



Arverne

consommation

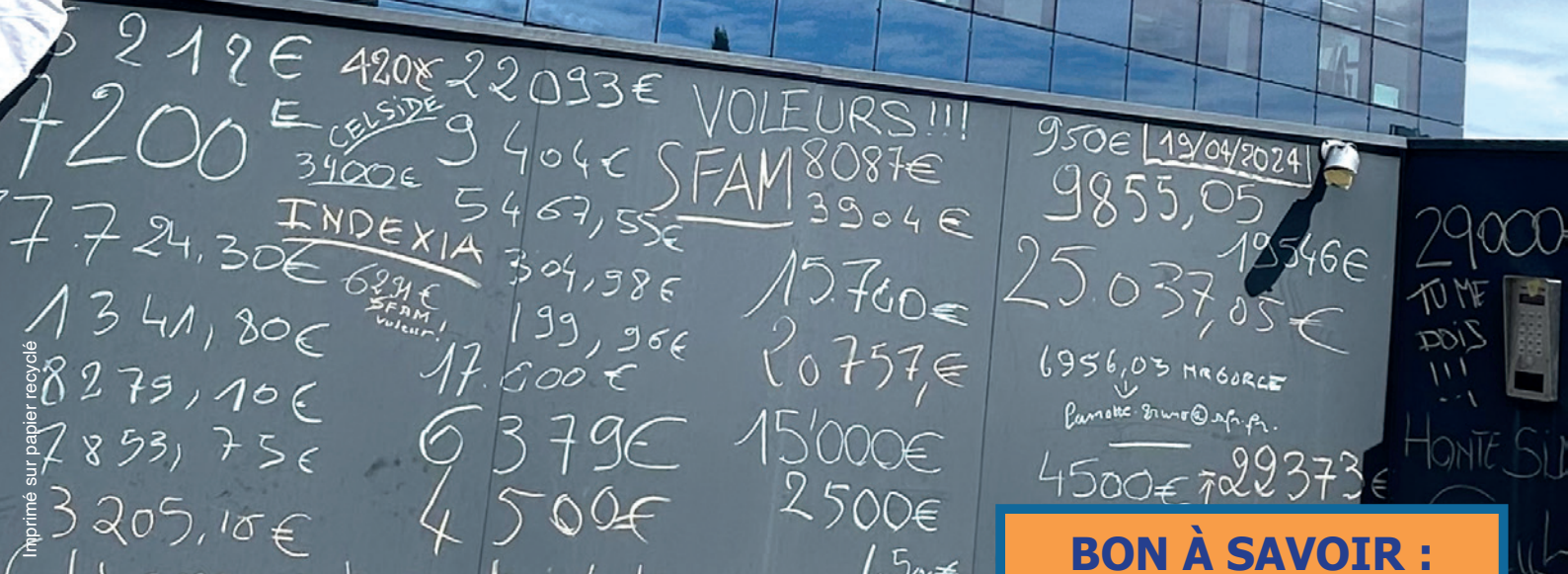
Le magazine

63

d'information et de Conseil des Consommateurs

JUSTICE

SFAM INDEXIA - LE PROCÈS



**BON À SAVOIR :
ALERTE AU FAUX
LIVREUR**

VOUS AVEZ DIT BÉNÉVOLES !

Les jeux olympiques et paralympiques de Paris ont été salués par la majorité des Français. Les médias et les gouvernants ont mis en avant le rôle prépondérant des 45 000 bénévoles qui ont fait don de leur temps, de leur disponibilité et parfois de leur budget personnel (pour le logement et les transports) pour que ces Jeux soient une réussite. Le résultat est à la hauteur de l'évènement et reconnu dans le monde entier.

Nous nous associons à ces louanges bien méritées. Le Président de la République, le gouvernement, les parlementaires, les administrations et les journalistes ont encensé ces citoyens méritants sur toute la période des Jeux.

D'autres bénévoles s'investissent toute l'année pour défendre l'intérêt général dans le domaine associatif. Ils ne sont pas reconnus à leur juste

valeur pourtant ces infatigables militants défendent quotidiennement le vivre ensemble, la qualité de vie, la santé, l'environnement et sont les alliés précieux des administrations et des collectivités territoriales. Celles-ci devraient, tant au niveau national que local, leur apporter appui et reconnaissance ce qui n'est pas toujours le cas. On le constate amèrement dans les commissions consultatives de service public local qui servent souvent de chambre d'enregistrement, de même dans les comités départementaux ou régionaux. La société civile ne veut plus servir de caution à des décisions prises ailleurs et en amont des réunions. Elle exige la même reconnaissance dans des domaines moins médiatiques mais tout aussi primordiaux. C'est à ce prix que le bénévolat redeviendra attractif pour les nouvelles générations.

Pour information, vos associations de Clermont-Ferrand et d'Issoire ont près de 110 bénévoles qui, pour certains, donnent leur temps chaque semaine parfois depuis des années. Nous vous rappelons que nous réaccueillons toujours des bénévoles dans nos deux associations : votre engagement, c'est notre force.

