité d'un lieu qui diffuse des métaux dans l'air. Le coton peut aussi absorber ces éléments potentiellement toxiques dans le sol, à cause de certains engrais qui en contiennent.

Il a ainsi été identifié de l'arsenic, du cadmium, du chrome, du zinc ou encore du plomb. Ce dernier métal est le plus préoccupant car les quantités mesurées (120 nano grammes par gramme) sont « alarmantes » et il y a un risque

de diffusion dans l'organisme : la peau du vagin ayant un potentiel d'absorption chimique plus élevé que les autres parties du corps. Le plomb peut attaquer le système neurologique et provoquer ou aggraver des maladies psychiques. Quant aux autres métaux toxiques retrouvés, ils peuvent accentuer le risque de cancer et de diabète, en endommageant le foie, les reins ou encore le système cardiovasculaire.

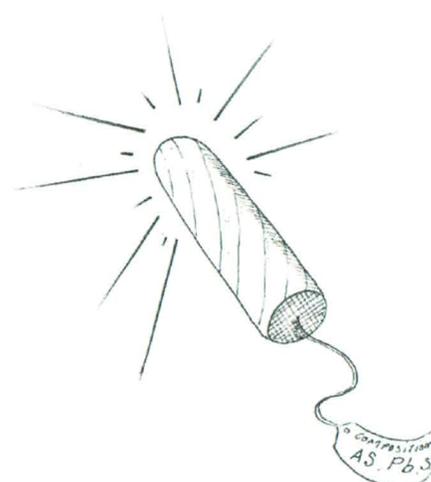
En France et dans l'Union Européenne, les protections intimes ne sont pas considérées comme des dispositifs médicaux, contrairement au Canada, au Japon et aux Etats-Unis.

Santé publique France répond que « ce sujet ne fait pas partie de son champ d'expertise ». De son côté, l'Agence nationale

de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) ne peut pas non plus apporter d'expertise.

Il est toutefois possible de connaître la composition de tels produits, car depuis le 1er avril 2024, il est obligatoire de l'afficher sur leur emballage ou leur notice.

(source Le Monde juillet 2024)



Produits fumés ou produits aromatisés à la fumée et santé

Le fumage, qu'est-ce que c'est ?

Le procédé de fumage constitue l'une des plus anciennes méthodes connues de conservation des produits carnés, associée au séchage et au salage. Plus qu'un moyen de conservation, le fumage est surtout utilisé aujourd'hui pour apporter une certaine saveur ainsi que pour son action colorante et le changement de texture qu'il donne aux produits.

Le fumage classique est surtout utilisé pour les produits de charcuterie et les produits de la mer. Ce traitement expose l'aliment à la fumée issue de la pyrolyse de copeaux ou d'éclats de bois. Les bois (majoritairement du bois de hêtre) sont utilisés de diverses manières, principalement sous forme de copeaux, de bûches ou de sciure.

Le fumage classique fait partie des traditions culinaires locales dans plusieurs départements. La pratique du fumage s'est également développée en GMS (Grandes et Moyennes Surfaces), avec le fumage de poissons au rayon marée, dans l'optique principale de revendiquer un

fumage « maison » prisé des consommateurs (exemples : allégation « saumon fumé maison », « préparé sur place »). (Source : DGCCRF)

Une alternative au fumage traditionnel est employée pour modifier la saveur des aliments. Il s'agit des **arômes de fumée**. On peut les retrouver dans les chips, la charcuterie, les sauces, les fromages, les plats cuisinés... Depuis une quinzaine d'années, des études mettaient en garde contre leur utilisation, car ces substances fabriquées par liquéfaction de fumée de bois seraient capables d'induire des « dommages dans le matériel génétique », ce qui pourrait « augmenter le risque de développer des pathologies comme le cancer ou des maladies héréditaires ». (Source UFC)

Comment les éviter ?

Les arômes de fumée pourraient bientôt être interdits, mais il faudra probablement patienter encore des mois, voire des années, avant qu'ils ne disparaissent totalement des rayons. Un délai est en effet

toujours accordé aux fabricants pour adapter leurs recettes et écouler leurs stocks. Une seule solution, en attendant : scruter la liste des ingrédients ou acheter des produits bios (ce label garantissant l'absence de ces substances).

Enfin, de manière générale, mieux vaut limiter sa consommation de produits fumés, car la seule alternative aux arômes est la fumaison naturelle qui peut, elle aussi, contaminer les aliments avec des substances dangereuses.

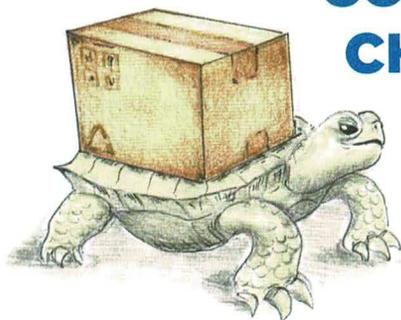
(Source UFC février 2024)

Un début d'évolution :

le 25 avril 2024, les Etats membres de l'Union Européenne ont choisi de ne pas renouveler l'autorisation de 8 « arômes de fumée » utilisés pour parfumer des denrées alimentaires.

(Source INC)

COURRIERS DE NOS LECTEURS : CHRONOPOST n'est pas dans les temps !



En mai 2024, M. C se rend à la poste pour transmettre un courrier urgent à son père.

