

UFC – QUE CHOISIR

Association Locale de la Boucle

Bulletin trimestriel N° 130 – Janvier 2019

Sommaire

Vie de l'association

- Prochaine assemblée générale ordinaire3
- Litige d'un de nos adhérents avec un bailleur social au sujet d'une consommation d'eau excessive3

Consommation

- Un consommateur averti en vaut deux7

Fiscalité

- Impôts : prélèvement à la source9

Argent

- Carte bancaire, bientôt une carte bancaire biométrique 10

Immobilier

- Le droit de propriété prime sur le droit au logement 11
- Assurance-emprunteur : le libre choix 12
- Mise en location : quels sont les diagnostics à fournir ? 12
- Le loyer de la sous-location ne peut être supérieur au loyer principal 14
- Déploiement des compteurs GAZPAR 16

Bon à savoir

- Protection des données personnelles : un jeu pour ne plus dire « oui » à n'importe qui 19
- Votre dossier médical partagé (DMP) 20
- Les interlocuteurs en fonction des litiges 22
- Démarches administratives : attention aux arnaques 25
- Démarchage téléphonique : ça va mieux en disant « non » 25
- L'alternative humaine plébiscitée par le défenseur des droits 27
- Téléphonie : fin des lignes fixes RTC ex France Télécom 27

Siège social et adresse postale : U.F.C. "LA BOUCLE"
3, avenue des Pages (anciennement CIAV) - 78110 LE VESINET
contact@laboucle.ufcquechoisir.fr

Directeur de Publication : Jean-Jacques Monsacré ; Coordinateur : Denise-Marie Dubus
Rédaction : Denise-Marie Dubus, Régis Langlois, Alain Lot, Jean-Jacques Monsacré, Didier Depond, Jean-Claude Petit, Paule Sanz-Leroux
Réalisation : Néoscribe-Bestcap
Diffusion : E.S.A.T. Les Courlis



L'UFC LA BOUCLE....
VOUS SOUHAITE
UNE EXCELLENTE ANNÉE 2019

Bonne 
ANNÉE 2019

VIE DE L'ASSOCIATION

PROCHAINE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

L'assemblée générale annuelle de notre association UFC Que Choisir de La Boucle se tiendra le

***samedi 30 mars 2019 à 10 h
au 3, avenue des Pages (anciennement CIAV) au VÉSINET***

Pour mémoire, l'assemblée générale ordinaire vote les rapports moral et financier de l'exercice écoulé, les orientations pour l'année qui s'engage, et fixe le montant de la cotisation annuelle. Elle procède par ailleurs à l'élection des administrateurs.

Nos adhérents recevront une convocation au début du mois de mars, ainsi que les précisions utiles sur la tenue de l'assemblée (pouvoir, candidature au conseil d'administration, ...).

LITIGE D'UN DE NOS ADHÉRENTS AVEC UN BAILLEUR SOCIAL (la société HLM EFIDIS Île-de-France Ouest) AU SUJET D'UNE CONSOMMATION D'EAU EXCESSIVE

Monsieur PL et son épouse ont occupé un appartement au sein d'une résidence du Mesnil-le-Roi de septembre 2004 à novembre 2017, gérée par EFIDIS Ile-de-France Ouest.

Ils ont quitté l'appartement pour s'installer à Poissy dans un appartement qu'ils ont adapté aux normes PMR.

La mauvaise surprise qui a conduit M. PL à nous solliciter a été le décompte définitif établi peu après l'état des lieux de sortie, ce dernier faisant ressortir un montant dû de 2 290 € pour une consommation d'eau de 623 m³, alors que sa consommation annuelle estimée était de l'ordre de 40 à 45 m³/an.

VIE DE L'ASSOCIATION

En tenant compte du dépôt de garantie de 477 €, il restait 1 813 € à payer par M. PL. *Il est à noter qu'EFIDIS, légalement, aurait dû prévenir M. PL de cette surconsommation en y joignant spontanément les justificatifs avant toute facturation englobant de surcroît le dépôt de garantie non destiné à cette fin.*

Devant l'énormité de la somme, M. PL a refusé de payer. Il a commencé par demander des explications et des justificatifs sur la consommation d'eau, par téléphone dès le mois de décembre 2017, puis par courrier RAR le 5 février 2018. Aucune réponse ne lui a été faite, sinon des relances pour payer la somme demandée et une mise en demeure envoyée, début juin, par un organisme de recouvrement. Il est alors revenu voir notre AL pour que nous l'aidions, compte-tenu de l'absence de réponse d'EFIDIS à ses demandes de justificatifs.