Gérard QUENOT,
Vice-Président de l'UFC
QC Clermont-Ferrand

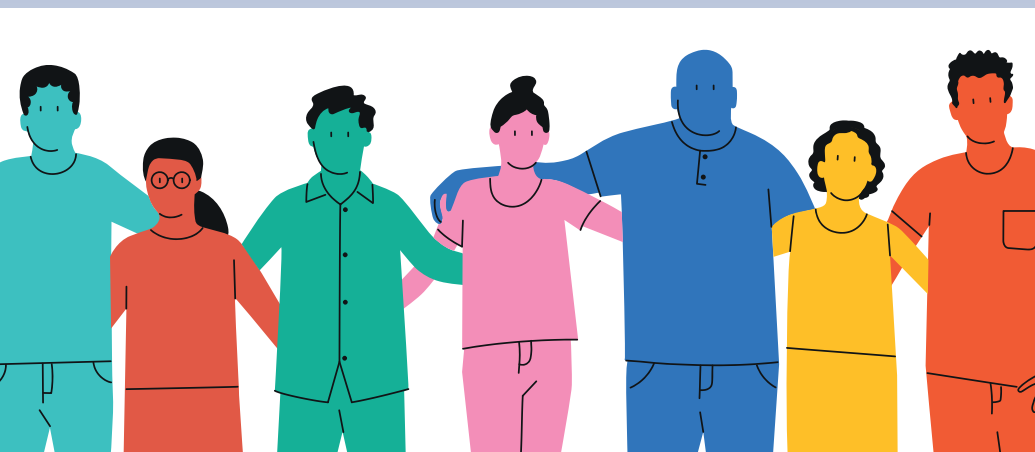
Arverne Consommation



MAGAZINE D'INFORMATION ET DE CONSEIL DE
L'U.F.C. QUE CHOISIR 63
UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS
QUE CHOISIR Du Puy-De-Dôme
Association loi de 1901
contact@clermontferrand.ufcquechoisir.fr
<https://clermontferrand.ufcquechoisir.fr>

Directeur de publication et
Responsable de publication : **Daniel BIDEAU**
Rédacteurs : **Gérard QUENOT,**
Claudine FREMION, Daniel BIDEAU,
Philippe BERTUCAT, Nathalie GROSMATRE,
Pascal DESCHATRE,
Conception : **Imprimerie Decombat**
Illustrations : **AdobeStock, Proxima Studio**
Imprimerie : **DECOMBAT Cébazat**
Tirage : **1 300 exemplaires**
Dépôt légal : **6^e bimestre 2024**
N° ISSN 03395291
N° de commission paritaire : **0918G83612**
6 numéros par an

Toute reproduction, même partielle,
de ce magazine est strictement
soumise à l'autorisation
préalable de l'U.F.C. QUE CHOISIR 63.



S	ENVIRONNEMENT	
O	Toujours en vertu des grands principes	3
M	SÉCURITÉ	
M	Loi Montagne 2 et équipement hivernal dans le Puy de Dôme	4
A	JUSTICE	
I	SFAM indexia le procès	5
R	VIE ASSOCIATIVE	8
E	BON À SAVOIR	
	15 minutes maximum	9

CONSOMMER RESPONSABLE	
Green couture	10
JUSTICE	
La victoire est belle. Achat en LOA... restons humains	11
COURRIER DES LECTEURS	
EHPAD Les Oliviers de Durtol ; mais que se passe-t-il ?	12
RADIOS	13
BON À SAVOIR	
Alerte au faux livreur	14
Conférence anti-arnaque	15
INFORMATIONS	
Spécial construction	16
QUELPRODUIT : notre appli gratuite	16

POUR ÊTRE MIEUX INFORMÉ
U.F.C. QUE CHOISIR 63

U.F.C. QUE CHOISIR
CLERMONT-FD
21 RUE JEAN RICHPIN
63000 Clermont-Fd
TÉL. : 04.73.98.67.90



Permanence téléphonique :
tous les jours
de 9h-12h
et de 13h30- 17h30
Accueil du lundi
au vendredi : 8h à 12h
et de 13h30 à 17h30
Sur rendez-vous
pour les adhérents
et non adhérents

U.F.C. QUE CHOISIR
ISSOIRE-AMBERT
20 Rue du Palais
63500 ISSOIRE
TÉL. : 04.73.55.06.76



Permanence téléphonique :
du lundi, mardi, jeudi de
9h-12h et 13h30-17h30.
vendredi de 9h-12h
et de 13h30-16h30
**Accueil les mêmes
jours sur R.V.**
Ambert Mairie Annexe :
premier jeudi du mois
de 9h à 11h

TOUJOURS EN VERTU DES GRANDS PRINCIPES

La loi Barnier du 2 février 1985 a permis de définir les grands principes fondateurs du droit à l'environnement. C'était au siècle dernier. (Principe de précaution, principe du pollueur payeur...). Nous avons écouté attentivement le discours du nouveau premier Ministre et apprécié d'entendre qu'il souhaite s'attaquer à réduire la dette écologique. Il a déclaré «qu'il dira la vérité sur les comptes publics et sur l'impact de nos modes de vie sur l'environnement».