Le postier lui propose de faire un envoi Chronopost, garanti distribué le lendemain avant 13 h, pour un coût de 33 €.

Le courrier n'arrive pas dans les délais prévus, mais ne sera distribué que 3 jours ouvrables après le dépôt. M. C, une fois la phase de déception passée, tente d'obtenir au moins un remboursement des 33 €, le délai garanti n'étant pas respecté. Le préposé lui indique que Chronopost est un prestataire privé indépendant de la poste, et qu'il doit s'adresser directement à cette société.

Les démarches sont multiples

pour parvenir à une solution : appel téléphonique, réception d'un premier courriel d'ouverture de dossier, envoi des justificatifs, temps d'attente de quelques jours.

Finalement, un dernier courriel lui demande ses coordonnées bancaires et, après plus d'une semaine, le crédit est sur son compte. M. C obtient au moins le remboursement de son achat, à défaut d'avoir reçu le service acheté.

A13 ... Péage en flux libre

Quelle n'est pas la surprise de M^{me} R lorsqu'elle reçoit, ce 22 juillet, un courrier de la Sanef (Société des autoroutes du Nord et de l'Est de la France) pour non-paiement de péage le 7 juillet sur la A13.

Elle ne comprend pas. Elle n'a jamais « forcé » un péage, a toujours payé.

Il s'agit pourtant bien de la plaque d'immatriculation de sa voiture. Le montant du péage est de 2,40 € mais comme elle n'a pas réglé dans les 72 h de son passage, il est majoré de 90 € ! Elle cherche et se rappelle qu'effectivement les barrières

étaient levées au niveau d'un des péages (Heudebouville). Elle ne se souvient cependant pas d'avoir vu de panneau d'informations.

M^{me} R crée rapidement un compte sur le site de la Sanef pour acquitter le montant du péage. Elle ne verse finalement que 2,40 € car c'était la première fois que cela lui arrivait. Elle apprend par la suite que depuis le 19 juin 2024, le péage en flux libre commence à être mis en service sur l'autoroute Paris-Normandie (A13-A14). Elle ne se fera plus « piéger » car désormais, à chaque passage, elle devrait recevoir une alerte de paiement.

Si vous envisagez de prendre une de ces autoroutes, allez sur le site de la SANEF qui vous indiquera les démarches à suivre pour rouler plus sereinement.

Vous risquez une amende de 375 € au-delà de 60 jours de non paiement. Vous aurez alors la possibilité de contester et faire une réclamation sur le site en y expliquant que vous n'avez pas repéré le péage mais, attention, cette justification ne sera valable qu'une seule fois !

Aidez-moi à comprendre

A mon échelle, j'essaie de prendre soin de notre planète en veillant à la qualité des produits que je choisis et à l'impact qu'ils peuvent avoir sur notre environnement.

Depuis des années, je prends une lessive avec emballage carton car je n'ignore pas que la production des bidons en plastique a des effets délétères pour notre planète : consommation d'une énergie fossile, production de gaz à effet de serre lors de leur fabrication, recyclage difficile et déchets polluants qui affectent l'eau, l'air, le sol et par voie de

conséquence notre flore et notre faune.

J'évite donc soigneusement les bidons ou autres emballages plastiques qui envahissent peu à peu les rayons.

La semaine dernière en faisant mes provisions, j'ai trouvé bien hostile le rayon lessive. Seules 3 marques proposaient encore des emballages cartons alors que le linéaire regorgeait de bidons en plastique. Je n'ai pas comparé les contenances et les prix des articles proposés, ce qui serait certainement instructif.

Je me suis simplement posé quelques questions :

- ✓ Pourquoi donner la préférence aux emballages en plastique ?
- ✓ Pourquoi continuer à concevoir des bidons plastiques alors que le pétrole n'est pas inépuisable ?
- ✓ Pourquoi affirmer que les bidons sont recyclés alors que nombre d'entre eux sont brûlés, contribuant ainsi à une pollution supplémentaire ?

Réponse de l'UFC-Que Choisir Val-de-Seine :

Chère adhérente, ces choix d'emballages sont décidés au sein des entreprises. Nous n'avons pas pouvoir d'action directe sur ces décisions. En revanche, tous les consommateurs peuvent peser de façon indirecte, en faisant leurs courses, sur l'évolution de ces comportements peu responsables. Si de nombreux consommateurs choisissent un contenant moins polluant, les fabricants opteront pour les produits les plus achetés et seront contraints d'abandonner les autres. Il y a quelques années, c'est ainsi que de nombreuses préparations contenant de l'huile de palme ont été modifiées pour répondre aux demandes des clients. L'absence d'huile de palme est même devenue depuis un argument de vente.

Remerciements

Nous avons été reçus et accueillis 3 fois à la permanence de Conflans, concernant des travaux de réfection suite à dégâts des eaux (consécutifs à fuite salle de bain du dessus, pour la deuxième fois car non constatés la 1^{ère} fois).

Nous tenons à vous dire que les travaux viennent d'être réalisés, comme nous le demandions, par l'entreprise missionnée par le service travaux de l'assurance de la banque postale. Ce fut laborieux mais grâce à vos conseils et encouragements, ça a abouti avec le médiateur de l'assurance. Nous tenions à vous remercier pour votre accueil, vos conseils et votre gentillesse.

*Cordialement,
M C*

Nous vous défendons : les litiges résolus

SFR : incompétence ou mauvaise foi ?