Après avoir écrit à l'organisme de recouvrement pour lui demander de temporiser sa procédure qui n'avait, à ce stade, aucune justification légale, nous avons conseillé à notre adhérent d'écrire une nouvelle lettre RAR pour réclamer ces justificatifs et préciser qu'il ne paierait pas la somme demandée tant qu'il ne les aurait pas, ce qu'il a fait le 19 juin 2018. Il a fini par recevoir une réponse d'EFIDIS le 20 août s'appuyant sur le seul justificatif du relevé du compteur d'eau à la date de l'état des lieux sortant, indiscutable puisque réalisé en la présence de Monsieur PL, et reconnaissant que les « consommations antérieures avaient été vraisemblablement sous-estimées ». EFIDIS maintenait dans ce courrier sa demande de règlement du montant réclamé de 1 813 € en l'aménageant d'un échéancier de paiement géré par l'organisme de recouvrement.

VIE DE L'ASSOCIATION

Nous ne pouvons bien sûr pas nous satisfaire de cette réponse et nous avons examiné le dossier avec tous les éléments détaillés communiqués par notre adhérent.

En premier lieu, ce dernier a calculé sa consommation d'eau moyenne annuelle puisque les deux relevés certains étaient celui l'état des lieux entrant en septembre 2004 et celui de l'état des lieux sortant fin novembre 2017. La consommation réelle annuelle était en moyenne de l'ordre de 72 m³, et donc plutôt éloignée de la consommation annuelle de 40 à 45 m³ apparaissant dans les relevés annuels de charge envoyés à M. PL.

Ensuite nous nous sommes penchés sur ces relevés de charge mensuels (quittances de loyer) et annuels. Les quittances mensuelles ne présentaient pas d'anomalie, mais les relevés annuels de régularisation des charges se sont avérés peu fréquents (en fait, au mieux tous les deux ans) et les relevés de consommation d'eau étaient manifestement des estimations s'appuyant à peu de chose près sur les consommations déjà estimées les années précédentes (autour de 40 à 45 m³ par an) et la régularisation annuelle des charges tenait compte de cette (petite) évolution de la consommation (donc estimée et non relevée sur place). Toutefois, celui de l'année 2016, envoyé à M. PL en janvier 2017, paraissait crédible mais supposait que la personne ayant relevé les compteurs s'était trompée en inversant les compteurs de M. PL et de sa voisine. Le relevé était alors cohérent avec cette consommation annuelle de 40 à 45 m³. Cette fois, le décompte annuel s'est même avéré au bénéfice de M. PL puisqu'il a été remboursé d'un trop payé sur la quittance de juillet 2017 sur le poste « consommation d'eau ». Mais si nous n'avions pas la preuve de cette inversion des relevés de compteur, elle pouvait néanmoins expliquer l'écart sur la consommation finale (relevé du compteur à l'état des lieux sortant beaucoup plus élevé que celui de la voisine).

EFIDIS n'était pas capable de fournir les justificatifs des relevés de compteur annuels effectués sur place (en infraction de ce fait avec les dispositions légales) comme demandé à plusieurs reprises par M. PL, à l'exception du relevé final. Si cela avait été fait, M. PL aurait été informé en temps réel de sa consommation réelle, et n'aurait pas été mis devant le fait accompli d'une facture pharamineuse à son départ du logement.

VIE DE L'ASSOCIATION

Compte-tenu de cet état de fait et que l'hypothèse de l'inversion des compteurs lors du relevé de 2016 était difficile à retenir (l'autre locataire aurait certainement réagi puisque c'est elle qui aurait été confrontée à ce moment-là à une surfacturation excessive), notre AL a proposé un compromis à EFIDIS consistant à régulariser les charges de consommation d'eau sur les années 2016 et 2017 sur la base de la consommation moyenne annuelle proposée par M. PL de 72 m³. Cela conduisait à régulariser le décompte des charges de l'année 2016 (supplément à payer par rapport au premier décompte de janvier 2017 : 72 m³ au lieu de 40 m³) et celui des charges de l'année 2017 en le plafonnant à 72 m³ au lieu des 623 m³ de l'état des lieux sortant. EFIDIS a accepté cet arrangement et le dossier a pu ainsi être clos positivement.



Les principaux enseignements à retenir de ce litige sont, en tant que locataire dans une résidence de ce type (logements sociaux), de veiller à ce que les relevés des compteurs d'eau soient bien effectués sur place au moins une fois par an (si vous avez accès au compteur, prendre une photo une ou deux fois par an en notant la date), et que le décompte de régularisation des charges soit bien fait chaque année (il est général, il doit être disponible au 2^{ème} trimestre) : ne pas hésiter à le réclamer au gestionnaire de la résidence. En cas de surconsommation d'eau élevée, le gestionnaire doit vous alerter en vue d'une recherche de fuite importante (robinets fuyards par exemple, comme sur la chasse d'eau des WC).

RL

CONSOMMATION

UN CONSOMMATEUR AVERTI EN VAUT DEUX

Un litige de consommation n'est jamais agréable à gérer et peut tourner au casse-tête soit par l'imprudence du consommateur ou sa méconnaissance de ses droits et devoirs, soit à cause de vendeurs ou fournisseurs indécents ou négligents.

