

UFC QUE CHOISIR CAEN

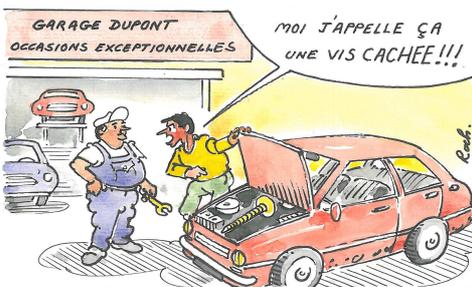
BULLETIN DE
L'UNION
FÉDÉRALE DES
CONSO MMATEURS
DE CAEN

ISSN 1623-4073

N° 157
Juin 2016
2,00 €

Les devis p.9

Les garanties p. 6-7



La location p.8



Durée de conservation
des papiers p. 13



Assemblée
Générale
Compte-rendu
p. 4 - 5

Les maisons de retraite ou chez soi p.10-11



Édito	page 3
<i>Bilan année 2015</i>	
L'assemblée générale	page 4 - 5
<i>L'association en chiffre</i>	
<i>Rapports d'activité et financier</i>	
Les garanties	page 6 - 7
<i>Garantie légale de conformité</i>	
<i>Garantie de délivrance conforme</i>	
<i>Garantie des vices cachés</i>	
Logement	page 8 - 9
<i>Accès à la location</i>	
<i>Travaux : de l'utilité de faire un devis</i>	
Enquête	page 10 - 11
<i>Maison de retraite ou chez soi</i>	
<i>Est-ce facile de trouver un hébergement pour personne âgée dépendante ?</i>	
Nos adhérents nous écrivent	page 12
<i>Pratiques commerciales illégales</i>	
<i>Vous avez dit économie...</i>	
Vie quotidienne	page 12 - 13
<i>Les documents à conserver</i>	
Mots croisés	page 14
<i>Jouons un peu...</i>	
Des chiffres utiles	page 15

Démarchage téléphonique

A compter du 1^{er} juin 2016, pour faire cesser les démarchages téléphoniques commerciaux non sollicités, vous pourrez vous inscrire par le biais du site web : www.bloctel.gouv.fr

Un peu de gaieté dans ce monde de brute

Vaisselle !

En vers de mirliton,
je m'en vais vous conter
Une petite aventure
qui vient de m'arriver...
Sur la foi d'un article
de notre QUE CHOISIR...
Chez LIDL, j'achetais
un produit d'entretien.
Trop visqueux, du flacon
il ne pouvait sortir.
Leur envoyai un mail
afin de demander
Comment pour la vaisselle,
je puis l'utiliser,
En joignant la photo
des deux faces du flacon.
Je reçus, en retour
un bon de réduction
Qui me remerciait
d'une collaboration
Somme toute minime,
à l'amélioration
De l'un de leurs produits.
Voici ma conclusion :
La maison est soucieuse de sa réputation.

Postface : A force de diluer cette épaisse gelée, j'ai du produit vaisselle au moins pour un an.



Jackie BAUCHER
Présidente de
l'UFC Que Choisir
de Caen

Cette année 2015 a été marquée par deux actions importantes.

La première lors de la Journée Mondiale des droits des consommateurs où nous avons été à l'écoute des consommateurs durant trois jours dans le hall de la FNAC.

La deuxième, où nous proposons aux usagers du rail de signer une pétition « Payons en fonction de la qualité des TER » afin d'alerter les pouvoirs publics sur les retards trop fréquents des trains.

Au quotidien, si nous avons ouvert plus de dossiers litiges, 1868 contre 1510 en 2014, nous avons moins d'adhérents 3132 contre 3226 en 2014. Cela peut s'expliquer en partie par le fait que des adhérents ont plusieurs litiges dans l'année, mais s'ils reviennent vers nous c'est qu'ils sont satisfaits de nos services.

Ce fléchissement s'est amorcé depuis 2012. Peut-être est-ce dû au coût de l'adhésion. Pour certains et par ces temps difficiles 30 € c'est beaucoup.

Mais l'augmentation du nombre des litiges est due, en grande partie, au démarchage, téléphonique et à domicile, agressif et déloyal. Cela concerne tous les contrats liés « aux économies d'énergie », isolation des maisons, pose de VMC, ballons d'eau chaude, panneaux solaires...

Mais aussi, et c'est récent, le démarchage téléphonique ciblant une population fragile : personnes seules, âgées, venant de perdre un proche, afin de leur faire souscrire une mutuelle assurance.

A quand l'interdiction pure et simple de cette mauvaise pratique commerciale ?

Cette Assemblée Générale est la 40ème depuis notre création et nous continuerons encore de nombreuses années à agir pour faire valoir les droits des consommateurs avec l'aide de tous nos bénévoles et de nos salariées. Avec l'aide de tous les organismes qui nous accordent des subventions qui, bien qu'elles ne soient pas à la hauteur de nos espérances, nous sont indispensables.

Qu'ils soient tous remerciés.



UFC Que Choisir de Caen

19, Quai de Juillet
14000 Caen

Tél. 02.31.86.32.54

Fax 02.31.86.91.05

Courriel : contact@caen.ufcquechoisir.fr

Association Loi 1901 à but non lucratif, dirigée par des bénévoles

- ♦ **Présidente et directrice des publications** : Jackie BAUCHER
- ♦ **Vice-Président** : Daniel TIRARD
Denis ALIX
- ♦ **Trésorier** : Claude BERGER-FREMY
- ♦ **Trésorier-adjoint** : Claude RILLARDON
- ♦ **Secrétaire** : Jean DUMORTIER
- ♦ **Administrateurs** : Guy BERNAGOU, Francine BORDIER, Daniel BOU-CHARD, Gérard CORSET, Jacques CRIDLING, Anne FAUVEL, Michèle FOURNIER, Marie-Louise HUCK

♦ Bulletin réalisé sans publicité

La reproduction en totalité ou en partie des textes de ce journal est autorisée sous réserve de la mention d'origine.

Ont participé à ce numéro :

Jackie Baucher, Guy Bernagou, Francine Bordier, Daniel Bouchard, Jean-Marc Gendreau, Ginette Lissot,

Illustrations : Robert Rochard

Impression : Atelier K, 5 rue Paul Toutain
14000 Caen



Distribué par nos soins
Commission paritaire :
0118 G 82583

Papier recyclé

ISSN 1623-4073

Compte-rendu de l'Assemblée Générale

Jeudi 10 mars 2016 s'est tenue notre Assemblée Générale, en présence de M. CARTELET, Directeur adjoint de la DDPP14 et de Mme ZARAGOZA-NODET représentant la Mairie de Caen. Elle a réuni un peu plus de 72 personnes et s'est déroulée à la Maison des Associations de Caen. Comme chaque année, l'Assemblée a été l'occasion de présenter les rapports d'activité et financier de l'association et d'élire les membres du Conseil d'Administration. C'est aussi à l'Assemblée Générale de fixer le montant de la cotisation. L'Assemblée a été suivie d'une discussion ouverte sur le thème « économiser l'énergie chez soi ».