Entre autres, un chiffre nous alerte : Notre pays est sommé par l'Union Européenne de payer une amende de 1.5 milliards (Mds) d'euros/an pour 2023 après 1.2Mds pour 2022 et cela jusqu'en 2027 au titre de la **taxe plastique**. La France est avant dernière des pays européens avec un taux de 28% d'emballages plastiques recyclés, loin des objectifs. De plus, la Commission Européenne vient, le 3 octobre 2024, de lancer une procédure d'infraction car la France ne respecte pas la directive du 5 juillet 2019 sur les plastiques à usage unique.

POLLUEUR PAYEUR ?

Tout cela devrait inciter le gouvernement à mettre en application le principe **pollueur payeur** qui consiste à faire prendre en compte par chaque acteur économique les externalités négatives de son activité.



Premièrement, l'interdiction des plastiques non recyclables permettrait de supprimer ces emballages non recyclables. Deuxièmement, la **Loi AGECS**¹, dans son article 66, se fixait un objectif de réduire de 50% d'ici 2030 les bouteilles de boisson en plastique. On est

loin du compte et les fautifs sont vite trouvés à savoir les metteurs sur le marché. Localement, en reprenant le taux de 28% de recyclage, la Société des Eaux de Volvic (groupe Danone) envoie dans les ordures ménagères, et partiellement dans la nature 28 800T de plastiques. Les multinationales de l'agroalimentaire arrivent en tête avec NESTLE, 3^{ème} plus gros pollueur mondial avec 1.5 million de tonnes et DANONE avec 750 000 tonnes. Les conditionneurs des produits doivent trouver assez rapidement des solutions d'amélioration alternatives.

ECO PHYTO : DES PLANS INEFFICACES



Monsieur Barnier a rappelé avoir initié le premier Plan Ecophyto avec un objectif de réduction de 50% des pesticides.

Il faut reconnaître que la cible n'a pas été atteinte

et les nombreux plans Eco phytos qui se sont succédé n'ont jamais fait reculer les quantités utilisées par l'agriculture intensive. Peut-être faut-il avoir une politique courageuse pour éviter d'empoisonner l'eau potable et de nombreux aliments.

Les dossiers sont complexes et les solutions aussi. Pourtant, certaines sont à notre portée et doivent être mises en œuvre rapidement. L'intérêt général doit l'emporter et nous souhaitons bon courage à l'ancien ministre de l'Environnement devenu premier Ministre pour appliquer ces grands principes. Voilà des économies faciles à trouver pour un gouvernement qui veut réduire de 40 milliards les dépenses publiques. De plus, cela soulagerait le budget de la France, des collectivités et, par voie de conséquence, les citoyens contribuables, cela réduirait l'incidence de certains produits en plastique sur l'environnement et la santé humaine et permettrait de respecter les engagements européens et les objectifs fixés.

Faudra-t-il aller jusqu'au boycott des eaux en bouteilles plastiques et des aliments emballés pour faire bouger les choses ?

1. Loi Anti-Gaspillage pour une Économie Circulaire

LOI MONTAGNE 2 ET ÉQUIPEMENT HIVERNAL DANS LE PUY DE DÔME

Depuis octobre 2022, les équipements hivernaux sont obligatoires du 1^{er} novembre au 31 mars dans les 47 départements montagneux français.

Dans le Puy de Dôme, par arrêté préfectoral du 11 octobre 2022 (#), il est désormais obligatoire, de disposer d'un équipement hivernal, entre le 1^{er} novembre et le 31 mars de l'année suivante, pour tous les véhicules, sur l'ensemble des axes routiers et autoroutiers de **161** communes sur le **464** que compte le département (#)



 Tout véhicule n'étant pas enregistré dans une de ces communes, mais se rendant ou traversant une des communes concernées devra disposer d'un équipement hivernal.

 De même, tout véhicule se rendant dans un autre des 47 départements 'montagneux', devra se soumettre à la réglementation en vigueur appliquée dans ces départements.

Par exemple, dans le Cantal, l'obligation d'avoir des équipements hivernaux s'applique sur l'ensemble du territoire.



Pour rappel, cette 'loi montagne' a été promulguée afin d'améliorer la sécurité des usagers en cas de neige et de verglas et de limiter le blocage des routes dans les régions montagneuses, la loi 'MONTAGNE' rendant l'obligation d'équiper son véhicule d'un équipement hivernal.