M^{me} X dispose d'un contrat d'abonnement de téléphonie mobile souscrit auprès de SFR. Fin décembre 2023, elle est contactée téléphoniquement par une conseillère qui lui propose avec insistance le remplacement de son téléphone portable par un Samsung S23, mettant plus particulièrement l'accent sur l'appareil photo l'équipant, des plus performants, selon elle.

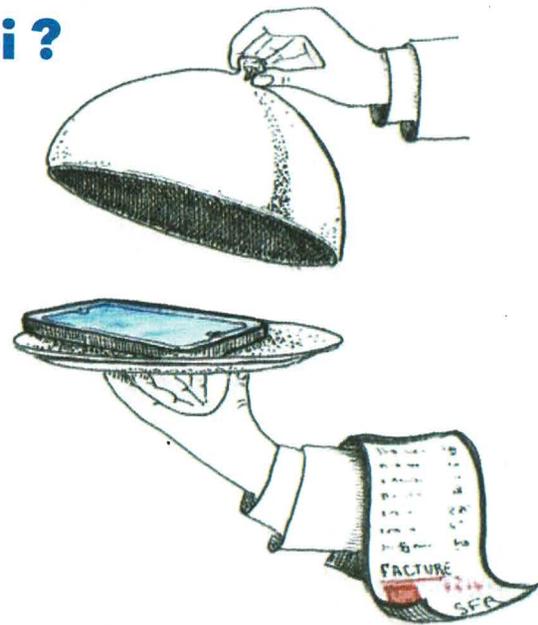
Voulant « se faire plaisir » pour les fêtes de fin d'année, Mme X accepte cette offre, ainsi que les modalités de paiement annoncées de l'appareil.

Les jours suivants, elle est informée par mail, qu'à l'occasion de cet achat le montant mensuel de son abonnement passe de

10,99 € à 36,99 €. Ce volet n'a pas été abordé selon elle, à l'occasion de l'échange avec cette conseillère, si bien que dans cette affaire, elle se sent quelque peu flouée et surtout perdue.

Cette nouvelle charge financière s'avérant lourde pour Mme X, elle demande à plusieurs reprises à SFR de ramener l'abonnement à son montant initial de 10,99 €. Demande qui sera systématiquement refusée au motif qu'elle a été suffisamment informée à l'occasion du démarchage de la conseillère.

Intervient alors l'association UFC-Que Choisir Val-de-Seine, qui sera entendue, puisqu'en raison de la situation évoquée, SFR consent à un geste commercial



et à titre exceptionnel, accorde à notre adhérente l'application d'une remise de 15,00 € sur ses factures, durant 12 mois.

Madame X remercie l'association.

La SEPRA : un contrat en or pour qui ?

M^{me} X qui possède un bien à Saint-Palais-sur-Mer (17), est informée fin août 2023 par l'organisme gestionnaire de l'eau la SEPRA, d'une consommation excessive, constatée à l'occasion du remplacement de son compteur. Sur une période de 4 mois, il lui est annoncé 174 m³, alors que sa consommation annuelle est de l'ordre de 18 m³. Elle est invitée à vérifier l'existence d'une fuite.

Pour ne pas avoir constaté de fuite, ni modifié ses habitudes de vie, par courrier recommandé, elle remet en cause ce relevé et demande à la SEPRA la fourniture de l'ancien compteur pour comparaison. Dans le même temps, elle se dit prête à accepter la facturation de 8 m³, correspondant à la période considérée, sans aller au-delà.

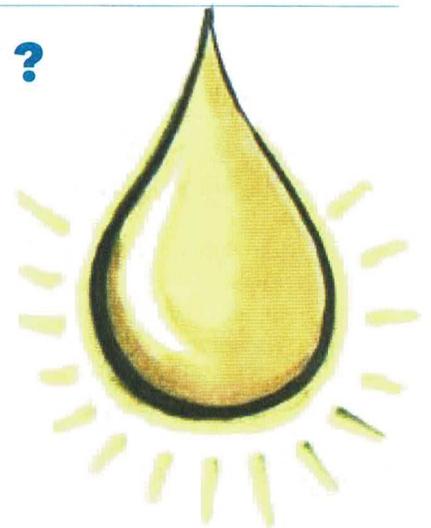
La SEPRA reste sur sa position et

maintient la facturation indiquée au prétexte que l'index relevé par le technicien, confirmé par une photo, reste en pareil cas force probante. L'ancien compteur ne peut lui être remis pour cause de destruction.

Intervient alors l'UFC-Que Choisir Val-de-Seine, saisie par M^{me} X.

Il est opposé à la SEPRA, le fait :

- de ne pas tenir compte des observations de M^{me} X,
- d'avoir remplacé le compteur, hors la présence d'une tierce personne,
- de s'en tenir au relevé unilatéral du technicien, appuyé par une photo inexploitable, alors que prévalait un relevé contradictoire,
- de priver M^{me} X de toute vérification, en ne lui remettant pas l'ancien compteur, évitant ainsi toute contestation ultérieure.



Pour toutes ces raisons, laissant incontestablement place au doute, il est donc demandé à la SEPRA de reconsidérer sa position.

Ce qui sera fait, puisqu'à titre purement commercial et surtout en raison du doute évoqué, il ne sera facturé in fine, qu'une estimation de 6 m³ à notre adhérente, qui exprime sa satisfaction et adresse tous ses remerciements à l'association.