L'Assemblée en résumé

Le nombre de votants, présents ou représentés, est de 171.

Le compte-rendu de l'Assemblée Générale 2014 a été approuvé à l'unanimité.

Le rapport d'activité ainsi que le rapport financier ont été approuvés à l'unanimité.

Le montant de la cotisation reste inchangé.

Les 2 membres sortants du Conseil d'Administration, ont été réélus à l'unanimité :

- BERNAGOU Guy, administrateur sortant : 171 voix
- DUMORTIER Jean, administrateur sortant : 171 voix

L'association en chiffre

Nombre d'adhérents au 31/12/2015 : 3132

Nombre de bénévoles :	51
Nombre de stagiaires :	2
Nombre de salariées :	3
Nombre d'administrateurs :	14

Nombre d'heures d'ouverture :

- Accueil : 39h/semaine
- Permanences litiges : 64h/semaine

Nombre de litiges traités : 1868

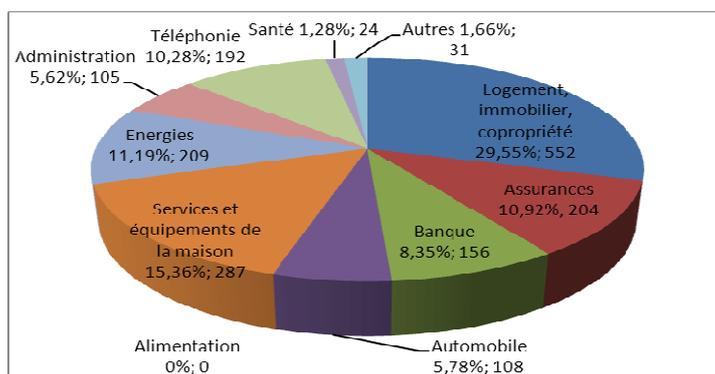
Demandes de renseignements : 5413

Montant des cotisations :

- Primo-adhésion : 30
- Réadhésion : 30
- Duo : 10
- Solidarité : 10

Le traitement des litiges

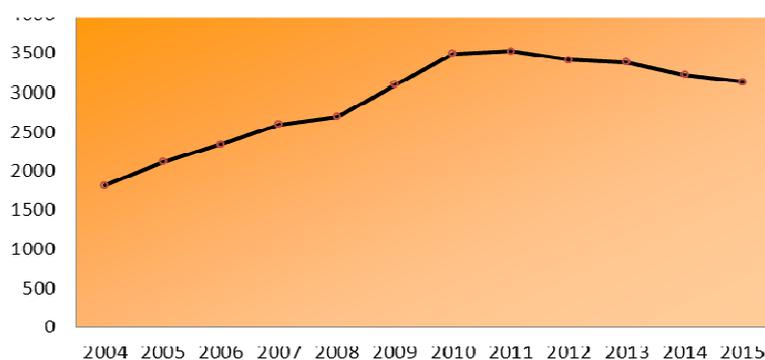
En 2015, nous avons ouvert 1868 dossiers de litiges. Nous pouvons constater que le poste « logement, immobilier, copropriété » est le plus important. Les litiges les plus courants sont en locatif, les sorties de logement, et en construction. Autre poste important : les services et équipements de la maison qui comprennent les litiges liés aux commerces divers, mais aussi le tourisme, le transport et les services divers.



Évolution du nombre d'adhérents

En 2015, l'association a enregistré au total 3132 adhésions parmi lesquelles 110 sont des adhésions « solidarité », et 254 des adhésions « duo ».

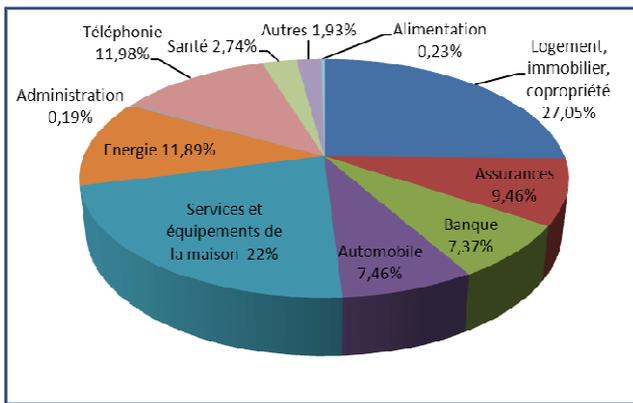
Pour mémoire, en 2014 l'association comptait 3226 adhérents. Le nombre total d'adhésions diminue légèrement, mais aussi sur l'ensemble des associations locales.



Les demandes de renseignements

Au cours de l'année 2015, nous avons répondu à 4707 demandes d'informations qui nous sont parvenues par téléphone, ou visite à notre local.

Nous avons également répondu à des demandes d'informations qui nous sont parvenues par courrier ou courriel. Ces deux dernières catégories représentent 422 dossiers.



La défense collective

Au cours de l'année 2015 l'UFC Que Choisir de Caen s'est constituée partie civile dans 5 affaires concernant le démarchage à domicile.

Si nous avons obtenu 2400€ au titre du préjudice collectif, il est cependant toujours très difficile de recouvrer ces sommes, les personnes condamnées étant souvent insolvables ou difficiles à retrouver.

La représentation des consommateurs

L'UFC Que Choisir de Caen est sollicitée par de nombreuses instances pour siéger au titre de représentant des consommateurs. Selon le cas, ces instances ont un pouvoir décisionnel ou consultatif. Dans la mesure du possible, nous répondons à toutes les demandes car la représentation du consommateur est une de nos missions de base.

En 2015, nous avons siégé dans 26 Commissions.

Le rapport financier

Le résultat de l'exercice 2015 laisse apparaître un résultat déficitaire de 216.70€ sur un budget de 121 250,65€. Autant dire que ce budget est équilibré.

Cependant, nous ne disposons toujours pas de la capacité à investir dans le renouvellement de matériel, par exemple.