LES PRÉCAUTIONS À PRENDRE



Une partie de ces litiges pourraient être évités en appliquant quelques règles simples

- ne signer aucun contrat ou engagement dans la précipitation ou sous la pression d'un vendeur,
- prendre le temps de lire l'engagement en question (y compris les conditions générales de vente ou les conditions générales d'abonnement), avant de signer et solliciter au besoin l'avis d'une tierce personne,
- pour des travaux, vérifier les références de l'entreprise (assurances en contactant l'assureur, SIRET, SIREN) et si elle est bien assurée pour les travaux à faire,
- payer de préférence par chèque ou carte bancaire (pour rémunérer des professionnels, les paiements en espèces au-dessus de 1000 € sont interdits),

CONSOMMATION

- noter les acomptes sur le devis,
- demander une facture qui est le point de départ de la garantie sur les travaux,
- s'il y a des travaux complémentaires, demander le devis correspondant.

L'écrit est indispensable pour contractualiser un accord.

Il faut garder toutes les traces écrites des échanges (courriers simples, courriels, courriers en LR/AR).



En cas de litige

Tous les écrits constitueront une base crédible pour la défense du consommateur.

Toute correspondance écrite sur un litige doit se faire en LR/AR avec une demande de réponse dans un délai raisonnable (et l'indication d'une copie à votre association de consommateurs).

Sites utiles :

<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F31144>

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2958>

FISCALITÉ

**IMPÔTS : PRÉLÈVEMENT
À LA SOURCE**

Dès le 1^{er} janvier 2019, vos revenus seront diminués du taux d'imposition que vous avez reçu de la Direction Générale des Finances Publiques. Ce sujet a été amplement commenté (journaux, radios, télévision) et pour toute information complémentaire, vous pouvez vous rendre sur le site « www.economie.gouv.fr » qui est bien documenté, facile à lire et à comprendre.

Cependant, vous pouvez vous poser des questions pour savoir ce que vous devez faire si vous êtes « PARTICULIER EMPLOYEUR », en d'autres termes si vous employez des personnes (ex salarié à domicile) pour des prestations que vous rémunérez par chèque :

- soit en utilisant le système CESU (Centre National des Chèques Emploi Service Universel) pour de nombreuses prestations,
- soit en utilisant le système PAJEMPLOI principalement pour des prestations de santé.

Retenez que dans ce cas **rien ne change pour l'employeur en 2019**. Aucun montant de prélèvement à la source ne sera retenu sur la rémunération versée au salarié. Ce n'est qu'à **compter de 2020 que la réforme du prélèvement à la source s'appliquera**.

Ainsi en 2019 vous faites comme vous avez fait en 2018 et donc vous payez, mensuellement, à l'employé le montant de sa prestation (nombre d'heures et coût horaire) en donnant l'information au CESU ou à PAJEMPLOI.

À noter que pour les particuliers qui bénéficient d'un crédit d'impôt « service à la personne », la DGFIP leur versera dès janvier 2019 un acompte de 60 % du crédit d'impôt qui a été porté sur la déclaration de revenus de l'année 2017.

JCP

ARGENT

ARGENT

CARTE BANCAIRE,

BIENTÔT UNE CARTE BANCAIRE BIOMÉTRIQUE...

Le Groupement des cartes bancaires, groupement d'intérêt économique privé, qui réunit la plupart des établissements financiers français, annonce l'expérimentation en 2019 de cartes bancaires sans contact à authentification biométrique.



Le principe est simple : il faut poser son pouce sur la carte et la maintenir au-dessus du terminal de paiement. Mais avant cela, il faudra enregistrer son empreinte digitale dans sa banque auprès de son conseiller ou via une application dédiée par les banques en ligne.

Enfin, le plafond de paiement sans contact ne sera plus de 20 € mais correspondra au plafond hebdomadaire validé dans le contrat du client pour cette carte.

www.cartes-bancaires.com

DMD

IMMOBILIER

LE DROIT DE PROPRIÉTÉ
PRIME SUR LE DROIT AU LOGEMENT

Un couple avait construit une maison, probablement de bonne foi, sur une parcelle de terrain issue d'un partage qui, des années plus tard, s'avéra ne pas leur appartenir. Le vrai propriétaire se manifesta un jour en produisant un titre de propriété de la parcelle de terrain. Que se passa t-il alors ? Le vrai propriétaire demanda en justice l'expulsion des occupants et la démolition, à leurs frais, de la maison. Le couple, déjà âgé, catastrophé par cette nouvelle, proposa un arrangement à l'amiable, qui fut refusé. Une procédure judiciaire s'engagea alors. Le couple obtint gain de cause devant la Cour d'appel, les juges considérant leur bonne foi, la nature des faits et leur droit au logement.