TAP AIR Portugal fait la sourde oreille. Heureusement, l'UFC la réveille !

M. X obtient 4 jours de congés courant juin 2022, pour accompagner ses deux enfants en vacances à Conakry (Guinée).

Il réserve auprès de la compagnie TAP AIR PORTUGAL, deux vols simples pour ses enfants et un vol aller/retour pour lui-même, car il doit impérativement revenir pour reprendre son travail. L'aller s'effectue Paris-Orly/Conakry, via Lisbonne.

Le 22 juin 2022, après l'enregistrement de 5 valises (3 de 23 kg et 2 de 8 kg), la famille embarque sur le vol réservé. L'avion arrive avec 3 heures de retard à Lisbonne, la famille rate la correspondance à destination de Conakry.

La compagnie propose un autre vol pour Conakry, le 23 au soir ou le 24 au matin. Devant reprendre impérativement son travail le 26, M. X ne peut accepter ces offres. Après une nuit en hôtel au frais de la compagnie, celle-ci rapatrie gratuitement la famille sur Orly, le 23.

A l'arrivée à Orly, un autre problème vient alors se greffer : **la perte des 5 valises.**

M. X dépose alors une réclamation auprès de l'agence de la compagnie à ORLY.

Dans la quinzaine qui suit, 3 valises sont retrouvées.

Il retourne alors à l'agence d'Orly, pour se renseigner sur le devenir des 2 autres. Il apprend alors qu'elles sont définitivement perdues et qu'il lui appartient de faire une demande de dédommagement via

le site internet. Après inventaire, il estime le montant de la première valise à 1 318,00 €, celui de la seconde à 1 550,00 € et renseigne le formulaire de dédommagement. Il confirme cette demande le 20 juillet 2022, par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception, au siège de la compagnie au Portugal.

Mi-septembre, il reçoit un mail lui demandant de faire une réclamation pour perte de ses valises, opération déjà effectuée en juin à Orly lors de son retour.

Parallèlement il saisit le conciliateur de justice qui intervient auprès de la compagnie et obtient la même réponse.

Rappel : réclamation déjà faite le 23/06/22 à Orly, lors de son retour.

Dépit, ayant effectué toutes les démarches, il ne comprend pas la situation à laquelle il est confronté, d'autant que sont passés sous silence les nombreux appels téléphoniques à la compagnie auxquels, placé des heures durant en attente, il n'obtient jamais de réponse.

S'ajoutent à cela la déconvenue des enfants privés de vacances, le non remboursement des billets aller des 3 membres de la famille et celui retour de Conakry du père de famille. Il lui est simplement proposé un avoir de 46,00 € par personne, offre qu'il refuse.

Il s'en tient à la demande de remboursement des billets soit 275,28 € + 221,58 €.

Après le constat de carence du

conciliateur et la consultation gratuite d'un avocat, il n'a d'autre solution envisageable que la voie judiciaire.

Il contacte alors l'association UFC-Que Choisir Val-de-Seine, pour l'aider dans ses démarches.

Un courrier recommandé reprenant dans le détail les faits relatés est adressé préalablement par notre Conseiller à la compagnie aérienne, qui n'y réservera pas de suite.

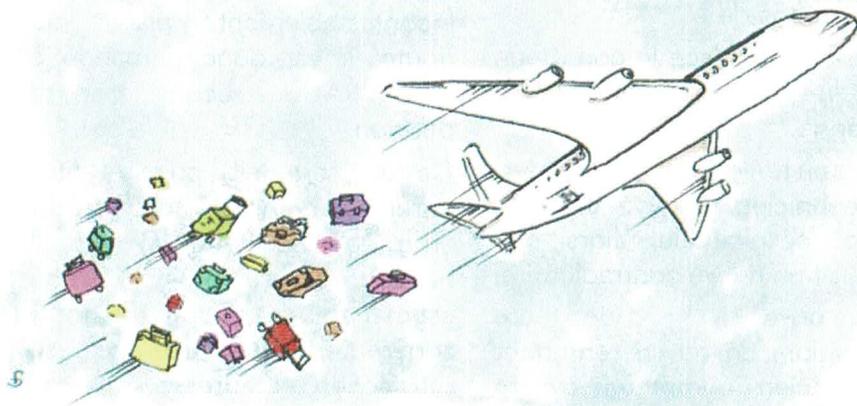
En s'appuyant sur les vaines démarches de l'association, M. X est alors invité à adresser une requête au Tribunal Judiciaire de Poissy, lequel se déclare incompétent en raison du lieu de commission des faits. Orienté vers le Tribunal de Proximité compétent d'Ivry-sur-Seine, M. X y dépose le dossier qui sera exploité. Cette démarche aura pour conséquence de provoquer la convocation des parties à l'audience publique en février 2024.

C'est alors que TAP AIR Portugal se manifeste enfin par mail début novembre 2023 et répond directement à l'association, indiquant être prête au remboursement intégral de M. X.

Selon les montants fournis une énième fois, la somme réclamée s'élève à : 683,94 € pour les billets et 2 868,00 € pour les valises perdues, soit un total de 3 551,94 €. Toutefois, après bien des tergiversations et de nombreux échanges par mail avec l'UFC-Que Choisir, TAP AIR Portugal s'engagera in fine à rembourser la somme de 683,94 € pour les billets et 3 095,94 € pour les valises à M. X, mais fera traîner le remboursement jusqu'à la veille de l'audience.

