



Association locale UFC-Que Choisir du Val d'Orge

Place du 19 mars 1962 - 91240 SAINT MICHEL sur ORGE

Tél : 01 69 25 08 13 Courriel : valdorge@ufc-quechoisir.org www.ufc-quechoisir-valdorge.org/

Directeur de publication : Gérard Brochot
Avec la participation des bénévoles

Impression : Office DEPOT 91160 Ballainvilliers

BULLETIN N° 55

septembre 2017

Prix : 1,70 euro

Gratuit pour nos
adhérents

Reproduction totale ou
partielle interdite sans
autorisation



ÉDITORIAL:

Après un 1er semestre riche en actualités et important pour l'avenir de notre pays durant les 5 années à venir, l'UFC Que Choisir sera présente et toujours aussi vigilante afin de préserver, améliorer, aider les consommateurs.

Après une vaste enquête auprès des lecteurs, des adhérents, des bénévoles en novembre 2016, l'AG Nationale de mai 2017 a validé le Rapport d'Orientation qui sera mis en œuvre pendant les 5 prochaines années avec un bilan intermédiaire à 3 ans.

Chaque candidat aux différents mandats (Présidentiel et législatif) a reçu les 50 propositions de Que Choisir pour aller "vers une société de consommation plus juste et responsable".

UFC QUE CHOISIR participera aux ÉTATS GÉNÉRAUX de l'ALIMENTATION où nous ne manquerons pas de faire valoir notre point de vue.

Plus près de vous l'Association Locale du Val d'Orge, dans un cadre rénové, continuera de vous accompagner malgré des départs non remplacés de conseillers litiges. J'en profite pour renouveler mon appel à vous faire connaître si vous avez quelque temps libre.

En fin d'année nous pourrons vous proposer de nouvelles conférences sur les arnaques, tout en poursuivant nos Ateliers Conso.

Notre référente santé, qui participe à la CDU peut vous apporter des réponses en tant qu'usager du système hospitalier.

En 2016 la fédération a souhaité uniformiser les statuts des Associations locales tout en nous laissant de l'autonomie.

Il me reste à vous souhaiter bon courage pour cette rentrée.

Le Président, **Gérard Brochot**

CONTACT AVEC LES DÉPUTÉS

Dans le cadre d'une action nationale de la Fédération UFC QUE CHOSIR nous avons pris contact avec tous les députés de l'ESSONNE, élus ou réélus pour leur rappeler l'importance de notre Mouvement en ce qui concerne les problèmes de consommation.

Nous avons également indiqué que si nous sommes à leur disposition pour échanger sur ce sujet, nous pourrions être amenés à faire appel à eux pour faire évoluer les lois dans ce domaine.

IMPORTANT - IMPORTANT

Si vous avez un litige avec un professionnel :

- Contactez le pour signaler le problème
- Si cela ne suffit pas, CONFIRMEZ VOTRE DEMANDE PAR COURRIER RECOMMANDÉ AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Surtout conservez le double de votre courrier qui sera utile pour poursuivre votre action

Si vous n'obtenez pas satisfaction, contactez l'UFC QUE CHOISIR

CONVENTION AVEC UN CABINET D'AVOCATS

La suppression des juges de proximité a certes été repoussée au 1^{er} Janvier 2018, mais elle reste toujours à l'ordre du jour.

Il faudra désormais faire appel au médiateur dont la décision, si elle ne convient pas au demandeur devra obligatoirement être contestée devant le tribunal d'instance, ce qui peut nécessiter le recours à un avocat.

Dans cette perspective, nous avons négocié avec un cabinet d'avocats spécialisés en matière de consommation un tarif forfaitaire pour une première appréciation de votre dossier.

Cependant, avant tout appel au médiateur, prenez contact avec nos conseillers litiges

Nouveautés 2017

- ✓ Offres GAZ et ÉLECTRICITÉ à prix fixes 2 ans
- ✓ Offre "petits producteurs d'électricité renouvelable" prix fixes 1 an - limitée aux 25 000 premiers souscripteurs
- ✓ Et toujours un contrat sûr

ChoisirEnsemble.fr

Inscrivez-vous GRATUITEMENT pour bénéficier de la campagne 2017 !

DÉPOT DE GARANTIE

Malgré les nombreux contacts téléphoniques, L.R.A.R. (courriers recommandés avec accusé de réception) auprès de l'agence immobilière Mr XXX n'avait toujours pas récupéré son dépôt de garantie 7 mois après avoir quitté les lieux de sa location. L'agence immobilière ne refusait pas la restitution de cette caution mais évoquait des problèmes de trésorerie, des difficultés à joindre le propriétaire résidant à l'étranger pour repousser l'échéance du remboursement.