LE PROPRIÉTAIRE D'UN TERRAIN PEUT DEMANDER LA DÉMOLITION DE LA MAISON CONSTRuite DESSUS PAR UN TIERS QUI PORTE ATTEINTE À SON DROIT DE PROPRIÉTÉ

Une analyse qui n'a pas été du goût de la Cour de cassation qui, elle, a donné raison au propriétaire de la parcelle. Pour cela, la haute juridiction a invoqué la déclaration des droits de l'Homme, adossée à la Constitution qui dit : « *nul ne peut être privé de sa propriété* », texte, par ailleurs, repris par l'article 545 du Code civil.

La preuve d'une prescription trentenaire n'étant pas rapportée, l'arrêt estime que « *l'expulsion et la démolition étant les seules mesures de nature à permettre au propriétaire de recouvrer la plénitude de son droit sur le bien, l'ingérence qui en résulte ne saurait être disproportionnée eu égard à la gravité de l'atteinte portée au droit de propriété* ». La position de la Cour de cassation (qui n'est pas nouvelle) s'applique dans cette affaire avec une rigueur particulière. Elle souligne le caractère absolu et quasi-sacré du droit de propriété en France. Le couple va non seulement devoir quitter sa maison, mais également la démolir à ses frais. C'est la loi, bien dure ici ! « *dura lex sed lex* ».

Cour de cassation 3^{ème} Chambre civile 17 mai 2018 n° 16-15.792

DMD

IMMOBILIER

ASSUREUR-EMPRUNTEUR : LE LIBRE CHOIX

Depuis les lois Lagarde et Hamon de 2014, les emprunteurs peuvent librement choisir leur assurance à condition que cette dernière présente le même niveau de garantie que celle proposée par la banque.

En pratique, il est apparu qu'un établissement bancaire augmentait le taux et ajoutait des frais de dossier à ses clients qui optaient pour une assurance externe. Dans certains cas, la démarche allait jusqu'au rejet pur et simple des demandes. L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) émet une mise en garde contre un établissement pour ses mauvaises pratiques et rappelle à l'ensemble des banques sa recommandation du 26 juin 2017 sur les modalités de traitement des demandes d'assurance externe.

Communiqué Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 3 octobre 2018

DMD

MISE EN LOCATION : QUELS SONT LES DIAGNOSTICS À FOURNIR ?

Lors de la signature d'un contrat de location, le propriétaire doit fournir à son futur locataire un dossier de diagnostics techniques (DDT).



⇒ **Que comprend le DDT ?**

Ce dossier comprend le diagnostic de performance énergétique (DPE), le constat de risque d'exposition au plomb (CREP) pour les constructions réalisées avant 1949, celui relatif à la présence d'amiante pour les constructions réalisées avant 1997, les diagnostics gaz et électricité et éventuellement un état des servitudes, risques et d'information sur les sols (ESRIS).

Ces diagnostics doivent être effectués par des professionnels certifiés.

⇒ **Le diagnostic de performance énergétique**

Le DPE fournit trois indications : la consommation d'énergie du bâtiment (chauffage, eau chaude, etc...), son niveau de performance énergétique et l'impact de sa consommation sur l'environnement.

Ce diagnostic est **valable 10 ans**. Il est destiné à informer davantage le locataire sur les caractéristiques de son bien, sans qu'une sanction ne soit prévue par la loi en cas de défaillance du propriétaire (sauf tromperie bien sûr).

⇒ **Le constat de risque d'exposition au plomb**

Le CREP consiste à repérer et à mesurer l'éventuelle présence de plomb dans les revêtements du logement construit avant 1949.

En l'absence de plomb, le constat est définitif.

Si du plomb a été détecté, le constat est valable 6 ans. Il décrit la concentration en plomb de revêtements, leur état de dégradation et les facteurs d'aggravation.

Le défaut de diagnostic suffit à engager la responsabilité pénale du propriétaire.

⇒ **Le constat d'amiante**

Il s'agit de la copie de **l'attestation mentionnant l'absence ou la présence d'amiante** dans les matériaux ou les produits de constructions pour les biens bâtis avant 1997.

En cas de rapport positif, le diagnostic a une **durée de validité de 3 ans**.

Si aucune trace d'amiante n'est détectée, la durée de validité est illimitée.

⇒ **Les diagnostics gaz et électricité**

L'obligation de fournir un diagnostic relatif aux installations de gaz et d'électricité s'impose aux contrats signés depuis le 1^{er} juillet 2017 pour les constructions collectives antérieures à 1975 et depuis le 1^{er} janvier 2018 pour les autres.

Elle concerne **les biens datant de plus de 15 ans**.

Le diagnostic est valable 6 ans.