Les véhicules légers, utilitaires et les camping-cars devront : soit détenir des dispositifs antidérapants amovibles (chaînes à neige ou chaussettes à neige) permettant d'équiper au moins deux roues motrices, soit être équipés de quatre pneus

hiver ou 4 saisons, marqués du symbole **3PMSF** représenté par une montagne à 3 pics entourant un flocon de neige. (3Peak Mountain Snow Flake)



Le marquage M+S (Mud + Snow) seul ne sera plus accepté à partir du 1^{er} novembre 2024.

Dans un premier temps, les forces de sécurité ont observé un temps de pédagogie et n'ont pas sanctionné les automobilistes. **A partir du 1^{er} novembre 2024, le non-respect de cette nouvelle norme sera passible d'une amende.**

SIGNALISATION ROUTIÈRE



LES PANNEAUX B58 ET B59

Ils se réfèrent à une zone délimitée (voir chaque arrêté départemental)



LE PANNEAU B26

Il concerne uniquement l'axe sur lequel il est implanté, qu'il soit ou non dans une zone Loi Montagne.

L'obligation B26 (diffère par rapport au B58) demande d'avoir des chaînes à neige (dans le coffre en cas de besoin, sur les roues si nécessaire ou sur demande des forces de l'ordre.

Il peut être accompagné de la mention « pneus hiver ou neige autorisés » ce qui diffère encore et ouvre les possibilités d'équipements

(#) **Pour plus d'informations**, rendez-vous sur [https://clermontferrand.ufcquechoisir.fr/loi montagne](https://clermontferrand.ufcquechoisir.fr/loi%20montagne),

vous trouverez :

- la cartographie et la liste des communes concernées
- des Informations utiles données par la Sécurité Routière pour une conduite hivernale dans de bonnes conditions
- le communiqué de presse de émis par la préfecture du Puy de Dôme
- l'arrêté du 11 octobre 2022 promulgué par le préfet du Puy de Dôme.



SFAM INDEXIA LE PROCÈS

Après l'étude d'une demande de renvoi formulée par les avocats de la défense (finalement rejetée), le procès de 6 sociétés de la galaxie SFAM et de son patron Sadri Fegaier s'est poursuivi avec une plongée dans les méandres de l'entreprise.

Un système « tentaculaire », « opaque », « peu efficace », conçu pour « perdre le client »... Qu'il s'agisse des agents de la Répression des fraudes ou d'anciens salariés, tous, à la barre, décrivent une organisation complexe pensée pour limiter les résiliations et les remboursements. « Une demande classique devait être transmise au service commercial, mais une demande plus virulente partait au service "Solution". Quant à celles qui mentionnaient une association de consommateurs ou la Répression des fraudes, elles étaient transférées au service juridique », se souviennent deux anciennes superviseuses du centre d'appels de Roanne, citées comme témoins par l'UFC-Que Choisir, qui s'est constituée partie civile dans cette affaire et avait manifesté en avril dernier devant l'entreprise.



TROMPER LES CLIENTS

Les livrets et supports de formation saisis par les agents de la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) lors de leur perquisition au siège de la SFAM tendent à confirmer que tout était fait pour tromper les clients. « Les téléopérateurs devaient tenir un discours qui n'avait rien à voir avec la réalité. Ainsi, ils étaient tenus de rassurer un client qui appelait pour la première fois, mais de ne pas prendre en compte sa demande. Au deuxième appel, ils étaient tenus de lui dire qu'elle avait bien été traitée, alors que ce n'était pas le cas. Ce n'est qu'au troisième appel qu'une suite était censée être donnée. Et encore, ce n'était pas toujours cas. »

Nicolas Zeimetz, alors responsable CFTD à la SFAM, a vu passer ces

documents et monter la grogne. « A partir de 2021, les réclamations se sont multipliées et les clients devenaient de plus en plus virulents. Certains salariés ont très mal vécu le fait de se faire insulter ou d'entendre des personnes âgées leur dire qu'à cause de la SFAM, elles ne pourraient pas offrir de cadeaux à leurs petits-enfants pour Noël », se souvient-il. Le représentant du personnel assure avoir fait remonter ces informations à de nombreuses reprises à Sadri Fegaier. « Il me disait que des dispositions allaient être prises, mais rien ne se passait jamais. Dans le même temps, il ne cessait d'afficher devant les salariés un taux de satisfaction de 98%, très éloigné de ce que l'on vivait sur le terrain et des chiffres que je pouvais voir en tant que chargé de mission qualité ».