M. X, ne maîtrisant pas suffisamment le français, charge l'association d'informer le tribunal d'Ivry du remboursement de la compagnie. Ce qui sera fait par mail seulement le jour de l'audience.

M. X est très reconnaissant envers l'association pour l'avoir accompagné dans ses démarches durant plus d'un an et demi et surtout pour le résultat obtenu.



Ekwateur mauvais compteur, mauvais coucheur...

M^{me} G vient d'emménager dans un immeuble neuf.

Elle souscrit un premier contrat d'électricité auprès d'Engie. Puis, dans une recherche d'économie, elle change à plusieurs reprises de fournisseur : Eni, EDF, TotalEnergies. Peu après, à son grand étonnement, elle est destinataire de factures de fournisseurs avec lesquels elle n'a signé aucun contrat. Elle se retrouve même à devoir payer deux compagnies pour la même période. Étrange...

C'est ainsi que de mai à septembre 2022, elle reçoit des factures de Ekwateur qu'elle ne paie pas car elle a un contrat avec TotalEnergies. Les choses s'enveniment lorsque lui parvient un premier courrier d'huissier mandaté par Ekwateur lui demandant de régler 852 €. Elle ne comprend pas. Elle appelle Ekwateur... en vain.

M^{me} G se rapproche alors de notre Association Locale UFC-Que Choisir Val-de-Seine. Notre conseillère épeluche minutieusement l'épais dossier remis par notre adhérente.

Elle s'aperçoit que les Points De Livraison (PDL) diffèrent selon les fournisseurs et conclut à un

problème de compteur.

Cependant, outre ce problème, la somme demandée par Ekwateur est exorbitante et aberrante. En effet, la facture du mois d'août 2022 s'élève à 1 964 € !! L'analyse de cette dernière indique une consommation de plus de 8 500 kWh en 14 jours. Ce qui est impossible : un rapide calcul démontre qu'avec une puissance de compteur de 6 kVA, en 14 jours, la puissance consommée ne peut excéder 2 016 kWh (14*6*24). Puis la facture descend à 852 € sans explication claire. Cette somme est de toute façon trop élevée pour 5 mois de consommation, en plein été ; notre adhérente ayant par ailleurs un contrat au gaz et pas de piscine.

Notre conseillère litiges envoie deux LRAR et de nombreux mails à « nous-on-repond@ekwateur.fr », mais les réponses sont peu sérieuses. A aucun moment, Ekwateur n'a eu le professionnalisme de remettre en question sa facture : « les index du compteur ont été relevés correctement donc c'est ainsi ... »

Notre démarche n'ayant pu aboutir favorablement, nous avons orienté et accompagné

notre adhérente vers le médiateur de l'énergie.

Epilogue :

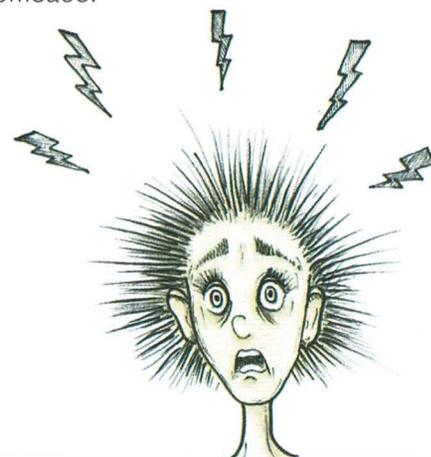
Le médiateur de l'énergie a contacté les 3 intervenants.

Enedis a mis en évidence une inversion de compteur (Ekwateur en avait été informé mais n'a pas réagi). Enedis a proposé un dédommagement de 150 € du fait des désagréments.

TotalEnergies a remboursé M^{me} G des sommes indûment perçues.

Quant à Ekwateur, il a d'abord généreusement offert un geste commercial de... 50 € ! Puis devant notre refus, a enfin revu sa facture qui est descendue à 135 €.

Notre adhérente nous remercie de notre accompagnement efficace.



La ruse de SYOUX n'a pas fonctionné



Fin 2023, la famille S souhaite changer d'assurance maladie familiale. A cet effet, elle remplit une demande de devis sur Internet. Un commercial de la

société SYOUX prend contact avec elle pour discuter des conditions du contrat.

Pour la famille S, le critère principal de ce contrat doit être l'éligibilité à la loi Madelin sur la déductibilité des frais d'assurance, puisque Mme S exerce une profession libérale. Le commercial confirme cette éligibilité au cours de la discussion.

Au mois de mars 2024, afin d'effectuer correctement sa déclaration d'impôts pour l'année 2023, la famille S requiert un certificat de son éligibilité à la

loi Madelin. SURPRISE ! Il lui est répondu que la société n'est pas éligible. M. S veut alors résilier le contrat d'assurance maladie. En l'absence de réponse à ses courriels, il envoie en avril 2024 une lettre Recommandée avec Accusé de Réception de demande de résiliation. Sans réponse à ce courrier, plus d'un mois après, il sollicite alors l'intervention de l'UFC-Que Choisir Val-de-Seine qui engage la société SYOUX à résoudre favorablement ce litige.

Une semaine plus tard, la société SYOUX rembourse la famille S et confirme la résiliation du contrat.