IMMOBILIER

⇒ L'ESRIS

Un état des servitudes, risques et d'information sur les sols (ESRIS) doit être annexé au contrat de location **dans certaines zones** : territoires couverts par un plan de prévention des risques technologiques (PPRT) et/ou un plan de prévention des risques naturels prévisibles (PPRNP) et de sismicité (PPRN-sismique).

Il doit être réalisé moins de six mois avant toute signature de contrat de location.

Pour savoir si le bien se situe dans une zone à risques, le propriétaire peut s'adresser à la mairie du lieu où se trouve la location.

DMD



LE LOYER DE LA SOUS-LOCATION NE PEUT ÊTRE SUPÉRIEUR AU LOYER PRINCIPAL

Quel est l'intérêt de la sous-location ?

La sous-location peut se justifier par un projet de mobilité, comme en cas d'expatriation pour une location en zone tendue, par exemple, là où il est difficile de se loger. Il arrive aussi qu'elle puisse répondre à un désir de s'assurer des revenus pendant les vacances.

Pour ce faire, le sous-locataire doit au préalable recueillir une autorisation écrite de son propriétaire. À défaut, le propriétaire sera en droit de lui demander le remboursement des loyers perçus et de demander en justice la résiliation du bail, voire l'expulsion. En pratique, un recommandé l'enjoignant de cesser cette activité non autorisée, accompagné d'un constat d'huissier prouvant celle-ci, suffit à stopper le comportement litigieux et exclut toute activité commerciale.

Déclaration de cette sous-location ?

En principe, un propriétaire ou un locataire qui loue tout ou partie de sa résidence principale moins de 120 nuits par an, n'a pas à faire de déclaration en mairie. Toutefois, depuis la loi pour une République numérique, les communes peuvent soumettre à déclaration toute location de courte durée. À Lyon, Marseille ou encore Paris et en petite couronne, le numéro attribué à la suite de la déclaration doit figurer sur l'annonce. À défaut, le propriétaire encourt une amende de 50 000 €.



L'autorisation du propriétaire ?

L'idéal est de régulariser cette autorisation de sous-location en rédigeant un avenant au contrat de bail en cours. Il précisera, notamment, la durée et le montant du loyer. Attention, celui-ci ne peut être supérieur au loyer principal. Si le logement est situé dans un immeuble, il doit vérifier que le règlement de copropriété n'interdit pas cette activité, soit en raison d'une clause spécifique, soit parce que le bâtiment est destiné à l'habitation.

DMD

DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS « GAZPAR »



La pose des nouveaux compteurs de gaz communicants, appelés GAZPAR, s'intensifie et son déploiement en Ile-de-France (2,5 millions de compteurs à poser) est en cours, l'occasion pour notre association, comme pour plusieurs autres associations UFC Que Choisir du département des Yvelines, de rencontrer GRDF, le gestionnaire du réseau gaz, pour en savoir plus. Voici quelques informations collectées à l'occasion de cette rencontre.

Qu'est-ce que le compteur GAZPAR ?

C'est un compteur qui permet la relève à distance, de manière quotidienne, de la consommation de gaz naturel d'un client. La consommation est enregistrée par le compteur heure par heure. Le compteur, équipé d'une pile d'une durée de vie de 20 ans, transmet les informations deux fois par jour, sous forme de deux courtes impulsions, à un concentrateur qui est situé dans une zone proche et en hauteur (sur un bâtiment par exemple) ; GRDF prévoit l'installation de 400 concentrateurs dans la région en Ile-de-France.

Le déploiement dans les Yvelines est en cours. De source GRDF, la pose des compteurs GAZPAR est achevée dans certaines communes (ex : Le Vésinet, Chatou) et devrait s'étaler sur la période 2019/2020 pour d'autres (ex : St Germain-en-Laye, Montesson).

Peut-on refuser la pose du compteur GAZPAR ?

Non, car d'un point de vue légal le compteur de gaz n'appartient pas au client ; il est la propriété des distributeurs de gaz (ex = GRDF).

Dans l'hypothèse toutefois où un client refuserait l'accès à son domicile pour le remplacement du compteur, GRDF recommande que le refus lui soit signifié par lettre recommandée AR, en motivant le refus. GRDF prévoit dans ce cas de reprendre contact avec le client, de lui apporter au besoin les explications manquantes, et de l'informer des conséquences de son refus.

Qui assure la pose des compteurs et comment se passe-t-elle ?

Seules trois entreprises ont été désignées par GRDF pour assurer la pose des compteurs : SOGETREL, OK SERVICE, SLTP.

Méfiance donc si une autre entreprise se présente chez vous, n'hésitez pas à contacter GRDF au 09 69 36 35 34.

Quelques semaines avant l'intervention le client reçoit un courrier dans lequel est indiqué le nom de l'entreprise qui assurera la pose du compteur. Environ une semaine avant l'intervention, deuxième prise de contact avec le client afin de caler une date et heure de rendez-vous.