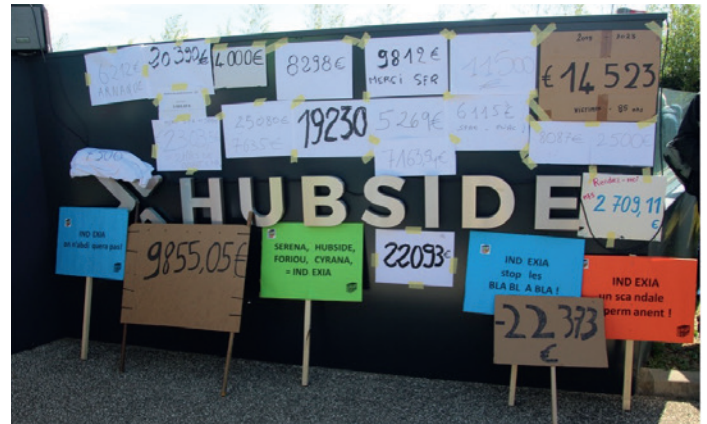
UNE ROCAMBOLESQUE OPÉRATION DE DISSIMULATION

Outre les pratiques commerciales trompeuses, Sadri Fegaier est aussi poursuivi pour obstacle à fonction. Les agents de la DGCCRF l'accusent d'une part de leur avoir transmis des listings caviardés ainsi que des documents créés de toutes pièces à leur attention. Ils le soupçonnent surtout d'avoir dissimulé un certain nombre de pièces dont ils avaient réclamé la transmission. « Nous avons demandé à accéder à des documents appartenant à une salariée. On nous a répondu que cette personne ne faisait pas et n'avait jamais fait partie de la société ». Sauf que, quelques jours après la perquisition, alertés par un article du journal local Le Dauphiné, les agents mettent la main, dans un local d'archivage à l'écart de l'entreprise, sur une palette contenant des cartons au nom de la fameuse salariée. Les enquêteurs soupçonnent des employés d'avoir profité d'une opération d'archivage prévue de longue date pour mettre ces cartons hors de leur vue. Le tribunal devra aussi se prononcer sur ces faits.

SADI FEGAIE ET LE TRIBUNAL

Sadri Fegaier, dirigeant du groupe Indexia (ex-SFAM), ayant toujours refusé de s'exprimer dans la presse sur les accusations de pratiques commerciales trompeuses pour lesquelles il est poursuivi, son audition était fort attendue des parties civiles, venues en nombre, au tribunal judiciaire de Paris, lundi 30 septembre. L'homme d'affaires de 44 ans est mis en cause pour avoir instauré un système permettant de prélever illégalement des sommes, parfois élevées, sur les comptes des souscripteurs à ses contrats.

Les victimes n'ont pas nécessairement compris les termes que M. Fegaier a employés à la barre pour se dédouaner. Quant à celles qui espéraient l'expression d'un remords, elles en ont été pour leurs frais. Avant que la présidente, Marie Debue, commence son interrogatoire, le prévenu a tenu à lui rappeler « la très forte croissance » de son groupe, passé en quelques années de « 50 personnes » à « plus de 2 500 », et « valorisé en 2017 à 1,7 milliard d'euros ». Pourquoi ce préliminaire ? Parce qu'« avec une telle croissance, il peut y avoir eu des problématiques », a-t-il expliqué, l'emploi de ce dernier mot suscitant des murmures dans la salle.



« Dans la presse, j'entends parler d'arnaques, mais je n'ai fait que gérer des problématiques. Problématiques distributeur, problématiques banque, problématiques client, avec des sujets résolution ou des sujets remboursement », a-t-il insisté, avant d'assurer qu'il s'est toujours efforcé d'« y remédier », en mettant en place des « plans d'action », dont il n'a pas explicité le contenu.

Aux questions ensuite posées, M. Fegaier a répondu de manière imprécise ou hors sujet. Pourquoi, après la transaction pénale de dix millions d'euros, conclue le 5 juin 2019, entre la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et la SFAM, afin de mettre fin aux poursuites liées aux méthodes de vente déloyales, 1 300 clients seulement se sont-ils manifestés, en vue d'être remboursés ? Pourquoi nombre des parties civiles sont-elles passées « à travers les mailles de [sa] communication ? ». Il n'a « pas d'explication », sauf celle-ci, qui ne satisfait pas du tout le public : « Heureusement, il y a énormément de clients satisfaits ! »

Cette remarque ne surprend pas les employés, venus témoigner les jours précédents, et présents dans la salle : leur patron leur assurait constamment qu'il n'y avait que « 2 % de clients insatisfaits ». Mais, objecte la présidente, « puisque vous dites avoir eu 8 millions de clients en 2018-2019, cela fait déjà 160 000 personnes ! Votre service réclamation [avec 20 personnes seulement contre 280 au service commercial] n'était-il pas sous-dimensionné ? » Réponse : « Oh, 8 millions, il y en a qui entrent et d'autres qui sortent... »

DES PLAIDOIRIES ÉDIFIANTES

Lors de leurs plaidoiries, les avocats des parties civiles ne se sont pas contentés de défendre leurs clients. Ils en ont aussi profité pour faire passer un certain nombre de messages. À l'image de M^e Macchetto, le conseil de l'UFC-Que Choisir, soulignant le courage des 2 000 victimes qui se sont portées parties civiles et ont alerté sur le fait qu'elles ne représentaient que « la partie émergée de l'iceberg ». Il a aussi exhorté le Parquet à lancer d'autres actions à l'encontre de Sadri Fegaier. « Nous



avons des éléments qui montrent que des mandats de prélèvement ont été transmis à d'autres sociétés en toute illégalité. On ne peut pas en rester là, sinon, l'histoire va recommencer et les victimes d'aujourd'hui reviendront devant vous. »