Un seul courrier de UFC Que Choisir a suffi pour que l'agence immobilière s'exécute. Mr XXX a récupéré dans le mois qui a suivi, le montant du dépôt de garantie ainsi que les pénalités de retard demandées.

Très satisfait de la réactivité et de l'efficacité de notre Association Locale, Mr XXX a spontanément fait un don à l'association. Nous l'en remercions vivement.

DE L'OBSCURITÉ À LA LUMIÈRE

En rentrant chez elle Mme AAA constate qu'elle n'a plus d'électricité à son domicile.

Après enquête auprès des voisins elle constate que son appartement est le seul dans cette situation. Que se passe t-il ? Pas d'incident de paiement, factures à jour, mystère !

Le fournisseur d'énergie EDF contacté s'aperçoit alors de son erreur : le compteur fermé n'est pas le bon !!! Le courant va donc être rétabli rapidement lui assure-t-on.

1 jour, 2 jours, 3 jours après toujours rien malgré les appels réguliers au fournisseur d'énergie.

C'est l'hiver, les jours sont courts et sans électricité plus d'eau chaude, de repas chauds, de télé, de téléphone....etc. bref c'est le Moyen Age.

Cette situation est intolérable, Mme AAA est à bout, s'énerve dans le RER. Des usagers informés de sa situation lui conseillent de s'adresser à UFC Que Choisir « *ils sont très biens, ils vont vous aider* ». Rassurée Mme AAA prend rendez vous et nous voilà à notre tour pris dans l'engrenage des appels téléphoniques au fournisseur d'énergie pour demander une remise en service du compteur d'électricité fermé par erreur. Sans relâche, le conseiller litiges a appelé tous les jours le fournisseur d'énergie jusqu'à satisfaction.

12 jours plus tard (eh oui) miracle, on y voit clair chez Mme AAA, tout est rentré dans l'ordre.

Au vu des désagréments subis par Mme AAA, UFC Que Choisir décide de ne pas en rester là et demande réparation pour son adhérente. Le groupe EDF refuse car pour eux « *il n'y a pas eu dysfonctionnement* ». Le médiateur est alors saisi pour demander des dommages et intérêts.

Le dossier est traité rapidement et Mme AAA reçoit une indemnisation de 900€.

Les usagers du RER avaient raison (merci à eux), à UFC on se donne à fond et on ne lâche pas.

SPIRALE INFERNALE

Depuis quelques temps, Mme XYZ recevait des courriers d'une agence de recouvrement concernant des factures de gaz impayées. Soucieuse de régulariser la situation, Mme XYZ nous contacte pour faire le point, connaître les démarches pour un étalement de la dette et mettre en place une mensualisation.

Après une multitude d'appels téléphoniques dans les différents services du fournisseur d'énergie Engie pour comprendre la situation de cette dame, le conseiller litiges apprend qu'une coupure de gaz était programmée dans les prochains jours, « *la machine est lancée, on ne peut pas l'arrêter* » nous dit-on. Il faut réagir illico presto, cette dame a de graves problèmes de santé, une fille handicapée à charge, ce n'est pas possible. Le conseiller litiges en informe sur le champ le service en ligne qui note ces informations dans le dossier de la cliente. La procédure est en attente OUF

UFC Que Choisir contacte alors en urgence une assistante sociale qui prend le relais pour intervenir car il s'agit là d'un cas social et non d'un litige, notre association ne pouvant accorder d'aides financières aux personnes en difficultés.

L'assistante sociale trouve une solution en accord avec le fournisseur d'énergie pour que la coupure de gaz programmée n'ait pas lieu. Les arriérés de factures seront réglés suivant un échéancier établi et convenant à leur cliente.

Mme XYZ a eu la gentillesse de nous contacter pour nous remercier de notre intervention auprès du fournisseur d'énergie. Elle a bien compris que sans notre réactivité pour lui venir en aide, son compteur de gaz aurait été fermé.

DES BÉNÉVOLES À VOTRE ÉCOUTE

L'ACCUEIL ET VOUS...

Depuis plus de 4 ans, l'Association Locale s'est dotée d'un accueil téléphonique.

Même si elles reçoivent ponctuellement le renfort d'autres volontaires,

Trois de nos bénévoles traitent tous les appels en direct ou laissés sur la messagerie :

- le mardi de 14 heures à 16 heures 30
- le mercredi de 14 heures 30 à 17 heures
- le jeudi de 14 heures à 16 heures 30.