Le client est informé si sa présence est ou non nécessaire le jour de l'intervention. Par exemple, la présence du client est indispensable si le compteur gaz n'est pas accessible (compteur à l'intérieur de la maison). Après la pose du nouveau compteur, l'entreprise prestataire assure la remise en gaz (dans un délai maximum de 4 heures) et peut intervenir en cas de problème pendant six jours ; passé ce délai, c'est un agent de GRDF qui interviendra.



À noter que lors de la pose du compteur GAZPAR, l'entreprise prestataire prend systématiquement une photo de l'ancien compteur (on y voit l'index) et du nouveau compteur. Il est prévu que le prestataire remette au client un document sur lequel apparaît l'index du compteur déposé. Ceci étant, par prudence, nous vous suggérons le jour du rendez-vous prévu pour le remplacement du compteur de noter l'index de l'ancien compteur, voire de prendre une photo de celui-ci où apparaît l'index.

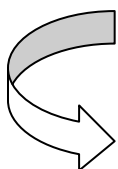
IMMOBILIER

Que faire en cas de problème ?

GRDF est responsable des éventuels problèmes consécutifs au changement de compteur.

Commencez par appeler l'entreprise qui a posé le compteur pour qu'elle envoie un technicien.

En cas d'urgence (ex : fuite de gaz) contactez GRDF au 0 800 47 33 33 (appel gratuit depuis un poste fixe, numéro joignable 24h/24 et 7j/7).



Si le rendez-vous fixé pour le changement de compteur n'est pas respecté par le prestataire, le client a la possibilité de demander un dédommagement auprès de GRDF.

Source : GRDF

JJM

BON À SAVOIR**PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES :
UN JEU POUR NE PLUS DIRE « OUI » À N'IMPORTE QUI !**

Alors que la protection des données personnelles sur Internet est une préoccupation majeure des consommateurs et que les dérives et incidents continuent de croître, l'UFC Que Choisir lance un « serious game » 'jeux sérieux' pour sensibiliser les consommateurs aux bons réflexes à avoir en matière de protection des données personnelles.

Plus de 6 mois après l'entrée en vigueur du Règlement Général sur la Protection des Données personnelles, et alors que la protection de ces dernières est une préoccupation majeure des consommateurs, l'UFC-Que Choisir innove et lance « [J'accepte](#) » un « *serious game/jeux sérieux* », ouvert à tous, permettant de sensibiliser de manière ludique les Français aux enjeux et aux bons réflexes à acquérir en la matière. Financé par les [dons](#) des consommateurs au Fonds de dotation UFC-Que Choisir, « [J'accepte](#) » est un jeu interactif gratuit qui commence par l'annonce d'un grand chamboulement dans la vie de Sarah et Julien. Au cours de 5 chapitres, le joueur endosse alternativement les rôles de Sarah et Julien.

BON À SAVOIR

La mécanique de jeu est simple : elle consiste à prendre des décisions en faisant à chaque fois le meilleur choix parmi ceux qui sont proposés au fil de la narration. Mais attention : si certains choix n'empêchent pas le joueur de progresser dans l'histoire, d'autres ne pardonneront pas... De trop mauvais choix relatifs à la protection des données personnelles (faux-sites, rançongiciel, piratage de données personnelles, etc...) conduiront à un *game over* !

« J'accepte » entend souligner les bonnes pratiques permettant de déjouer les pièges sur la Toile.

Rendez-vous sur : <https://donneespersonnelles.rdvconso.org/>

Source : UFC Que Choisir

JJM

VOTRE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP)



Si ce n'est déjà fait, il est temps pour vous d'ouvrir votre « dossier médical partagé » (DMP).

Pour cela rendez-vous chez votre pharmacien avec votre carte Vitale et demandez-lui de l'activer. Il vous faudra lui communiquer un n° de téléphone portable sur lequel vous seront envoyés par SMS votre identifiant et un mot de passe provisoire.

De retour chez vous, allez sur le site internet « DMP » et entrez cet identifiant et votre mot de passe provisoire : il vous sera demandé de créer un mot de passe définitif.

Par ailleurs à chaque connexion est créé un mot de passe « de transaction » qui vous est envoyé sur votre messagerie.

L'objectif du DMP est de rassembler en un lieu unique le maximum de données concernant votre santé :

- les actes et prescriptions remboursés par la Sécurité sociale durant les derniers 24 mois
- le groupe sanguin
- les vaccinations
- les ordonnances
- les examens de sang
- les comptes rendus de spécialistes (radiologie, cardiologie, dermatologie, etc...)
- les comptes rendus opératoires, etc....



Ces informations sont importantes si vous êtes transporté inconscient aux urgences et utiles si vous changez de praticien, par exemple lors d'un déplacement.

Par ailleurs elles évitent la répétition d'actes médicaux identiques (par exemple, examens de sang ...)

Votre médecin traitant a accès à ces données, ainsi que tout professionnel de santé que vous autorisez.

