

Bulletin info conso / logement

DANS CE NUMÉRO :

CONSUMERISME	
• Voyages en ligne • Avion en retard ou annulé	2
• La CEAM • Retraite plus facile	3
• Les salles de fitness • Le bon garage	4
• Les produits de saison • Les services de la Poste	5
LOGEMENT	
• Facture énergétique	6
• Normes RGE • Renégocier un prêt	7
SANTE	
• Les pharmaciens • L'ACS	8
• Pâte Fimo • Le cancer colorectal	8
• Conduire éveillé • Les cyclistes	9
PETITES INFOS	11

Chers Consommateurs,

Votre association, la **Confédération Syndicale des Familles**, édite pour vous ce bulletin reprenant un certain nombre d'informations.

Comme toute association, la CSF vit grâce à ses nombreux bénévoles, elle s'enrichit et se développe du travail commun de ses bénévoles et de ses salariées. Vous trouverez dans ce bulletin des renseignements, des avis, des infos, des adresses...

Si vous avez des remarques, des questions, des problèmes de consommation ou de logement, vous pouvez contacter le secteur consommation et le secteur logement lors des permanences.

Comment contacter la CSF :

12 Avenue Choron à Soissons :

Du lundi au vendredi :
de 14 h 00 à 17 h 00
Tél : 03.23.59.73.18
mèl : csf.@csf-soissons.org

Local CSF:

12 bis rue Salvador Allende (Chevreux) :

Chaque lundi
de 9 h 00 à 12 h 00
Tél : 03.23.55.18.72
mèl : csf.pif.soissons@wanadoo.fr

*La C.S.F., c'est être ensemble, une
force pour mieux vivre !*

CONSUMERISME

ACHETER UN VOYAGE EN LIGNE

Avant de s'engager et de payer, il faut impérativement lire très attentivement les conditions générales de vente (CGV).

Quelques conseils:

- 1) Pour les **billets d'avion**, privilégier l'achat direct sur le site d'une compagnie aérienne.; ainsi, en cas de litige, un seul interlocuteur et donc moins de problème. De plus, il faut savoir que toute modification du billet entraîne des frais.
- 2) Pour l'achat d'un **séjour**, l'agence est responsable de la vente et de l'exécution du contrat et doit donc assumer les éventuelles défaillances de ses prestataires (avion, hôtel, club...).
- 3) En cas de **litige**, il faut joindre le service client (n° non surtaxé) du site de voyage.

Exemples: GoVoyage: 01 70 60 77 11, Opodo: 01 70 91 75 75,

eDreams: 01 70 36 03 04, Expedia: 01 57 32 37 56

Si cette démarche amiable n'aboutit pas, on peut saisir la Médiation Tourisme et Voyage, soit sur Internet : www.mtv.travel, soit par courrier :

MTV BP 80303 75823 Paris cedex 17

AVION EN RETARD OU ANNULE: QUE FAIRE?

La réglementation européenne permet de bénéficier, sous certaines conditions, d'une indemnité en cas d'annulation ou de retard d'un vol. Mais pour l'obtenir, il faut réclamer!

- 1) La réglementation offre pour les situations claires (annulation du vol, retard assumé par la compagnie aérienne) une compensation de 250€ pour tous vols de 1500km ou moins, de 400€ pour les vols intracommunautaires de plus de 1500km et pour les autres vols de 1500 à 3500km et de 600€ pour tous les autres cas.
- 2) Le service SAV.FLIGHTS facilite la transmission du dossier de réclamation au service client de la compagnie et s'engage à l'étudier sous deux mois.

Si la réponse tarde ou ne satisfait pas le consommateur, le dossier est ensuite transmis à l'organisme Médiation Tourisme Voyage (MTV—coordonnées ci-dessus) qui proposera son avis sous deux mois.

Ce service récent (décembre 2014) et gratuit est proposé par les principales compagnies aériennes françaises régulières.