M^e Hollande, l'avocat de la CFDT, a quant à lui dénoncé « l'ambition d'un homme qui a voulu racheter le groupe Fnac-Darty et qui s'est retrouvé face à une dette énorme » : « Pour rembourser les 40 millions d'euros d'intérêts annuels liés à l'emprunt qu'il avait contracté, il n'avait d'autre choix que de grossir vite et de faire rentrer un maximum de cash », analyse-t-il avec justesse.

Les millions d'euros prélevés abusivement sur les comptes des clients n'auront pas suffi. **Selon les avocats des liquidateurs judiciaires, la SFAM afficherait, selon un arrêté provisoire, un passif abyssal de 616 millions d'euros pour un actif de seulement 70 000 €.** Outre le paiement des intérêts de la dette et le train de vie dispendieux de la société ainsi que de son dirigeant, de surprenants flux financiers ont aussi été détectés. Ainsi, en décembre 2023, alors que le groupe était censé être en cessation de paiements, la société actionnaire du groupe Indexia aurait voté le versement d'un dividende de 100 millions d'euros pour son propre compte. Face à l'ampleur du passif, les liquidateurs ont lancé une procédure visant les biens propres de Sadri Fegaier. L'ancien « plus jeune milliardaire de France », qui a fini en larmes lorsque la parole lui a été donnée à la fin des débats, n'en a certainement pas fini avec la justice.

L'UFC QUE CHOISIR MANIFESTE

Avec l'UFC QUE CHOISIR de Clermont-Ferrand et d'Issoire auxquelles s'étaient jointes de nombreuses associations des régions Auvergne Rhône Alpes et Occitanie, nous avons accompagné plus d'une 200 victimes devant les grilles de HUBSIDE, le nouveau nom de la SFAM le 19 avril dernier. Sourd à nos réclamations, le responsable de la SFAM HUBSIDE, Sadri Fegaier avait choisi, ce jour-là, de participer à un concours

hippique dans le sud de la France. Quel mépris pour ceux qui payaient ses coûteux loisirs sur leurs revenus ! Des clients trompés mais des clients motivés qui, pour ceux qui se sont portés partie civile, suivent avec intérêt la manière dont Sadri Fegaier va assumer personnellement les nombreuses malversations de ses sociétés gigognes. C'est à ce prix que les victimes pourront, nous l'espérons, recouvrer leur dignité.



Après avoir souligné le caractère hors norme de ce dossier, la procureure de la République a requis la peine maximale à l'encontre de Sadri Fegaier, à savoir 2 ans de prison, dont 6 mois avec sursis probatoire lié à l'obligation de rembourser le Trésor public et les victimes, et 300 000 € d'amende. Elle a aussi demandé à son encontre un mandat de dépôt, une interdiction de démarchage et de gestion pendant 5 années et la saisie de ses biens personnels. Des amendes ont par ailleurs été requises à l'encontre des 6 sociétés poursuivies pour un total de 3,35 millions d'euros. Les réquisitions ont été accueillies par des applaudissements de la salle.

Le jugement sera rendu le 17 décembre.

Sources : quechoisir.org Uc que choisir 63
Photos : Ufc que choisir 63

VIE ASSOCIATIVE

INFO ISSOIRE

En partenariat avec le Conseil départemental de l'accès au droit du Puy-de-Dôme, l'UFC Que Choisir d'Issoire tiendra des permanences juridiques à la Maison des Associations, 20 rue du Palais 63500 Issoire les samedis 9 novembre, 23 novembre et 14 décembre 2024 de 10 heures à 12 heures.



ESCAPE GAME

Avec Philippe Bertucat et l'équipe des bénévoles nous vous proposons de nouveaux rendez-vous autour de l'ESCAPE GAME. Il s'agit d'un jeu d'aventure grandeur nature dans lequel les joueurs sont enfermés dans une pièce. Ils doivent résoudre des énigmes pour trouver des indices et s'échapper avant la fin du temps imparti. Je vous rappelle que ces séances d'ESCAPE GAME sont gratuites et durent 2 heures au maximum. C'est un peu de votre temps pour vous



CAMPAGNE ADHÉSIONS NOUVELLES

Chers adhérents, nous vous demandons, en cette fin d'année, de donner un coup de pouce à votre association préférée en vous associant à son développement. Pour vous récompenser de votre participation à cette opération indispensable au maintien économique de notre association, nous vous proposons de vous abonner gratuitement à ARVERNE sous forme électronique. **Cela vous permettra de consulter votre revue préférée sur vos écrans (ordinateur, IPADS, Smartphone). Le futur adhérent sera, lui aussi, bénéficiaire de cet abonnement gratuit.** Pour participer, remplissez le bulletin spécial ci-dessous avec la personne parrainée :



OPÉRATION SPÉCIALE 2024 Bulletin d'Adhésions + Arverne Électronique

PARAIN / NOM : **Prénom :** **N° d'adhérent :**

Adresse mail :@.....