Nous vous représentons

24 mai 2024 : le matin à Meulan-en-Yvelines

Le vendredi 24 mai 2024, pour la seconde année consécutive, était organisée par l'UFC-Que Choisir Val-de-Seine, une Opération de Présence Ponctuelle (OPP) annoncée par affiches, sur le marché de Meulan-en-Yvelines.

Cette année, les thèmes directeurs choisis concernaient « **#MaSanté NattendPlus** » et « **#LaFuiteEnAvant** ». Le Marché de Meulan est fréquenté par les habitants d'une dizaine de communes avoisinantes.

Nos visiteurs nous ont apporté leur soutien : à cette occasion, certains ont découvert notre existence.

Les entretiens se sont révélés très fructueux et beaucoup de questions concernant la santé ont été posées, mais la palme revient à l'application « **QuelProduit** » qui a remporté un franc succès.

Les adresses, les jours et les heures de nos permanences litiges ont également été demandées.

Nous prévoyons de renouveler l'opération l'an prochain, pour présenter nos activités hors de nos murs, dans une des villes clés de notre zone d'action.



Le stand et deux des animateurs : Jo et Lionel



24 mai 2024 : l'après-midi aux Mureaux

Comme l'an passé, notre association a été invitée à participer le 24-05-2024, à la journée nationale des « Portes Ouvertes » d'accès au droit, organisée par Mme Mekkeri, directrice de la Maison de la Justice et du Droit du Val-de-Seine (MJD) aux Mureaux (78130).

Notre équipe de 4 bénévoles, conseillers litiges, y tient régulièrement une permanence les 1^{er} et 3^e jeudis du mois de 14 h à 17 h afin d'informer, conseiller et accompagner sur des questions de consommation. Trois d'entre eux, en collaboration avec notre chargé d'événementiel, ont mis en place et animé un stand sous le barnum installé à cet effet par la MJD.

Nos objectifs :

- Recevoir les 5 rendez-vous pris pour nous consulter sur des litiges de consommation. Un emplacement a été aménagé sous le barnum derrière les panneaux d'affichage pour accueillir et recevoir les demandeurs en binôme en toute confidentialité.
- Informer sur nos actions, nos activités et notre actualité. De nombreux sujets ont été abordés : alertes aux arnaques, des questions sur la conduite à tenir face à la flambée des prix de l'énergie, une surconsommation d'eau injustifiée, le démarchage à domicile et les achats sur Internet.
- Inviter à rejoindre notre association locale en tant que bénévoles.

Cet après-midi a été une réussite.

Affiches, banderoles, flyers documentés et goodies UFC-Que Choisir Val-de-Seine ont fait leur effet.

Rendez-vous a été pris avec M^{me} Mekkeri pour renouveler notre participation à cet événement l'année prochaine.



Conseil litige : Christian, Sylvie et Marie-Hélène



Les 3 conseillers encadrent Lionel (Événementiel)

25 et 26 mai 2024 : Assemblée Générale fédérale à Poitiers

Cette année, notre A.G. a eu lieu au Palais des Congrès de Poitiers près du Futuroscope. Les associations locales étaient représentées par un ou plusieurs délégués en fonction de leur nombre d'adhérents. Michel Rochereau a été désigné pour nous représenter. Vendredi avant le dîner, il a pu participer à un atelier sur la promotion de nos messages relatifs à la consommation responsable. Le samedi matin, après la désignation de divers intervenants, le rapport moral a été présenté suivi du rapport financier. Il a alors été procédé à la présentation des candidats au conseil d'administration et à la commission des conflits suivie par celle de l'équipe des salariés. Après le déjeuner ont été votés : la part fédérale de la cotisation, la fourchette d'adhésion pour les AL. Le bilan a ensuite été tiré de l'adhésion sympathisant. Devant son peu de succès, il a été décidé de ne plus la proposer à l'été 2024.

Après le déjeuner, les délégués votants sont entrés en séance pour l'approbation des présentations précédentes pendant que les autres participants ont pu œuvrer dans les divers ateliers dont ceux des campagnes prioritaires transports et « **QuelProduit** ».

Le lendemain, les résultats des votes ont été proclamés puis les perspectives pour 2024 ont été présentées avant le suivi du rapport d'orientation 2023-2027. Les motions ont été débattues.

Aurélien Bigo (chercheur) nous a présenté sa vision des transports face au défi de la transition énergétique puis notre Présidente, Marie-Amandine Stevenin, a clos les débats, juste avant midi.

22 juin 2024 : fête et brocante à Verneuil-sur-Seine

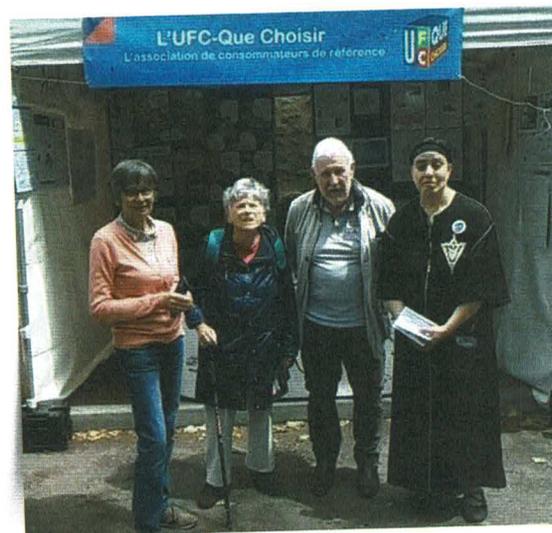
Même si en ce samedi matin le temps n'encourage pas à mettre le nez dehors, notre Président et moi-même prenons le chemin de Verneuil.