Plus d'infos: <https://fr.sav.flights>

Departures		
Départs		
Boarding	Gate	Remarks
Embarquement	Porte	Observations
12 : 22	B 2	Retardé
12 : 53	A 6	Annulé
13 : 03	A 3	A l'heure
13 : 12	C 4	Retardé

CONSUMERISME

LA CARTE EUROPEENNE D'ASSURANCE MALADIE : CEAM

Vous allez voyager ou séjourner dans un pays membre de l'UE (Union Européenne) ou de l'EEE (Espace Economique Européen) ou en Suisse, procurez-vous la **CEAM** (Carte Européenne d'Assurance Maladie) qui permet d'attester de vos droits à l'assurance maladie et de bénéficier d'une prise en charge sur place de soins médicaux (selon la législation du pays du séjour).

Comment l'obtenir?

Au moins 15 jours avant le départ, demander la CEAM à sa caisse d'Assurance Maladie dans un des points d'accueil de sa caisse ou par téléphone (3646) ou par internet (se connecter sur son compte « ameli », rubrique « mes demandes »). Cette carte, valable un an, est individuelle et nominative; donc chaque membre de la famille doit avoir la sienne.



S'en servir sur place:

En cas de soins médicaux pendant le séjour, on présente sa CEAM pour bénéficier de la prise en charge. Deux cas de figure, selon la législation du pays: 1) On ne fait pas l'avance des frais.

2) On avance les frais et on se les fait rembourser sur place par l'organisme de sécurité sociale du

pays de séjour.

Quelques cas particuliers:

Si on a fait l'avance des frais (soit par absence de CEAM, soit parce qu'on n'a pas demandé le remboursement sur place, soit parce qu'on a eu affaire à la médecine privée), on peut éventuellement être remboursé à son retour en France. Dans ce cas, il faut remplir le formulaire S3125 « Soins reçus à l'étranger », l'accompagner des factures acquittées et des justificatifs de paiement et adresser le tout à sa caisse d'Assurance Maladie.

Remarques: Pour obtenir ce formulaire, pour connaître la liste des pays concernés par la CEAM ou plus de renseignements, voir le site:

www.ameli.fr/assures/droits-et-demarches/a-l-etranger/

UNE RETRAITE PLUS FACILE

www.lassuranceretraite.fr : Dédié aux retraités, ce site rend de nombreux services. Après avoir créé très simplement « son espace personnel » (sécurisé et gratuit), ce site permet de :

- consulter ses derniers versements,
- télécharger ses attestations de paiement,
- connaître le montant à déclarer aux impôts, ...

CONSUMERISME

LES CONTRATS DES SALLES DE FITNESS

Avant de signer un contrat d'utilisation d'une salle de fitness, avant de s'engager pour un abonnement de plusieurs mois et avant de payer, il est fortement recommandé de lire le contrat très attentivement et en détails.

La CCA (Commission des Clauses Abusives) recommande la présence d'une clause autorisant la suspension temporaire de l'abonnement, par exemple pour raison de santé.

Dans ce cas, il faut réclamer cette suspension par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception en joignant un certificat médical justifiant l'impossibilité physique temporaire. Le contrat est alors prolongé pour une période égale à la durée de suspension.

Cependant, cette clause n'étant pas obligatoire, certaines salles de fitness ne proposent pas ce type de contrat : au consommateur d'être prudent et méfiant et de faire jouer la concurrence!



TROUVER LE BON GARAGE ... !!!



Il existe déjà de nombreux sites internet qui recensent les garages et permettent de trouver le professionnel le plus proche, en fonction de la prestation demandée.

Mais ce nouveau site (<http://www.idgarages.com>) veut aller plus loin pour les automobilistes:

- proposer les meilleures offres de la région,
- offrir la garantie d'être servi par un professionnel sérieux, en proposant une charte de qualité,
- offrir une garantie de douze mois pièces et main d'œuvre, suite à l'intervention,
- calculer les devis sur la base d'informations constructeurs (tarif des pièces...) et sur la base des taux de main d'œuvre de chaque garage partenaire,
- proposer, pour certaines pièces, le choix entre des produits « Premium » (grandes marques) ou des produits « Budget ».

CONSUMERISME

PRIVILEGIER LES PRODUITS DE SAISON

Se nourrir de produits de saison, c'est bon pour la santé, pour le porte-monnaie et pour l'environnement !