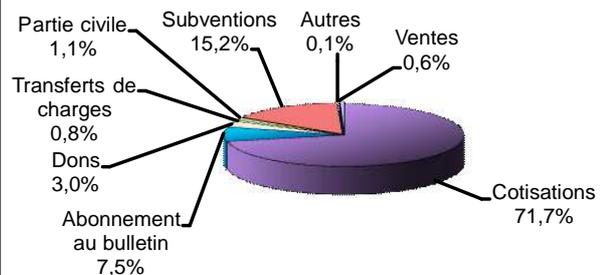
Notre principale recette est la cotisation de nos adhérents pour 71,70%, gage de notre indépendance. Les subventions ne sont que de 15,2% y compris le remboursement d'une partie du salaire d'un emploi aidé.

Autre charge à assumer, la location de nos locaux représente 13,97% du budget. Mais nous avons 4 bureaux pour vous accueillir convenablement.

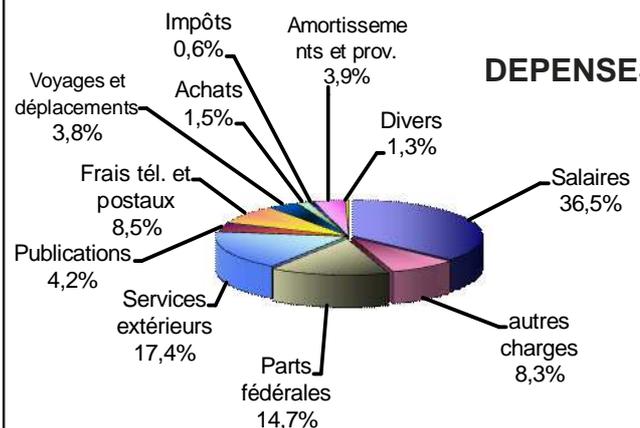
La dépense salariale est importante, 36,5%, mais sans salariés, nos bénévoles ne pourraient répondre efficacement à vos demandes.

Les dons, non négligeables, 3%, seraient les bienvenus s'ils étaient plus importants, ce qui nous permettrait de faire plus d'actions et d'investir dans du nouveau matériel.

RECETTES



DEPENSES



Les Garanties

Depuis le 18 mars 2016, la garantie légale de conformité fait l'objet d'une modification favorable aux consommateurs : le délai de présomption, jusqu'ici d'une durée de 6 mois, passe à 24 mois.

Concrètement, un consommateur face à un produit défectueux n'aura plus, pendant toute la période des deux ans de garantie, à prouver que le défaut existait au moment de la vente. C'est au professionnel d'apporter la preuve contraire s'il refuse de réparer le défaut.

Qu'est ce que la garantie légale de conformité ?

Les consommateurs qui achètent un bien auprès d'un vendeur professionnel bénéficient de la garantie légale de conformité. Cette garantie s'applique aux contrats de vente :

- de biens meubles corporels (sont exclus les immeubles et les biens immatériels), déjà montés ou à fabriquer soi-même
- neufs ou d'occasion.

Quels sont les critères de cette garantie ?

Dans le cadre de la garantie légale de conformité pour être conforme au contrat le bien doit :

- ◆ Soit être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et :
- ◇ correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- ◇ présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- ◆ Soit, présenter les caractéris-

tiques définies d'un commun accord par les parties ;

- ◆ Soit être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Combien de temps le consommateur a-t-il pour agir ?

JUSQU'AU 18 MARS 2016 :

Les **six premiers mois** sont cruciaux : tout défaut apparaissant dans les six premiers mois sera automatiquement considéré comme ayant existé au moment de la livraison, à moins que le vendeur ne prouve le contraire.

Toutefois, passé ces 6 mois, c'est à vous, consommateur, **de prouver que le défaut existait au moment de la livraison**, ce qui se révèle souvent difficile. Dans ce cas, vous devrez sans doute faire appel à un expert.

A PARTIR DU 18 MARS 2016 :

pour les biens achetés neufs : tout défaut qui apparaîtra dans les 2 ans après l'achat sera considéré comme ayant existé avant la livraison. Pour les biens achetés d'occasion, la durée reste à 6 mois.

Concrètement, à partir du 18 mars 2016 : si le défaut d'un produit acheté neuf apparaît dans les deux ans après l'achat, le consommateur pourra se retourner contre le vendeur sans avoir à prouver que le défaut existait au moment de la vente. C'est au vendeur, cette fois de prouver que le défaut n'existait pas au moment de la délivrance du bien.

Quand débute la garantie légale de deux ans ?

La garantie légale débute le jour

de l'achat si le produit est emporté, le jour de la livraison si le produit devait être livré.

Il est conseillé à l'acheteur de toujours conserver ses factures et ses bons de livraison.

Contre qui agir ?

Le seul interlocuteur du consommateur est le vendeur, qui doit répondre à la fois des défauts de qualité des matériaux et des défauts dans la pose, si celle-ci est faite sous sa responsabilité.

Que peut-on obtenir de la part du vendeur ?

Dans un premier temps l'acheteur pourra choisir entre la **réparation** ou le **remplacement** du produit.

Mais le vendeur peut renverser ce choix si le mode de dédommagement choisi est manifestement disproportionné compte-tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut.

Dans un second temps et uniquement dans l'hypothèse où la réparation ou le remplacement du produit sont impossibles ou ne sont pas réalisés dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ; celui-ci pourra alors demander au vendeur soit une **réduction du prix du produit**, soit la **résolution de la vente**.

Combien cela va coûter au consommateur ?

Les produits défectueux doivent être réparés ou remplacés sans aucun frais pour le consommateur et cette règle vaut aussi pour les frais d'envoi.

Les Garanties

Les autres garanties légales applicables au consommateur après l'achat d'un produit.

La délivrance conforme (Code civil article 1604)

Si le produit acheté n'est pas celui qui était prévu au contrat, l'acheteur pourra faire jouer le défaut de délivrance conforme. Il lui revient de prouver l'existence de ce défaut de conformité.

Il a 5 ans pour agir contre le vendeur, afin :

- de le contraindre de lui livrer le bien attendu ;
- de demander la résolution complète du contrat.

De plus, il est toujours possible de prévoir le versement de dommages et intérêts par le vendeur en cas de préjudice.

La garantie des vices cachés (Code civil article 1641)

L'acheteur d'un produit a aussi le droit d'exiger que le produit ne présente pas de dysfonctionnement lors de son utilisation et qui le rend impropre à l'usage auquel il est destiné.

Pour constituer un vice caché, le défaut ne doit être ni visible, ni connu de l'acheteur au moment de la vente. La garantie des vices cachés est due par le **vendeur ou par le fabricant** de la chose.