N° Tél : **Date :**

PERSONNE PARAINNÉE / NOM : **Prénom :**

Adresse :

Adresse mail précise :@.....

Code postal / Ville : **Signature :**

N° Tél : **Date :**

☐ **Adhésion 34 € + Abonnement à Arverne Consommation 0 € (6 N° par an) soit au total 34 €**

☐ **OFFRE SPÉCIALE - 1 an pour nouveaux adhérents :**

Adhésion 34 € + Abt à Arverne Consommation Electronique 0€ (6 n°) + 1^{er} Abonnement à QUE CHOISIR 25 € (1 an 11 n°) soit au total 59 €

☐ **Je m'abonne uniquement à Arverne Consommation version papier (6 n° par an) :**

☐ pour les non-adhérents 15 €

☐ pour les adhérents 10 €

☐ **Je verse un DON* de soutien en plus de la formule choisie €**

* la réduction d'impôt est égale à 66% des sommes versées, retenues dans la limite de 20% du revenu imposable.

Cochez « la » ou « les » formules choisies

Compléter et retourner à l'UFC Que Choisir 21 Rue Jean Richepin 63000 Clermont-Ferrand avec : votre RIB si prélèvement bancaire

Si virement, notre IBAN FR25 1010 0300 9964 4R02 469 en précisant l'objet de celui-ci

éviter des arnaques qui perturbent vos vies personnelles. Venez découvrir l'ESCAPE GAME de l'UFC QUE CHOISIR. Pour pouvoir répondre à vos demandes et composer un groupe nous vous demandons de nous communiquer vos disponibilités. Préférez-vous une réunion le soir, en journée ou le Week-end ?

PENSEZ AU DON



Vous connaissez notre association et vous souhaitez encourager notre action. Pour renforcer les moyens mis en place pour accueillir les consommateurs, aider à la formation des bénévoles, intervenir à l'extérieur pour diffuser

notre message concernant la consommation responsable votre don sera le bienvenu. Je vous rappelle que votre don est déductible, pour 66 % de son montant sur votre déclaration fiscale. **Envoyez-nous vos dons et une attestation fiscale vous parviendra dans les meilleurs délais.**

TABLE RONDE LE 15 NOVEMBRE

A l'initiative de l'association PREVA, de l'UFC QUE CHOISIR, de la FRANE et de Marsat Nature nous vous proposons d'assister à une **table ronde sur les conflits d'usage des ressources en eau**. Cette rencontre entre plusieurs acteurs mobilisés dans différents lieux de France comme Vittel, Volvic, Dieuze ou La Salvetat. Plusieurs intervenants vous expliqueront les combats menés pour limiter les pouvoirs exorbitants que s'attribuent les industriels de l'eau au détriment des habitants du territoire. **Venez nombreux au cinéma L'Arlequin, Rue Louis Dalmas à MOZAC ce vendredi 15 novembre à partir de 20 heures.** Les places sont limitées alors, soyez là de bonne heure !

Table ronde
L'EAU: UN BIEN COMMUN EN PÉRIL
ET CONFLITS D'USAGE

Date
Vendredi 15 novembre

Heure
20h00

Intervenants
B. Schmitt - Collectif Eau 88
Vittel
J.F. Bizet - SIAEP de Clidane Chavanon
Bourg-Lastic
C. Amblard - Préva
E. de Féligonde
Volvic
M. Noirjean - Eau Secours Saulnois
Dieuze
La Salvetat

Salle L'Arlequin
Rue Louis Dalmas
63200 Mozac

Contact: prevauvergne.com
www.prevauvergne.com

BON À SAVOIR

15 MINUTES MAXIMUM

Le passager d'un Intercités dispose d'un quart d'heure pour prendre possession de sa place assise, faute de quoi son siège est susceptible d'être attribué à un autre voyageur. Une nouvelle règle qui vise, selon la SNCF, à faciliter le remplacement des usagers.

Vous aimez commencer vos voyages en train par une longue pause-café au bar ? Vous n'hésitez jamais à prendre le temps de discuter avec d'autres voyageurs avant d'aller vous asseoir ? Vous auriez tout intérêt à changer vos habitudes ! Car la SNCF vient d'inscrire une toute nouvelle règle dans ses conditions générales de vente (CGV) : « *La non-revendication d'une place réservée, dans les 15 minutes suivant le départ du train de la gare indiquée sur le titre de transport, pourra entraîner la perte de la réservation de la place réservée et, plus généralement, de toute place assise.* » En clair, si vous ne vous asseyez pas ou que vous ne posez pas vos affaires à votre place au cours du premier quart d'heure, votre siège pourra être réattribué à un autre voyageur. Et vous devrez vous trouver un autre point de chute !