Les fruits et légumes présents toute l'année sur les étals, le plus souvent, dopés aux produits chimiques et à la chaleur artificielle et cultivés de façon antinaturelle sont loin d'offrir les qualités de production de la culture en plein champ et à la bonne saison, ce qui entraîne une diminution significative des vitamines et de la valeur nutritive. En effet, que reste-t-il des vitamines dans une denrée cultivée à l'autre bout du monde après plusieurs semaines de transport par bateau? Sans parler du goût... !

Et pour respecter l'environnement, pensons au tonnes de carburant nécessaires au transport des kiwis de Nouvelle-Zélande ou aux milliers de litres d'eau pour la culture irriguée des fraises d'Espagne!

Quelques conseils faciles et économiques:

- le Sud-ouest de la France propose ses kiwis de janvier à mars et son raisin dès l'automne,
- notre région fournit des fraises de plein champ, l'été, des pommes et des poires en automne et en hiver,
- les haricots verts se consomment l'été et les poireaux en hiver !



LES SERVICES DE LA POSTE



La Poste allège ses tarifs : Depuis le 1er janvier 2015, il est autorisé d'envoyer de petits objets (CD, livre peu épais ...) dans un pli affranchi au tarif lettre, à condition que ce pli ne dépasse pas 3cm d'épaisseur.

La Poste peut garder le courrier pendant les absences:

En cas de longue absence, une solution pour éviter le débordement de sa boîte aux lettres est de souscrire un service de garde auprès de la Poste. Pour 20€, elle stocke le courrier et le distribue au retour du destinataire.

LOGEMENT

REDUIRE SA FACTURE ENERGETIQUE

Comment réduire sa facture énergétique puisque c'est un poste important du budget pour bon nombre de ménages, en moyenne 1800€ par an?

Quels sont les moyens pour réduire ce coût?

On peut commencer par suivre les conseils donnés par les différents fournisseurs de gaz et d'électricité sur la façon d'utiliser ses appareils (par exemple, éteindre le four 10 minutes avant la fin de la cuisson) et sur la façon d'éclairer les pièces de son logement (ampoules basse consommation, variateur de lumière ...). On obtient ainsi de petites économies, non négligeables, tout au long de l'année.

Ensuite, c'est la qualité de l'isolation de son logement et celle de ses appareils de chauffage qu'il est bon d'examiner. Ce sont, le cas échéant, des dépenses supplémentaires mais qui peuvent s'amortir au fil des ans. Dans le cadre de la nouvelle loi sur la transition énergétique, des aides ont été modifiées, notamment le crédit d'impôt pour la transition énergétique qui permet de déduire 30% des dépenses engagées de ses impôts (dans la limite de 8000€ pour un célibataire ; de 16000€ pour un couple + 400€ par personne à charge) pour des travaux d'isolation ou pour des achats d'équipement permettant de réduire sa consommation d'énergie.

S'ajoute l'éco-prêt à taux 0 qui permet à tout propriétaire d'emprunter jusqu'à 30 000€ pour mieux isoler son logement principal construit avant 1990.

Une autre solution peut s'avérer intéressante, bien qu'elle soit la moins utilisée par les particuliers, celle qui consiste à examiner les propositions d'autres fournisseurs de gaz et d'électricité que les fournisseurs « historiques ». Changer de fournisseur est une très bonne piste si l'offre proposée garantit des prix inférieurs aux tarifs réglementés. Le changement est simple à réaliser car c'est le nouveau fournisseur qui doit résilier l'ancien contrat sans coupure d'énergie ni changement de compteur.

On peut obtenir des simulations précises selon le lieu d'habitation et la consommation annuelle sur le site : www.energie-info.fr

Enfin, il faut savoir que la répartition de la consommation énergétique d'un ménage est de : 3% pour l'éclairage ; 17% pour l'eau chaude ; 30% pour les appareils électro ménagers ; 50% pour le chauffage (source : ADEME : Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie).



LOGEMENT

DE NOUVELLES NORMES POUR LES ENTREPRISES

Depuis le 1er septembre 2014, le crédit d'impôt de 30% pour les travaux d'économie d'énergie nous aide à isoler les combles, changer les fenêtres non isolantes, un chauffage ancien peu performant...