En cas d'absence, un message est laissé vous proposant de nous recontacter.

Nous traitons les demandes, non professionnelles, concernant tous les domaines de la consommation.

Chaque appel est pris en compte dans les plus brefs délais et le demandeur est rappelé.

C'est pourquoi il est très important de ne pas omettre de donner votre nom et votre numéro de téléphone.

LA CDU POUR LES NULS...

La CDU (Commission des Usagers) instaurée dans chaque établissement de Santé par la loi du 26 janvier 2016 et le décret du 1^{er} juin 2016 a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de leur prise en charge en associant notamment les Représentants des Usagers (RU).

Elle se réunit au minimum 4 fois par an avec la présence de membres de la Direction, des RU nommés par l'Agence Régionale de Santé (ARS), d'un médiateur médical et para médical et de la responsable de la Qualité dans l'Établissement.

La CDU étudie les plaintes, les réclamations, les questionnaires de satisfaction des usagers et propose des pistes d'actions pour améliorer le service rendu.

La liste des membres de la CDU et les informations pour contacter les RU sont affichées au sein de chaque service des établissements hospitaliers

Depuis la création en 2016 du GHT (Groupement hospitalier de territoire), une CDU GHT a été mise en place. Elle regroupe avec les membres des directions, 2 RU de chaque établissement du GHT, se réunit 2 fois par

an et coordonne l'ensemble des informations et des actions entreprises au sein de chaque établissement.

LES ATELIERS CONSO....

La ville de Ste Geneviève des Bois, en l'occurrence le CCAS nous a reçus pour trois ateliers conso sur :

- Manger équilibré au juste prix
- Le gaspillage alimentaire
- Les pratiques alimentaires pour conjuguer équilibre et plaisir

Leur programme prévoyait ces trois conférences suivies d'une composition de repas organisé et confectionné par les participants selon nos prescriptions.

Ce fut un plaisir de faire ces conférences avec un public à l'écoute, posant moult questions, prenant de nombreuses notes. Mais le repas en lui-même auquel nous avons été conviés fut certainement le moment le plus émouvant. Une grande table où nous avons partagé une cuisine « maison », faite avec des légumes frais, des salades et desserts simples et de très bon goût, des plats de viandes « internationaux », tout comme la population qui nous recevait.

Ce serait un plaisir de renouveler cette action avec d'autres CCAS d'autres communes.

Nous avons eu aussi la joie de « conférer » auprès d'autre CCAS de communes du Cœur d'Essonne et de l'Etampois, mais aussi auprès d'un Centre de Jeunesse.

A notre programme de fin d'année, nous avons déjà 8 conférences planifiées pour adultes et seniors, mais aussi sur les 6 prochains mois 17 ateliers pour les enfants de Plessis Pâté, dans leur école primaire et maternelle.



Nouveautés 2017

ÉLECTRICITÉ et GAZ
Ensemble, avec l'UFC-Que Choisir, faisons baisser la facture !

ChoisirEnsemble.fr

▶ **JE M'INSCRIS !**

GRATUITEMENT jusqu'au 25 septembre 2017 inclus pour bénéficier de la campagne 2017 !



INFO RADIO WEB

Gérard Brochot participe désormais aux émissions Conso de Radio Sensations FM 89,2Hz et www.radiosensations.fr tous les mardi à 19h37 du 12 septembre au 7 novembre 2017.
 Les sujets traités sont indiqués sur notre site du VAL D'ORGE: www.ufc-quechoisir-valdorge.org

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE EXTRAORDINAIRE

Les adhérents, membres de l'UFC-Que Choisir du Val d'orge sont convoqués à
 l'Assemblée Générale Extraordinaire
 qui se tiendra **le mardi 26 septembre 2017 à 16h30** à St Michel sur Orge,

.....
ORDRE DU JOUR

Modification des statuts

✂-----

POUVOIR

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE EXTRAORDINAIRE

Si pour une raison ou une autre, vous ne pouvez pas participer à notre Assemblée Générale Extraordinaire, ce qui serait regrettable, vous pouvez vous faire représenter par un autre membre de l'association muni d'un pouvoir régulier.

Mme, Mlle, M.

Adresse

Donne pouvoir à :

Pour la (le) représenter à l'AGE de l'UFC Que Choisir Val d'Orge du 26 septembre 2017

Signature de l'intéressé, précédée de la mention « **bon pour pouvoir** »

Ce pouvoir est à expédier à UFC Que Choisir Val d'Orge Place du 19 mars 1962 - 91240 Saint Michel sur Orge