Au départ ne figurent dans votre DMP que les actes et prescriptions remboursés par la Sécurité sociale durant les derniers 24 mois.

BON À SAVOIR

Il vous appartient d'y rentrer sous forme de pièce jointe les derniers documents vous concernant en leur donnant le libellé approprié :

- examens de sang
- vaccinations
- comptes rendus de radiologie, etc...

Par ailleurs, les professionnels de santé pourront y rentrer, à votre demande, les nouveaux documents vous concernant.

Enfin vous pourrez y faire figurer des informations complémentaires : personne à prévenir en cas d'urgence, personne de confiance, directives de fin de vie, etc...

Vous avez le contrôle de l'accès à votre DMP, qui est hautement sécurisé, en devant autoriser chaque professionnel de santé à y accéder ; par ailleurs vous pouvez décider de masquer certains documents.

Enfin vous êtes averti par e-mail chaque fois qu'un nouveau document est ajouté.

Depuis la mise en service du DMP, il y a quelques mois, trois millions de DMP ont été ouverts.

En novembre/décembre 2018, 200 000 DMP ont été ouverts par semaine.

Si vous souhaitez accéder à votre DMP sur un smartphone ou une tablette, une application peut être téléchargée sur Apple store ou Play store.

AL

QUELS SONT LES INTERLOCUTEURS EN FONCTION DES LITIGES ?

En fonction du litige, avant de se tourner vers le Tribunal, la solution peut être trouvée dans la médiation. Pour ce faire, le consommateur peut être accompagné dans ses démarches par divers dispositifs.

LES MEDIATEURS DE LA CONSOMMATION : litiges avec un professionnel

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

La médiation s'applique aux litiges entre un consommateur et un professionnel (commerçant, artisan, ...) dans le cadre de vente ou de fourniture de services. La médiation couvre tous les secteurs d'activité avec quelques exceptions (ex : services fournis par des professionnels de santé).

Avant de saisir le médiateur, le consommateur doit justifier qu'il a tenté au préalable de régler directement le litige avec le professionnel, par une réclamation écrite.

Les professionnels ont l'obligation de communiquer au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs dont ils relèvent (site internet, conditions générales de vente, bons de commande ou tout autre support adapté)



LE DELEGUE DU DEFENSEUR DES DROITS : litiges avec les services publics

<https://defenseurdesdroits.fr/>

Anciennement appelé « Médiateur de la République », le Défenseur des droits est M. Jacques TOUBON.

BON À SAVOIR

Il est représenté dans chaque département par plusieurs délégués se partageant le territoire et les missions en fonction de leur nature. Le délégué traite les litiges avec les administrations de l'Etat, des collectivités locales ou les organismes en charge d'un service public (sécurité sociale, CAF, etc...)

Dans ce cadre, il n'intervient pas dans les rapports hiérarchiques, dans une procédure engagée au tribunal ou une administration étrangère.

Au vu du dossier, le défenseur des droits contactera l'administration concernée pour obtenir des éclaircissements et formuler des recommandations afin de résoudre le litige.

LE CONCILIATEUR DE JUSTICE : litiges entre privés

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1736>

Le conciliateur est une personne ayant une expérience de juriste et nommée par le Tribunal d'Instance.

Les parties concernées par le litige peuvent saisir le greffe du tribunal qui nommera un conciliateur.

Au vu des éléments du dossier, le conciliateur rencontrera les deux parties pour trouver un arrangement.

LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS



Elles conseillent les consommateurs dans le traitement de leurs litiges. C'est le cas de l'association UFC Que Choisir de La Boucle qui, dans la perspective de trouver une solution amiable aux litiges qui lui sont soumis, peut notamment assister et accompagner le consommateur adhérent à l'occasion de l'utilisation d'une voie de recours à la médiation.

**LES SITES
INTERNET UTILES**



- <https://www.quechoisir.org/litige-n43072/>
- <https://www.service-public.fr> : site de l'administration française
Toutes les thématiques sont abordées sous forme de fiches, avec indication des textes réglementaires

PSL

DÉMARCHES ADMINISTRATIVES :
ATTENTION AUX ARNAQUES !

La plupart des démarches administratives sont gratuites : demande d'extrait de naissance, extrait de casier judiciaire, inscription sur les listes électorales... Pour autant, de nombreux sites Internet les font payer de manière frauduleuse.

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) évalue à un million le nombre de personnes abusées chaque année par des arnaques en ligne, ce qui correspond à 150 millions d'euros facturés indûment. Pour éviter toute confusion, il faut vérifier l'adresse Internet du site. Les URL de l'administration française se terminent toujours par « gov.fr » ou « fr ».

DMD

DÉMARCHE TÉLÉPHONIQUE :
ÇA VA MIEUX EN DISANT « NON » !

NON!