Mais à partir du 1er janvier 2015, ces travaux doivent être **impérativement** effectués par une entreprise **RGE**, c'est-à-dire Reconnue Garant de l'Environnement, pour prétendre bénéficier de ce crédit d'impôt.

Il est donc impératif de vérifier cette compétence de l'entreprise avant de signer le devis.

Le site <http://renovation-info-service.gouv.fr/> fournit la liste actualisée de tous les professionnels reconnus RGE.



RENEGOCIER UN PRÊT IMMOBILIER

Quand est-ce souhaitable?

Lorsque les taux de crédit baissent, il est parfois conseillé de renégocier son crédit immobilier. Par exemple, entre janvier 2012 et novembre 2013, pour un crédit de 150.000€ sur 20 ans, les taux ont baissé de 4,31% à 3,38%, ce qui équivaut à une baisse de la mensualité de 73€ !

Comment procéder?

Il existe deux solutions :

- 1) Renégocier le prêt auprès de la banque qui l'a accordé permet d'aménager le contrat initial à l'aide d'un avenant au contrat qui permettra, selon chaque cas particulier, d'alléger les mensualités ou de réduire la durée du prêt.

- 2) Faire racheter le crédit et emprunter auprès d'un nouvel organisme :

Cela donne lieu obligatoirement à l'établissement d'un nouveau contrat de prêt après le rachat du crédit initial. Cela entraîne, en général, des indemnités de remboursement anticipé, des frais pour l'établissement du nouveau contrat et parfois le paiement d'une nouvelle

assurance, une caution bancaire ou/et une hypothèque.

Dans ce cas de figure, des calculs très précis s'imposent afin d'évaluer le gain final éventuel.

A vos calculettes !



SANTE

LES HONORAIRES DES PHARMACIENS



Depuis le 1er janvier 2015, est mise en place une réforme de la rémunération des pharmaciens avec l'instauration de deux sortes d'**honoraires de dispensation**.

Dans quel but ?

Cette réforme a pour but de valoriser la fonction de **conseil** du pharmacien, considéré comme le professionnel de santé de proximité.

Quel changement pour l'assuré ?

Cet honoraire de dispensation est pris en charge conjointement par l'assurance maladie et les complémentaires pour les ordonnances simples et intégralement par l'assurance maladie pour les ordonnances complexes (celles qui mentionnent au moins cinq médicaments remboursables différents), dans les mêmes conditions que les médicaments prescrits.

Quelle rémunération pour le pharmacien ?

- pour les ordonnances simples: Le pharmacien reçoit 0,82€ par boîte.
- pour les ordonnances complexes: En plus des 0,82€ par boîte, le pharmacien reçoit 0,51€ par ordonnance.

En contrepartie, le pharmacien doit aider le patient à bien comprendre son ordonnance et lui proposer un plan de posologie destiné à lui faciliter la prise de ses médicaments.

Quelle information pour le patient ?

- par la modification du ticket Vitale:
Au dos de l'ordonnance, le ticket Vitale imprimé comprend une colonne supplémentaire informant le patient de l'honoraire perçu par le pharmacien.
- par un affichage en pharmacie :
Le tarif de ces nouveaux honoraires perçus par le pharmacien doit être porté à la connaissance des patients dans chaque officine, soit par voie d'affichage, soit dans un catalogue tenu à disposition.

Plus d'informations sur le site:

<http://www.medicaments.gouv.fr/>

MOINS DE FRAIS DE SANTE POUR LES BENEFICIAIRES DE L'ACS

A partir du 1er juillet 2015, la nouvelle loi de financement de la Sécurité Sociale apporte des allègements en faveur des personnes ayant droit à l'ACS (Aide à la Complémentaire Santé) :

- extension du tiers payant intégral (= ne pas avancer les honoraires des médecins) ,
- suppression de la participation forfaitaire de 1€ aux prix des consultations médicales,
- suppression de la participation forfaitaire de 0,50€ à chaque boîte de médicaments,
- suppression de la franchise sur les actes et les transports paramédicaux.

SANTE

PATE FIMO : ATTENTION , DANGER !

Avis aux parents qui pensent bien faire en occupant leurs enfants à créer des objets grâce à la pâte Fimo (fabriquant Staedtler-Eberhard Faber) : elle contient du plomb, des phtalates (= plastifiants utilisés pour rendre les plastiques souples), du PVC et du cobalt (pour la pâte de couleur bleue) et peut donc se révéler nocive.