L'acheteur peut au choix, exiger du vendeur ou du fabricant :

- ◇ Soit l'annulation rétroactive de la vente et le remboursement du prix payé (à condition que l'acheteur puisse rendre le produit au vendeur).
- ◇ Soit la restitution d'une partie de la somme versée tout en conservant l'objet acheté.

L'acheteur a **2 ans à compter du jour de la découverte du vice pour agir**, dans les limites de 5 années après la délivrance du bien.

Il appartient à l'acheteur de prouver que le vice existait antérieurement à la vente. Le recours à un **expert** est dans ce cas nécessaire.

A quoi sert la garantie commerciale ?

La garantie commerciale est une garantie contractuelle, mise en place par le vendeur ou le fabricant qui vise la plupart du temps à réparer le bien (contrairement à la garantie légale de conformité où un choix est offert au consommateur). Elle n'est pas obligatoire et surtout elle ne peut venir écourter ou réduire le champ d'application de la garantie légale de conformité.

Les extensions de garanties valent-elles le coup ?

Les extensions de garanties doivent permettre de couvrir le produit au-delà des conditions de la garantie légale (notamment quant à sa durée, au-delà de deux ans). Elles sont payantes et proposées par le vendeur lors de la vente de matériel un peu onéreux (mobilier, matériel High-Tech, produit électroménagers).

C'est un marché juteux pour les vendeurs dont les marges peuvent



dépasser les 50% mais qui se révèlent bien moins intéressants pour les consommateurs.

En effet, les pièces d'usure ou les accessoires ne sont pas toujours pris en charge.

Enfin, l'indemnité de remplacement promise se calcule en tenant compte de l'âge de l'appareil. En général, le commerçant pratique un abattement de 1% par mois à compter de la date d'achat de l'appareil. En clair, au bout de 5 ans, l'indemnité risque de fondre de 60% (60 mois x 1%). Pour les produits dont le prix chute rapidement après achat, ces extensions sont donc sans intérêt car elles coûtent chères au consommateur.

Et puis les pannes sont-elles vraiment aussi fréquentes ? Bien des vendeurs mettront en avant l'obsolescence programmée pour essayer de vous faire peur et de vous vendre une extension de garantie sur le discours « les fabricants font exprès de programmer leurs produits pour qu'ils ne durent que 2 ans ». Selon Serge Fisnot, fondateur de la Société Française de Garantie, la majorité des pannes se produisent soit pendant les 2 premières années de vie, soit au-delà de 5 ans.

Accès à la location

Deux ans après l'adoption de la loi ALUR, dont l'objectif était notamment de simplifier l'accès à la location, l'UFC QUE CHOISIR constate,



sur la base d'une enquête de terrain auprès d'agences immobilières du département, la persistance de pratiques abusives.

Les bénévoles de l'association locale de Caen ont visité 17 agences, du 7 au 25 novembre 2015.

Ils entendaient vérifier le respect, par les agences, des obligations légales et réglementaires s'agissant de l'information en vitrine, du montant des honoraires exigés et d'apprécier le conseil.

Scénario : recherche d'un appartement à louer.

- ◇ Appartement de type studio ou T2
- ◇ Des revenus qui correspondent à 3 fois le loyer et un locataire qui n'est pas en période d'essai : une situation financière raisonnable qui n'exige pas de garantie
- ◇ Pas de garant.

Protocole :

- ◇ Vérification de l'affichage des informations obligatoires : DPE, honoraires, etc...
- ◇ Vérification de la séparation de l'état des lieux des autres frais d'agence.
- ◇ Vérification du respect du plafonnement des honoraires

- ◇ Observation du conseil, des documents demandés et de la réaction en l'absence de garant.

Nos constats :

- 1) L'information aux oubliettes.
 - Un affichage non systématique du DPE : 7 % ne l'affichent pas, 43 % partiellement.
 - Un état des lieux majoritairement intégré aux frais d'agence : 35 %

n'affichent pas leurs honoraires, 41 % les affichent mais sans différencier les prestations, 24 % seulement affichent correctement.

2) Des honoraires toujours élevés pour le locataire du fait du niveau des plafonds.

-on constate une légère baisse de 12 % mais loin de l'objectif de la loi qui était de diviser les frais au moins par deux.

3) Des agences essentiellement au service du bailleur.

- des documents illicites demandés au candidat locataire : 75 % des agences ont demandé au moins un document illicite au regard de la nouvelle réglementation.
- un service et des conseils limités : seulement 46 % ont donné des informations détaillées, 27 % des informations standard et 27 % n'ont rien donné du tout.

Pièces illégales les plus fréquentes :

- Relevé d'Identité Bancaire
- Justificatif de domicile interdit (facture EDF, etc...)
- Photographie d'identité
- Chèque de réservation
- Livret de famille
- Carte grise
- Autorisation de prélèvement automatique

Commission Départementale de Conciliation

La CDC aide bailleur et locataire à trouver une solution amiable à leur litige. Il existe une commission dans chaque département.

Ce n'est pas une juridiction, mais un organisme paritaire composé à égalité des représentants des bailleurs et de représentants des locataires. L'UFC Que Choisir de Caen y siège.

La CDC doit être saisie par lettre recommandée avec AR ou par lettre recommandée électronique (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31631>) (mail) précisant :

- les noms et adresse du locataire et du bailleur
- L'objet du litige

- Une copie du contrat de bail
- Les éléments de référence s'il s'agit d'une augmentation de loyer sous-évalué
- Et tous les documents utiles pour étayer le dossier (état des lieux, mails, courriers, plans...)

Les parties sont convoquées 15 jours au moins avant la date de la séance. La saisine est gratuite.

La CDC émet un avis dans un délai de 2 mois.

En l'absence d'accord, les parties peuvent saisir le juge.

Si l'accord signé n'est pas respecté par l'une des parties, l'autre peut saisir le juge pour faire appliquer cet accord.

De l'utilité de faire un devis

Document contractuel en double exemplaire qui engage une fois signé. Généralement gratuit mais peut être payant si le consommateur a été averti. Il est conseillé de faire jouer la concurrence en demandant des devis à plusieurs artisans et prendre le temps de la réflexion.

Ce que doit comporter un devis :

- Nom et adresse de l'entreprise ou raison sociale,
- N° d'enregistrement à la chambre du commerce ou au registre des métiers,
- Le nom du client et le lieu d'exécution des travaux,
- le délai d'exécution des travaux avec la date de début de chantier,
- Décompte détaillé des prestations (quantité, prix, main d'œuvre),
- Le montant HT et TTC des travaux avec indication du taux de TVA applicable.
- Signature de l'entreprise et du maître d'ouvrage (1) ainsi que la date avec mention bon pour accord, la date de rédaction et sa durée de validité.