Nous sommes tous sollicités et parfois harcelés par du démarchage téléphonique : contrôles techniques des bâtiments présentés comme « gratuits » (isolation, électricité, diagnostics, etc...), proposition de mutuelles, invitation à un repas pour la présentation de produits.

BON À SAVOIR

Les « téléconseillers » vous font miroiter un bon rapport qualité/prix, des rabais avantageux, un gain de temps avec « *nous sommes justement dans votre secteur...* ».

Ils avancent l'argument du « gratuit », ce qui est un leurre. Un professionnel doit vivre et donc être payé pour ses prestations ; il faut se dire que le gratuit dans ce cadre ne vaut rien et que cette annonce peut cacher des prestations qui seront loin d'être gratuites avec des professionnels que vous n'aurez pas choisis.

Ils peuvent aussi essayer de vous convaincre en avançant des « normes ou des contrôles obligatoires », en particulier dans l'immobilier, ce qui est en général faux sauf en cas de location ou de vente d'un bien. Et dans ce cas-là, l'agence immobilière, le notaire, l'ANIL (association nationale pour l'information sur le logement) et les ADIL (déclinaisons départementales) sauront vous conseiller.

La seule attitude qui vous protège est de dire **NON** et vous pouvez rajouter « *Supprimez mes coordonnées de vos fichiers* ».

Il existe le dispositif BLOCTEL qui interdit que l'on vous démarché (sauf exceptions listées) mais qui semble présenter quelques failles et dont le remaniement est à l'étude. (1)

Notez le nom de la société et si possible le numéro d'appel. Si elle insiste en vous démarchant à nouveau, vous pouvez en informer la DDCCRF de votre département.

Si cela vire au harcèlement, vous pouvez déposer une main courante en gendarmerie ou au commissariat si vous avez pu noter le nom de l'entreprise.

Si vous avez besoin de travaux ou d'une nouvelle mutuelle, le plus sûr est de chercher vous-même auprès de vos connaissances et de vos voisins et de comparer les devis. Cela vous évitera de mauvaises surprises.

SITES :

<https://conso.bloctel.fr/>

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33267>

(1) <https://www.quechoisir.org/actualite-demarchage-telephonique-bientot-une-nouvelle-loi-n53285/>

PSL

L'ALTERNATIVE HUMAINE PLÉBISCITÉE
PAR LE DÉFENSEUR DES DROITS

L'heure du tout numérique connaît ses limites. C'est le sens de l'alerte émise par le Défenseur des droits auprès du gouvernement, concernant notamment les demandes de permis de conduire et de certificats d'immatriculation (cartes grises). En effet, depuis fin 2017, ces démarches s'effectuent exclusivement en ligne via le site Internet de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Or les pannes, les délais excessifs ou encore l'impossibilité de joindre les services de l'ANTS ont porté préjudice à de nombreux usagers. Le Défenseur des droits recommande donc d'introduire dans la loi une clause de protection des usagers, prévoyant l'obligation d'offrir une voie alternative au service numérique lors de la dématérialisation d'un service public ou d'une procédure administrative. Pour rappel, 27 % des Français sont sans accès Internet et 33 % sont peu à l'aise avec l'outil.

Communiqué « Défenseur des droits » 20 septembre 2018

DMD

TÉLÉPHONIE : FIN DES LIGNES FIXES RTC
ex FRANCE TÉLÉCOM

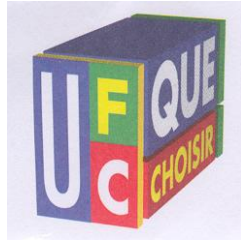
Le réseau téléphonique commuté, connu pour ses fils de cuivre, n'est plus commercialisé par Orange depuis le 15 novembre 2018.

La fin de l'exploitation du réseau s'échelonnera sur plusieurs années et sera progressivement coupé.

Pour les nouveaux clients, à l'entrée d'un logement par exemple, il faudra désormais passer par une « box » pour téléphoner avec un poste fixe mais il n'y a aucune obligation à souscrire un accès à internet.

Un certain nombre d'appareils : fax, alarme, détection seront obsolètes et il sera nécessaire de les changer. Il est donc important dès à présent d'anticiper ce changement pour l'achat ou le renouvellement de ces matériels lorsque vous êtes équipés de lignes fixes RTC.

DD



Association Locale de la Boucle

**Permanences au 3, avenue des Pages
(anciennement CIAV) au VÉSINET
(sans rendez-vous)**

Les jeudis de 14 h 30 à 16 h 45

Les 1^{er} et 3^{ème} samedis du mois, de 10 h 00 à 11 h 30

Pour toute correspondance :

Adresse mail :

contact@laboucle.ufcquechoisir.fr

ou par voie postale :

3, avenue des Pages
78110 LE VESINET

*Bulletin trimestriel édité par notre Association Locale
à destination de ses adhérents*

Cotisation annuelle : 30 euros