On doit tout d'abord lire attentivement les principes de précaution avant toute utilisation et la liste est longue: ne pas ingérer; utiliser des récipients, des ustensiles et un four spécifiquement dédiés à cet usage; aérer la pièce pendant la cuisson; aérer le four après son utilisation; se laver les mains après manipulation.

Pourquoi le fabricant préconise-t-il toutes ces précautions pour un produit à l'usage des enfants?

En cuisant, la pâte Fimo dégage, à l'intérieur du four, des vapeurs toxiques qui ensuite se déposeront sur les aliments qu'on y cuira. On constate, du reste, une horrible odeur qui se dégage du four pendant la cuisson de la pâte Fimo.

Quant aux ingrédients qui la composent (plomb, phtalates, PVC et cobalt), les risques de problèmes de santé font froid dans le dos: fertilité, dysfonctionnement du foie, dérèglement de la thyroïde, troubles cardiovasculaires (tension artérielle), différents cancers.



NOUVEAU TEST DU CANCER COLORECTAL

Diffusé depuis le début du mois de mai 2015 par les médecins traitants, ce nouveau test de détection de sang dans les selles devrait faciliter le dépistage du cancer colorectal pour une population de 18 millions de personnes âgées de 50 à 74 ans. Plus facile et plus rapide à utiliser (un seul prélèvement de selles), ce test possède une sensibilité accrue et permet une meilleure détec-

tion des cancers et des adénomes.

Avec ce nouveau test, les professionnels de santé espèrent augmenter le pourcentage de la population concernée. En effet, 30% seulement de ces 50-74 ans ont été dépistés en 2013-2014, alors que le pourcentage recommandé, en Europe, est de 45%.



SANTÉ

AU VOLANT, MIEUX VAUT ETRE REVEILLE !

La somnolence au volant est responsable d'un accident mortel sur trois ! En 2012, sur 3970 décès dus aux accidents de la circulation, 732 ont eu lieu sur des routes droites, dont 85% attribuables à la somnolence au volant. Les experts comparent ses effets à ceux de l'alcool au volant : conduire après une nuit blanche (ou après une très mauvaise nuit) équivaut à une alcoolémie de 0,9 g/l, ce qui génère une vitesse incontrôlée et l'incapacité du conducteur à freiner.



Les causes de cette somnolence sont multiples et souvent combinées: la drogue, l'alcool, un manque de sommeil (pour 20% des individus), un sommeil de mauvaise qualité (70% des personnes souffrent d'apnées du sommeil), la prise de certains médicaments (psychotropes, anti-allergéniques, par exemple).

Qui est concerné ?

Eventuellement tous les conducteurs, mais plus particulièrement les jeunes et les professionnels.

Comment y remédier ?

- Dans certains véhicules, des dispositifs informent le conducteur d'une baisse de sa vigilance; mais ces dispositifs ne sont pas encore fiables à 100%;
- Pour les professionnels, on aménage maintenant des plages de repos dites de « sécurité » dans leurs emplois du temps. De plus, selon la réglementation européenne, l'apnée du sommeil est contre-indiquée à la conduite professionnelle d'un véhicule.
- Sur les autoroutes, les aires de repos invitent à la détente et les bandes rugueuses dites « d'alerte » réveillent le conducteur somnolent.
- Des campagnes de sécurité routière visent à sensibiliser le grand public, à introduire ce facteur dans la formation des conducteurs, à améliorer la détection de la somnolence et à inciter les automobilistes à une attitude plus responsable.

DIVERS : REGLEMENTATION DE LA CIRCULATION DES CYCLISTES

Petit rappel aux cyclistes :



Comme tous les autres usagers de la route, les cyclistes doivent appliquer toutes les règles du Code de la route.

En agglomération, seuls les enfants de moins de huit ans sont autorisés à rouler à vélo sur les trottoirs, et encore, à condition de rouler au pas.

Sur les passages piétons, le cycliste n'est pas autorisé à circuler sur son vélo. Il doit donc en descendre sauf si ce passage piéton est dans la continuité d'une piste cyclable traversante.