(Liste non exhaustive). Il est toujours possible d'ajouter des conditions particulières si les deux parties sont d'accord.

Impératif : demander à l'entreprise son certificat de qualification et ses attestations d'assurance civile et décennale (servira en cas de litige). Si elle refuse, ne signez pas.



Les garanties

- garantie du parfait achèvement 1 an,
- garantie du bon fonctionnement 2 ans,
- garantie décennale (en général liée au gros œuvre)

Dans les foires ou salons il n'y a pas de délai de réflexion ou de rétractation. Mais le consommateur doit en être informé par des affichettes sur le stand et par une mention clairement lisible sur le bon de commande.

Le défaut de cette information entraîne la nullité du contrat.

Devis ou bon de commande

Lorsqu'il y a démarchage à domicile (fenêtres, panneaux solaires, nettoyage démoussage etc.), le contrat est généralement un bon de commande. Dans ce cas il y a délai de rétractation de 14 jours. Cette possibilité doit être indiquée sur le bon de commande sous peine de nullité du contrat. Aucun versement ne doit être fait avant la fin d'un délai de 14 jours.

Location de véhicules

Obligation d'information renforcée depuis avril 2015 sur :

- Les prix et les conditions de la prestation principale (conditions de délivrance de la prestation notamment conditions d'ancienneté du permis de conduire, modalités de calcul du prix de la prestation et de facturation du carburant, montant TTC du dépôt de garantie, conditions de sa restitution et de dispense du versement du dépôt..),

- Les assurances (information selon laquelle l'assurance responsabilité civile est incluse dans la location, options d'assurances proposées..)

- Les autres prestations annexes (liste, prix TTC..)

Un devis sera également délivré **gratuitement** au client.

A SAVOIR

Entreprise RGE (reconnu garant de l'environnement) travaux d'efficacité énergétique et d'installation de matériels performants et utilisant des énergies renouvelables (isolation, chauffage (bois, fuel basse consommation, gaz condensation, solaire, géothermie, électricité performance, fenêtres, etc ...

Le sigle RGE n'est pas un gage de qualité, il permet seulement d'obtenir des crédits d'impôts selon le type de travaux entrepris.

Dépendance, maison de retraite ou chez soi

En France le nombre de personnes âgées de plus de 80 ans devrait tripler d'ici à 2060 et l'INSEE prévoit un allongement continu de l'espérance de vie dans le même temps.

La majorité des personnes âgées vieillissent dans de bonnes conditions d'autonomie. Seuls 8% des plus de 60 ans sont considérés comme dépendants. Une personne sur cinq est en perte d'autonomie à 85 ans.

Toutes les enquêtes d'opinions convergent sur un point : les Français souhaitent finir leurs jours chez eux. Encore faut-il que le logement soit adapté (ou adaptable) et que des structures d'accompagnement existent à proximité. (Aides à la vie quotidienne, soins médicaux et, que les ressources financières le permettent).

L'idéal serait d'anticiper et d'adapter progressivement le mode de vie en fonction des capacités de chacun.

Plusieurs solutions existent

⇒ **Les services à domicile** (aides ménagères, auxiliaire de vie) pouvant être recrutés par le biais de structures spécialisées qui présentent l'avantage de prendre en charge les démarches administratives et d'assurer la continuité du service toute l'année.

⇒ **Les foyers-logements**, (secteur public)

⇒ **Les résidences services** (secteur privé)

⇒ **Les Maisons d'accueils rurales (MARPA)**

pour les personnes âgées autonomes menant une vie normale et qui souhaitent un niveau de sécurité et de service plus élevé.

Ces logements permettent de trouver un nouveau chez-soi avec des services adaptés aux besoins. (restauration, blanchisserie, garde 24/24, animations).

Ces structures ne sont pas médicalisées.

⇒ **Les EHPAD (Établissement Hospitalier pour Personnes Âgées Dépendantes) - Unité de Soins de Longue Durée (USLD) - Unité de soins spécifiques Alzheimer ou syndrome apparenté.** Pour les personnes âgées dépendantes ou très dépendantes.



Volonté d'amélioration de la prise en charge des personnes âgées.

Publiée au journal officiel du 29 décembre 2015, la loi sur l'Adaptation de la Société, au Vieillessement (ASV) est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2016.

Elle repose sur trois piliers :

anticiper, accompagner la perte d'autonomie et adapter la société au vieillissement.

Les mesures phares de cette réforme sont : la revalorisation de l'APA (allocation personnalisée d'autonomie à domicile), la reconnaissance et le soutien des proches aidants, et une nouvelle organisation pour la prévention de perte d'autonomie au niveau des départements.

La loi donne un nouveau souffle aux foyers-logements renommés « résidences autonomie » et renforce leur rôle dans l'offre intermédiaire entre le domicile et l'institution.

Toutefois, même si les intentions de cette réforme sont fort louables, côté financement, des efforts restent à faire. Notamment pour l'aide au répit (500€ max/an) versée aux aidants pour leur permettre de souffler un peu et de confier leur proche âgé à un établissement (l'enveloppe ne devrait concerner que 60 000 familles sur les 800 000 très impliquées auprès de leurs parents).

La convention tripartite

Les EHPAD bénéficient d'une tarification particulière grâce à la signature d'une convention tripartite entre le Conseil Général, l'ARS (agence régionale de la santé) ou le Préfet.

Cette convention est signée pour 5 ans et, oblige les EHPAD à respecter certains principes fondamentaux.

La réforme de la tarification repose sur 5 principes :

- La transparence des coûts et des prises en charge
- Le renforcement des moyens médicaux
- La solidarité envers les personnes âgées dépendantes
- Une démarche « qualité ».

La convention tripartite est donc basée sur un cahier des charges connu des EHPAD et une tarification globale.

Cette convention est un genre de « label qualité » pour la personne âgée qui cherche un établissement.

La qualité de la prise en charge des personnes âgées est une composante à part entière de cette réforme. Chaque établissement définit son projet et son cahier des charges pour y lister tous les aspects de la vie en institution.