Cette année, un barnum nous protège des facéties de ce début d'été. Une installation réalisée dans de bonnes conditions et, une demi-heure plus tard, nous sommes opérationnels.

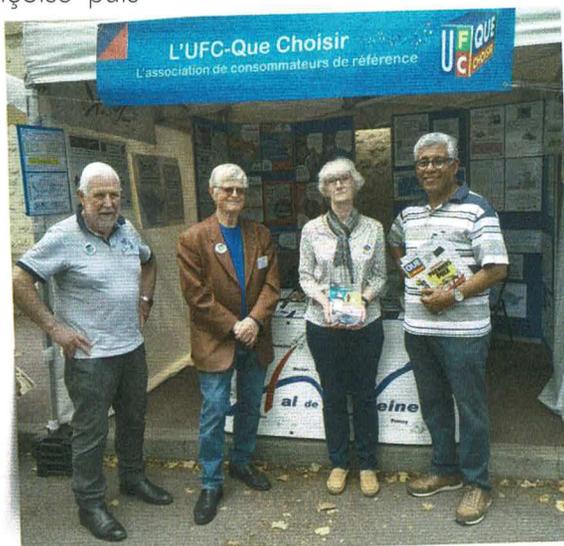
Malgré une météo changeante, les chineurs sont nombreux, mais d'un abord difficile (priorité aux bonnes affaires !). Au fil des heures, le renouvellement des visiteurs s'opère pour devenir plus familial. Nous rencontrons même une nouvelle génération très intéressée par la défense des droits du consommateur. Avec le renfort d'Aïcha, de Françoise puis de Céline, nous les questionnons, les informons, les écoutons, les intéressons, et pour certains, leur faisons découvrir l'existence et la localisation de notre association (au bout de la rue). Les comparateurs et les cartes interactives de « **quechoisir.org** » ont suscité un intérêt certain mais sans détrôner l'incontournable application « **Quelproduit** » ; nos permanences litiges restent les plus appréciées.

L'après-midi, Dominique et Driss prennent la relève, avec la même conviction que les bénévoles du matin.

Un très grand merci au club des cinq qui a permis la réalisation de cette bonne opération pour nous faire connaître.



Françoise,
Céline, Lionel et
Aïcha



Lionel,
Michel,
Dominique et
Driss

24 juin à Meulan-en-Yvelines

Le 24 juin 2024, à Meulan-en-Yvelines, se tenait la réunion annuelle du Comité de Pilotage de la **Maison de la Justice et du Droit (MJD)** du Val-de-Seine. Notre Président nous y a représentés.

Cette réunion avait pour but de faire le bilan 2023 de l'activité de cette structure, notamment de la fréquentation des différentes permanences : notaire, avocat, conciliateur de justice, écrivain public, juriste, représentant de l'ADIL (Logement), CRESUS (Surendettement), UFC-Que Choisir...

16 communes, rappelées ci-contre, peuvent accéder à ces permanences. Toutefois, les personnes extérieures au territoire sont accueillies et informées.

La MJD met à la disposition de l'UFC-Que Choisir du Val-de-Seine un local, deux fois par mois : les après-midis du premier et troisième jeudi du mois.

Ainsi, en 2023, 104 rendez-vous ont été pris avec en moyenne 5 venues par permanence.

La répartition de la provenance des usagers est rassemblée ci-dessous.



Provenance des rendez-vous pour l'UFC-Que Choisir : 90							
Bouafle	2	Flins-sur-Seine	6	Lainville-en-Vexin	0	Les Mureaux	31
Chapet	0	Gaillon-sur-Montcient	0	Meulan-en-Yvelines	18	Tessancourt-sur-Aubette	0
Ecquevilly	6	Hardricourt	7	Mézy-sur-Seine	3	Vaux-sur-Seine	3
Evecquemont	0	Juziers	5	Montalet-le-Bois	0	Verneuil-sur-Seine	9
Provenance des rendez-vous pour l'UFC-Que Choisir hors structure : 14							
Aubergenville	3	Chanteloup-les-Vignes	1	Mézières-sur-Seine	1	Oinville-sur-Montcient	1
Brueil-en-Vexin	1	Epône	1	Gargenville	1	Vernouillet	5

Attention l'adresse de notre permanence a changé

5 bis Grande Rue 78480 Verneuil-sur-Seine

Notre permanence y accueille le public, tous les MERCREDIS de 14 h 30 à 16 h 30.

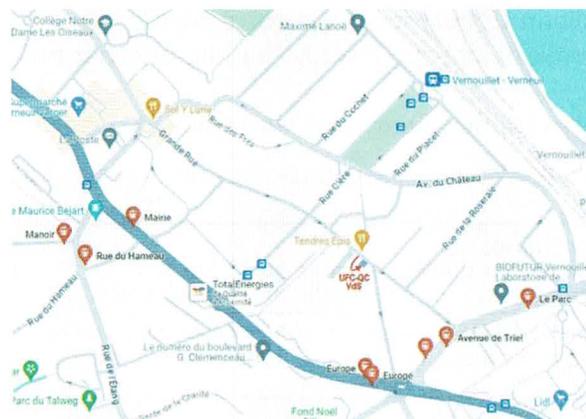
Les litiges n'y sont pas traités. Pour ce faire, adressez-vous à notre permanence litiges la plus proche, en dernière page.