PETITES INFOS

www.mes-aides.gouv.fr : Depuis février 2015, ce nouveau site créé par les gouvernements permet de :

- connaître simplement et rapidement les aides auxquelles on peut prétendre: RSA, CMU-C, allocation logement, prestations familiales ou sociales ...
- faire une simulation de ses droits,
- obtenir le montant mensuel estimé de ces prestations,
- simplifier les démarches.

Une « appli » pour les constats : e-constat auto : Assureurs et mutuelles ont lancé cette application qui permet, à partir d'un smartphone, de déclarer un accident matériel de la circulation à l'assureur, sur le modèle du constat papier. On peut aussi y joindre des croquis et des photographies de l'accident prises avec l'appareil.

Banques en ligne: moins de frais bancaires: Chez Ing Direct, Fortuneo ou Boursorama (exemples de banques en ligne), on fait des économies: carte bancaire gratuite, retraits illimités sans frais dans tous les distributeurs, pas de frais de tenue de compte, découverts à des taux préférentiels ... Des économies de 100€ à 400€ par an !



Les timbres postaux en ligne : On se connecte sur le site de la Poste (<https://boutique.laposte.fr/montimbreenligne>) et on imprime ses timbres chez soi. Facile et simple: on choisit son type de timbre, la quantité et on imprime avec son imprimante sur du papier normal. Au même tarif qu'à la Poste (6,60€ les dix timbres au tarif économique, par exemple) , ces timbres « en ligne » ne sont valables que six mois.

Les timbres fiscaux en ligne: Besoin d'un timbre fiscal (pour renouveler son passeport, par exemple), on peut l'acheter , en version dématérialisée sur le site <https://timbres.impots.gouv.fr>. On reçoit ensuite un mèl qu'on imprime et qui contient un code qui sera ensuite utilisé par la personne qui délivrera le document. On peut aussi recevoir un code à 16 chiffres sur son portable.

Rappel: crédit à la consommation: 14 jours pour se rétracter:

En cas de crédit à la consommation affecté (= destiné à financer l'achat d'un produit ou d'un service), le délai de rétractation est désormais de 14 jours (7 auparavant). Cette rétractation entraîne automatiquement l'annulation du contrat

Confédération Syndicale des Familles



Tous ensemble pour mieux vivre !

Retrouvez les infos sur les activités de la CSF au niveau national, sur : www.la-csf.org

Pour tous renseignements concernant les activités de la CSF, n'hésitez pas à contacter le siège :

12, Avenue Choron

02200 SOISSONS

03-23-59-73-18

csf@csf-soissons.org

La Confédération Syndicale des Familles est une association familiale et de défense des consommateurs et des locataires.

C'est une association nationale de loi 1901, « elle a pour but d'assurer, au point de vue matériel et moral, la défense et la représentation des intérêts généraux des familles, quelle que soit leur situation juridique, en particulier en leur qualité d'usagers, de locataires ou accédant à la propriété et de consommateurs de biens et de services. Elle a aussi pour objet l'étude des diverses questions et la coordination des diverses activités ou réalisations qui relèvent du domaine social et familial. Elle agit pour la protection et l'amélioration de l'environnement, de la nature et du cadre de vie. »

Extrait de l'article 2 des statuts

La consommation, vous intéresse !!!

Vous souhaitez donner un peu de votre temps au secteur consommation de la CSF, et rejoindre une équipe dynamique.

Faites vous connaître.

La CSF de Soissons, c'est :

- Un centre de défense des consommateurs et des locataires
- Un secteur consommation et un secteur logement
- Des ateliers : couture, cuisine, alphabétisation, remise à niveau, loisirs créatifs, expression libre avec la peinture et un atelier du consommateur et de la vie quotidienne.
- Des actions familiales : un projet autour de la culture, des ateliers thématiques autour de la santé et du bien être, des après-midi Parents Enfants, des sorties familiales et un Espace Rencontre pour le Maintien des Liens Parents Enfants.
- Un Point Info Famille : lieu d'information et d'orientation sur tous les sujets concernant la famille.
- Une AMAP, le « berc'ail » : engagement solidaire entre des consommateurs et un producteur.