Notre enquête réalisée du 19 septembre 2015 au 10 octobre 2015

LEGENDE : Très bon ★★★ Bon ★★ Moyen ★ Médiocre ■ Mauvais ■■	Privé (PR)/Public (PU)	Coût mensuel	Capacité d'accueil	Unité Alzheimer	Délai d'attente en mois	Appréciation chambre	Appréciation locaux	vie quotidienne	Appréciation accueil
CAEN - Résidence Beaulieu 53 bd G Pompidou	PR	3034€	96	OUI	n.c	★★★	★★★	★	★★
CAEN - JF de Saint Jean 21 rue Malfilatre	PU	1645€	53	n.c	n.c	★	★★★	★★★	■
CAEN - Les rives Saint Nicolas 92 rue Saint Martin	PR	2565€	75	OUI	- de 3	★★★	★★★	★★	★★★
CAEN - La Charité CHRU 53 bd de la charité	PU	1791€	260	NON	- de 3	★★	★★★	★★★	★
COLOMBELLES Belle Colombe 1 rue Victor Hugo	PR	2170€	78	OUI	3 à 6	★★★	★★★	★	★★★
COURSEULLES Résid. Westalia 1 Chemin de la Délivrande	PR	2321€	78	OUI	3 à 6	★★★	★★★	★★★	★★
DOUVRES LA DELIVRANDE 6 Rue de bourgogne	PU	1671€	80	NON	3 à 6	★★	★★★	★★	★★
EVRECY Les Coteaux Route d'Aunay	PR	?	84	OUI	n.c	★★	★★★	★★★	★★★
HEROUVILLE ST CLAIR Rue de la 3 ^{ème} D I Britannique	PR	2315€	78	OUI	n.c	★★★	★★★	★★★	★★★
HEROUVILLE ST CLAIR 504 Quartier du val	PU	?	53	n.c	n.c	■■	★★★	★★★	■
LOUVIGNY - Maison du coudrier 11 Rue Robert Capa	PR	2518€	100	OUI	- de 3	★★★	★★★	★★★	★★★
MONDEVILLE - La Source 111 Rue Emile Zola	PR	2160€	102	OUI	3 à 6	★★★	★★★	★★★	★
OUISTREHAM - Rés. RivaBelAge 5 Av du colonel Dawson	PR	1952€	80	NON	n.c	★★★	★★★	★★★	★★★
SAINTE MARTIN de FONTENAY Résidence La Chênaie - Rue Juno	PR	2066€	32	NON	- de 3	★★	★★★	★★	★★★

La personne âgée peut consulter le cahier des charges afin de pouvoir vérifier si les prestations correspondent aux attentes du futur résident.

Le tarif en EHPAD est divisé en 3 :
 - **Le tarif hébergement : à la charge de la personne** (avec aide sous conditions de ressources) comprenant : l'accueil, la restauration, l'animation de la vie sociale, l'administration générale etc...
 - **Le tarif soin : à la charge de l'assurance** maladie et versé direc-

tement à l'établissement. Ce tarif prend en compte la rémunération du médecin, des infirmiers salariés et libéraux etc...

- **Le tarif dépendance : à la charge de la personne** accueillie qui peut bénéficier de l'APA (allocation personnalisée d'autonomie). L'APA ne couvre pas la totalité du tarif quelque soit le revenu du résident et correspond au moins au tarif dépendance des personnes classées GIR 5 et 6 (personnes les moins dépendantes).

C'est le médecin qui évaluera le taux de dépendance d'après un tableau (GIR Groupe Iso Ressources).

WEB

Retrouvez notre enquête complète sur

url.quechoisir.org/retraite142

Accès gratuit jusqu'au 2 juillet

Pratiques commerciales illégales

Bonsoir à vous,

Je me suis senti d'autant plus concerné par l'exposé présenté lors de l'AG du 10 mars sur les travaux d'économie d'énergie.

J'ai été démarché le 4 mars par un technicien de APE14 qui après quelques minutes d'utilisation d'une caméra thermique au sein de mon pavillon, m'a déclaré de manière péremptoire que mon isolation des combles en laine de verre vieille de 15 ans avait perdu toute efficacité même si en apparence elle était intacte et qu'il me fallait tout remplacer par de la ouate de cellulose projetée sur 32cm.

Discours qui m'a semblé un peu trop dirigiste de la part d'un conseil en économie d'énergie que j'avais cru neutre lors de la prise de contact qui était censé venir

simplement pour établir un bilan énergétique qui n'existait pas pour ma maison.

APE pour "Agence de protection de l'environnement" l'apparence d'un organisme gouvernemental. Ce sigle APE14 étant bien visible, brodé sur le blouson du technicien.

Par le biais du numéro de téléphone j'ai retrouvé l'adresse de cet APE : 19 rue Daguerre a Mondville qui comme par hasard est a la même adresse qu'une société RIA Construction "Travaux d'isolation"

Ce technicien m'ayant laissé un formulaire d'Engie Partenaire qui est censé accréditer cette démarche, j'ai appelé cet organisme au 08 05 69 07 45. J'ai demandé si cet organisme pouvait me donner une liste de ses autres partenaires de la région de Caen afin d'élargir

ma consultation et m'assurer que le rapport qui devrait m'être adressé avec une solution technique que j'assimile à un devis est réellement objectif.

La réponse qui m'a été faite par cet Engie Partenaire est qu'ils ont plus de 2000 artisans référencés et qu'ils ne peuvent m'en adresser la liste.

Comme j'insistais que seul la région de Caen m'intéressait, la seule réponse a été "mais la société qui vous a contactée est RGE vous pouvez leur faire confiance" toute autre société vous donnera le même avis et nous n'avons pas de liste a votre disposition.

Notre avis : cette pratique commerciale est déloyale et malheureusement cette entreprise n'est pas la seule à la pratiquer. Parlez-en autour de vous, mettez en garde vos amis, vos parents, vos

Vous avez dit économies ...



De plus en plus de nos concitoyens connaissent des difficultés pour acquérir une complémentaire santé, faute de ressources suffisantes. C'est pour cette raison qu'une commune a signé une convention de partenariat avec une mutuelle afin d'obtenir selon la brochure de la mairie, des tarifs préférentiels pour les habitants de cette commune.

En novembre 2015, intéressé, je me suis donc rendu au bureau de la mutuelle en question pour si-

gner un contrat d'adhésion en tant qu'habitant de cette commune. Contrat prenant effet en janvier 2016 et qui donnait la somme de 166,78€/mois.

Dans le bureau de la mutuelle, un panneau informait de l'offre de bienvenue avec deux mois gratuits.

Puis au bout de quelques jours après l'adhésion, je me suis rendu à la mutuelle pour y récupérer ma carte de mutuelle et là, on m'a dit que comme j'ai signé un contrat en tant que groupement d'une commune je ne pouvais bénéficier des 2 mois offerts vu qu'il y avait un tarif préférentiel.

J'ai donc contesté et obtenu un nouveau contrat avec offre de bienvenue de 2 mois offerts avec des mensualités de 168,61€/mois. Les deux mois offerts représentant

quand même une réduction de 337,22€ sur la cotisation annuelle.