Vous pouvez laisser votre message au 01 39 65 63 39, nos bénévoles vous rappelleront.

Vous pouvez aussi nous contacter :

- par courrier à : UFC-Que Choisir Val-de-Seine - BP 56 - 78480 VERNEUIL-SUR-SEINE,

- par courriel à : contact@valdeseine.ufcquechoisir.fr en précisant votre téléphone et lieu de résidence.



BULLETIN D'ADHÉSION

À compléter, découper et retourner à : UFC-Que Choisir du Val-de-Seine
5 bis Grande Rue - BP - 78480 VERNEUIL-SUR-SEINE

Nom : Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Messagerie @ :
(pour recevoir nos lettres électroniques)

Téléphone fixe : Téléphone mobile :

Date de naissance : / / Profession :

Je soutiens votre action et j'adhère à l'association UFC-Que Choisir Val-de-Seine et je règle ma cotisation annuelle d'adhérent : **30 €**.

Je fais don de : €.

Je souhaite participer aux actions de l'association : OUI / NON.

Si vous n'êtes pas abonné aux publications nationales de l'UFC en passant par notre intermédiaire, vous bénéficiez de conditions avantageuses pour un premier abonnement ou un réabonnement après plus d'un an d'interruption.

Je choisis de m'abonner à la formule suivante :

- 11 numéros de la revue Que Choisir : 25 € au lieu de 49 €
- 11 numéros de la revue Que Choisir + 4 Que Choisir Argent + le guide « 110 lettres pour régler vos litiges » + l'information juridique par téléphone : 35 € au lieu de 67 €
- 11 numéros de la revue Que Choisir + 4 Que Choisir Argent + 4 Pratique + le guide « 110 lettres pour régler vos litiges » + l'information juridique par téléphone : 50 € au lieu de 94 €
- 11 numéros Que Choisir Santé + 1 cahier spécial : 35 € au lieu de 46 €

Merci d'effectuer le règlement par 2 chèques (adhésion - abonnement(s) à l'ordre de l'UFC-Que Choisir Val-de-Seine.

Fait le / / 202.... à Signature :



UFC-Que Choisir Val-de-Seine
 5 bis Grande Rue - BP 56 - 78480 VERNEUIL SUR SEINE
 Téléphone : 01 39 65 63 39
 Mèl.: contact@valdeseine.ufcquechoisir.fr
 Site : <https://valdeseine.ufcquechoisir.fr>

L'UFC-Que Choisir du Val-de-Seine, affiliée à la Fédération Nationale, est une association (loi 1901) à but non lucratif, formée uniquement de bénévoles, dont le but est d'informer, de défendre et de représenter les consommateurs dans un contexte d'indépendance totale vis-à-vis des groupes de pression politiques, financiers, syndicaux...

Ses actions :

- **Informers ses Adhérents et ses Sympathisants** par le biais d'un bulletin trimestriel, de lettres électroniques.
- **Participer aux enquêtes** nationales UFC-Que Choisir et réaliser ses propres enquêtes locales (eau, déchets, taxes...). Les résultats locaux sont publiés dans le bulletin trimestriel et sur notre site.
- **Aider ses Adhérents** au règlement des litiges de consommation, (achats, travaux, fraude, Internet, mobile, voyage...)
- **Représenter les consommateurs** dans les instances officielles (notamment dans les hôpitaux).

En cas de litige de consommation, l'association locale du Val-de-Seine peut aider ses Adhérents dans ses permanences à :

	VERNEUIL-SUR-SEINE Au siège, 5 bis Grande Rue à Verneuil-sur-Seine, sur rendez-vous au 07 82 43 90 68, les 2 ^e et le 4 ^e samedis du mois de 10 h à 12 h. Permanence accueil (Les litiges n'y sont pas traités) : les mercredis de 14 h 30 à 16 h 30.
	CONFLANS-SAINTE-HONORINE Espace Romagné (près de la gare SNCF), 2 place Auguste Romagné à Conflans-Sainte-Honorine, sur rendez-vous au 01 34 90 89 89, le 2 ^e lundi du mois, de 15 h à 17 h et le 4 ^e samedi du mois, de 10 h à 12 h.
	ANDRÉSY CCAS - 4 boulevard Noël Marc - 78570 Andrésy sur rendez-vous au 07 83 21 60 32, 2 samedis par mois de 10 h à 12 h (hors vacances scolaires).
	POISSY Contact au 06 05 33 08 69 (répondeur)
	LES MUREAUX Maison de la Justice et du Droit du Val-de-Seine, 79 boulevard Victor Hugo à Les Mureaux, sur rendez-vous au 01 34 92 73 42, les 1 ^{er} et le 3 ^e jeudis du mois, de 14 h à 17 h.
	LIMAY Nouvelle permanence le 05-10-2024 à la Mairie, 5 avenue du Président Wilson à Limay, sur rendez-vous au 06 51 72 12 98, les 1 ^{er} et le 3 ^e samedis du mois, de 10 h à 12 h.

Permanences conseil litiges consommation par l'Association Locale des Consommateurs

UFC-Que Choisir Val-de-Seine
 128 communes
 * Siège à Verneuil-sur-Seine