Notre conclusion : notre adhérent a bien réagi en discutant les termes de ce contrat qui peut porter à confusion dans l'esprit du consommateur croyant bénéficier d'un tarif préférentiel. Alors que la réduction annuelle de la première année pour le tarif convention avec la commune n'est que de 21,96€ avec un contrat normal et offre commerciale l'économie est de 337.22€.

Pour la petite histoire notre adhérent s'est rendu dans d'autres mutuelles et il en ressort qu'avant de signer un contrat, faire plusieurs devis en tenant compte du prix mais aussi de la couverture qui peut être différente d'une mutuelle à l'autre peut s'avérer payant.



Les papiers à conserver et leur durée de conservation

En matière civile, le délai de prescription de droit commun est de 5 ans (article 2224 du Code Civil). Cependant, le délai de conservation de certains documents peut-être plus ou moins important et donc plus ou moins long.

Type de documents et durée de conservation.

Assurance

- ⇒ Contrat: **durée du contrat + 2 ans**
- ⇒ Quittance, avis d'échéance, courrier de résiliation, preuve du règlement: **date du document + 2 ans**
- ⇒ Dossier « dommages corporels »: **10 ans**
- ⇒ Assurance vie et assurance décès : **durée du contrat + 10 ans** (dès que le bénéficiaire a connaissance du contrat)
- ⇒ Relevé d'information automobile: **conservation permanente**

Automobile

- ⇒ Les contraventions: **1 an à compter de la condamnation**
- ⇒ Factures (achat, entretien, réparation): **pendant la durée de conservation du véhicule + 2 ans en cas de revente**
- ⇒ Certificat d'examen du permis de conduire : **jusqu'à l'obtention du permis de conduire**

Banque

- ⇒ Validité d'un chèque : **1 an et 8 jours** (passé ce délai plus d'encaissement possible mais la dette reste due)
- ⇒ Relevés de compte et talons de chèque : **5 ans**
- ⇒ Prêts immobiliers, prêt à la consommation: **2 ans à compter de la dernière échéance**

Famille

- ⇒ Avis de versement d'allocations familiales : **3 ans**
- ⇒ Contrat de mariage, jugement de divorce, acte de reconnaissance d'enfant, livret de famille, jugement d'adoption : **conservation permanente**



Impôts et taxes

- ⇒ Déclaration de revenus + avis d'imposition: **3 ans** à compter de l'année qui suit l'année d'imposition
- ⇒ Avis d'impôts locaux (taxe foncière, habitation): **1 an** (3 ans en cas de dégrèvement, exonération ou abattement)

Logement

- ⇒ Factures d'électricité et de gaz : **5 ans** (le fournisseur a 2 ans pour agir en paiement contre un abonné)
- ⇒ Facture d'eau: **5 ans** (fournisseur public a 4 ans pour agir en paiement contre un abonné et 2 ans pour un fournisseur privé)
- ⇒ Facture téléphone fixe et mobile : **1 an** (preuve de restitution du matériel à conserver 2 ans)
- ⇒ Travaux : **10 ans** (gros œuvre) et **2 ans** (petits travaux)
- ⇒ Contrat de location: **durée du contrat + 3 ans** (de même pour états des lieux, quittances de loyer)
- ⇒ Titre de propriété: **conservation permanente**
- ⇒ Échéances APL: **2 ans**



Santé

- ⇒ Ordonnances: **1 an** sauf lunettes (3 ans)
- ⇒ Remboursement assurance maladie et maternité: **2 ans** (délai de reprise de trop perçu 5 ans si fraude)
- ⇒ Carnet de santé, vaccination, carte groupe sanguin, radiographie, examens: **conservation permanente**

Travail

- ⇒ Allocations chômage: **3 ans** (reprise trop perçu 10 ans en cas de fraude)
- ⇒ Bulletin de salaire, contrat de travail et certificat de travail: jusqu'à la liquidation de la pension de retraite (reçu pour solde de tout compte 6 mois)
- ⇒ Titre de paiement de la pension de retraite: **conservation permanente**



NB: Les délais de conservation continuent à s'appliquer après la mort du défunt (preuve de créances et/ou de dettes). Le versement des prestations sociales peut faire l'objet d'un recouvrement pendant 5 ans à compter du décès auprès des ayants-droit.

Mots croisés

HORIZONTALEMENT

- A. Gérance.
- B. Méprisant.
- C. Matin anglais. Sifflée. Source de rumeur. Arbuste.
- D. Lanterne balisage des côtes. Aphasie.
- E. Précieux. Étranger à la religion. Les siens.
- F. Orienter. Donner de la voix.
- G. Bonne note en marge. S'effondrer. Longues oreilles au caractère affirmé.
- H. Mycose de tubercule. Roue à gorge.
- I. Niaise. Pour bronzer. Épuise. Dépôt.
- J. A eux. peuplier blanc. Constaté.
- K. Commune. Vénération.
- L. Apprenti. Pronom personnel. Titane en chimie;
- M. Assiette des cochons. Unir.
- N. Humeur caustique. Bel emplumé.
Tamis ou passage clos.

Solution Grille n° 156

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	C	O	L	E	R	E	U	S	E	■	C	O	K	E
2	B	R	O	C	A	N	T	E	U	S	E	■	R	H
3	■	E	T	U	I	■	■	C	H	I	L	I	■	■
4	C	E	■	M	E	R	E	■	■	C	A	R	I	E
5	A	■	L	E	■	A	L	B	I	■	■	A	R	T
6	F	E	U	■	F	I	L	E	■	S	O	N	I	E
7	E	X	T	R	A	D	E	■	G	A	I	■	S	■
8	S	■	T	E	T	E	■	C	A	P	E	S	■	A
9	■	M	E	T	S	■	A	E	R	E	■	N	U	S
10	A	S	■	I	■	O	S	S	E	U	X	■	N	■
11	B	■	A	N	I	S	■	■	■	R	E	C	I	F
12	S	C	L	E	R	E	U	S	E	■	■	H	E	M
13	■	O	U	■	E	R	S	■	C	A	R	I	■	■
14	O	R	N	E	■	A	■	H	U	M	■	C	A	R

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14

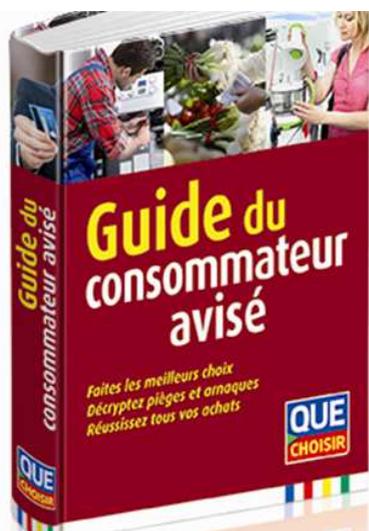
A														
B														■
C			■		■			■			■		■	
D		■					■							
E			■		■	■	■				■			
F		■					■						■	
G	■			■							■			
H									■	■				■
I				■			■				■			
J					■							■		
K		■						■						■
L						■			■	■		■		
M	■			■				■						
N					■				■				■	

VERTICALEMENT

- 1: Bois rouge. Doucement en musique.
- 2 : Titre portugais. Enveloppe pour dormir. Règle suprême à suivre.
- 3: Manganèse en symbole. S'étanche.
- 4: Parfaitement adaptés. Adversaire.
- 5: Négation. Grège. Sou moldave.
- 6: Logis russe en rondins. Fibre polychlorure de vinyle. Symbole du gallium.
- 7: Embarcation à deux rames en aviron. Traditions. jauger.
- 8: Support de balle. Interprète.
- 9: Voie empruntée. Pour régler la tv. Aride.
- 10: Édulcorer. Élément vital. Permet de remporter la mise.
- 11: Beaucoup. Extrême.
- 12: A la mode outre manche. Pays de Jérusalem. Près de Dijon (sur Tille).
- 13: Feu de conduit. Can-deur.
- 14: Séant. D'un auxiliaire. On en fumait jadis.

Guide du consommateur avisé

5 bonnes raisons de choisir ce livre !



Édition 2015

Commandez-le dès aujourd'hui
auprès de

**l'UFC Que Choisir
de Caen**

38 €

+ frais de traitement et d'envoi :
6,50 €

soit **44,50 €**

Veuillez me faire parvenir un exemplaire du livre « Guide du consommateur avisé ». Ci-joint un chèque bancaire d'un montant de 44,50 € libellé à l'ordre de l'UFC Que Choisir de Caen.

Nom : Prénom :

Adresse :

À retourner à UFC QUE CHOISIR de CAEN - 19, Quai de Juillet 14000 CAEN

◆ Indice de Révision des Loyers (IRL)

- ◆ 1er trimestre 2016 : + 0,06%
- ◆ 4^{ème} trimestre 2015 : - 0,01%
- ◆ 3^{ème} trimestre 2015 : +0,02%
- ◆ 2^{ème} trimestre 2015 : +0,08%
- ◆ 1^{er} trimestre 2015 : +0,15%

NB: la hausse ne s'applique que si elle est prévue au bail.

Seuils de l'usure

Crédits immobiliers		
Taux fixe	Taux variable	Prêt relais
3,04%	2,66%	3,19%
Autres prêts (crédits de trésorerie)		
inférieurs à 3000 €		15,04%
entre 3000€ et 6000€		9,90%
supérieur à 6000€		5,72%

NB. Pour apprécier le caractère usuraire du taux effectif global (TEG) d'un découvert en compte ou d'un prêt permanent, le montant à prendre en considération est celui du crédit effectivement utilisé.

Aide juridictionnelle

Totale : ressources mensuelles inférieures à 1000 €

Partielle : ressources mensuelles inférieures à 1500 €

Les plafonds de ressources pour l'octroi de l'aide juridictionnelle totale ou partielle sont majorés de 180€ pour chacune des 2 premières personnes à charge.

Prix à la consommation (Indice INSEE).

+0,3%	Février 2016
+0,7%	Mars 2016
-0,1 %	Sur 12 mois (03/2015- 03/2016)

Taux d'intérêt légal

J.O. du 01/07/2015 : 4,54%

SMIC

Depuis le 1^{er} janvier 2016 :

- taux horaire brut : 9,67 €
- par mois (base 35h semaine) : 1 466,62 €

L'UNION FAIT LA FORCE

Rejoignez l'U.F.C. Que Choisir de CAEN

À CAEN 19 Quai de Juillet

- accueil : du lundi au vendredi de 10h à 12h30 et de 13h30 à 18 h
(documentation, consultation tests et revues)
- étude des dossiers : pour les adhérents et sur rendez-vous
Lundi : construction,
Mardi : téléphonie, internet, banque, impôts, santé,
Mercredi : logement, automobile, énergie
Jeudi : logement, construction, eau et assainissement, assurance
Vendredi : téléphonie, banque, consommation divers
2ème et 4ème samedi du mois : tous thèmes

À LISIEUX Espace Victor Hugo

- 1^{er} et 3^{ème} jeudi de 17h à 19h (sauf vacances scolaires)

Pour nous écrire : **UFC Que Choisir de CAEN**
19, Quai de Juillet
14000 CAEN

ou par courriel : contact@caen.ufcquechoisir.fr

J'adhère à l'UFC Que Choisir de CAEN

- | | |
|--|---------|
| <input type="checkbox"/> Première cotisation | 30,00 € |
| <input type="checkbox"/> Réadhésion | 30,00 € |
| <input type="checkbox"/> Cotisation duo ⁽¹⁾ | 10,00 € |

Je m'abonne au bulletin local

- | | |
|--|--------|
| <input type="checkbox"/> abonn. bulletin | 6,00 € |
|--|--------|

Je fais un don à l'association

- | | |
|------------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> don | |
|------------------------------|-------|

Total
Prix au 19/05/2015

Paiement par chèque ci-joint libellé à l'ordre de l'UFC Que Choisir de Caen.

Nom :

Prénom :

Adresse :

.....

À retourner à UFC QUE CHOISIR de CAEN
19, quai de Juillet - 14000 CAEN

(1) Cotisation valable pour une deuxième personne partageant la même adresse que l'adhérent principal.

Ne pas oublier dans ce cas d'indiquer ses nom et prénom sur une feuille annexe.

08/14

Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir de Caen

Dispensé de timbrage **Caen Gambetta**

19, Quai de Juillet
14000 CAEN
Tél : 02.31.86.32.54
Fax : 02.31.86.91.05

P

PRESSE
DISTRIBUÉE PAR
LA POSTE

Déposé le 09/06/2016

Destinataire



vosre adhésion arrive bientôt à échéance ou est peut-être déjà échue.

Pensez à son renouvellement !



La reproduction en totalité ou en partie des textes de ce journal est autorisée sous réserve de la mention d'origine.

Leur utilisation à des fins publicitaires est strictement interdite.

Directeur de la publication : Jackie BAUCHER
Bulletin tiré à 2000 exemplaires
Imprimerie ATELIER K, 5 rue Paul Toutain - CAEN
N° de commission : 0118G 82583