FACILITER LE REMPLACEMENT DES CLIENTS

Contactée par Que Choisir, la direction de la SNCF assure que cette nouvelle règle découle des « Droits et obligations des



voyageurs ferroviaires », une réglementation européenne de 2021. Cependant, nous n'avons pas trouvé trace de cette disposition dans le texte européen en question⁽¹⁾... L'objectif de cette nouvelle règle serait, selon l'entreprise publique, de « *faciliter le remplacement des clients à bord en cas d'absence d'un voyageur* ». En effet, certains voyageurs peuvent être autorisés à monter dans des TGV déjà complets, sans garantie de place assise. Il peut s'agir notamment de personnes qui ont loupé leur correspondance ou de détenteurs d'abonnements réservés aux très gros consommateurs de trains (Max actif, etc.). Plutôt que de les laisser voyager debout ou sur des strapontins, le contrôleur peut leur attribuer un siège libre. C'est ce qui fait dire à la SNCF que cette nouvelle règle inscrite dans ses CGV n'est pas là pour « *prendre les clients en défaut mais trouver des solutions dans des situations particulières/exceptionnelles* ». Et, assure-t-on, « *si, in fine, le voyageur [titulaire de la place] se présente, le chef de bord est présent pour trouver une solution à cette situation* ».



Greencouture est une recyclerie de matières textiles ouverte depuis Mars 2022, qui propose plusieurs activités autour du textile, dans une logique de l'ESS (Economie Sociale et Solidaire) sur un espace de plus de 300m² dans le centre-ville de LEMPDES :

LE CONCEPT

Greencouture est un concept régional innovant, qui réunit avec originalité développement durable et créativité. C'est une association de l'économie sociale et solidaire qui, sous forme d'A.C.I (Atelier Chantier d'Insertion), valorise les matières textiles recyclées et les personnes.

Un principe d'économie circulaire, qui met en action les entreprises, les acteurs locaux, les institutionnels par le biais de la RSE¹ et de la REP² et qui permet à chacun d'agir pour la planète.

LE POUVOIR D'AGIR

Dans tous les domaines nous avons le pouvoir d'agir pour protéger notre belle planète (alimentation, transport, énergie, consommation...) il n'existe pas de petits changements, seulement de bonnes habitudes.



Nos choix en tant que consommateur et citoyen responsable peuvent faire la différence. Tous les jours, nous avons le pouvoir d'agir ! Le concept de greencouture



est de réduire l'utilisation des ressources et des matières premières de la planète afin d'éviter le gaspillage, tout en favorisant l'économie circulaire et le made in Auvergne. Nous signons des partenariats avec les acteurs de la filière textile, l'objectif étant de transformer leurs déchets en ressources. Greencouture permet ainsi la création d'emplois, en favorisant un modèle économique engagé.

DONNER DES MATIÈRES TEXTILES

Greencouture collecte des matières textiles en tout genre selon les opportunités et les besoins (tissus d'ameublement, chutes de tissus issues de production industrielle, toiles de parapentes, bâches publicitaires, jeans...). En donnant à greencouture, vous soutenez une action environnementale solidaire et sociale.

A l'issue de chaque collecte un travail minutieux et méticuleux est effectué par les salariés(es) et les bénévoles au sein de nos ateliers pour trier chaque matière et optimiser leur réemploi.

Coordonnées :

14 Place du Poids de ville, 63370 Lempdes

Lundi au Vendredi : 9h/13h - 14h/18h

Samedi : ouvert le dernier samedi du mois

Site : <https://www.green-couture.com>

1. RSE Responsabilité sociétale des entreprises

2. REP Responsabilité élargie du producteur

LA VICTOIRE EST BELLE

ACHAT EN LOA... RESTONS HUMAINS



LES FAITS

Le 15 avril 2024, Mr et Mme M. réalisent l'achat conjoint en LOA d'un véhicule sans assurance décès pour un coût de 27 827,76 €. Le règlement se fera par un 1^{er} versement de 6 250 € et 36 loyers de 277,69 €. Malheureusement, Mr M. décède 3 jours après l'achat.

Mme M., en totale détresse affective, se retrouve de plus avec un véhicule neuf dont elle n'a pas l'utilité et un engagement qui met sa situation financière en danger. Existe-t-il un recours malgré l'absence d'assurance décès et le hors champ du droit de rétractation ?

QUELS ARGUMENTS MOBILISER ?

Le conseiller litige de l'UFC QC- Clermont-Ferrand décide de faire appel à l'humanité et à la compassion bienveillante pour totale résiliation de l'engagement de Mme M. - Autrement dit il sollicite un geste commercial mais non contentieux.

Le 10 mai, il envoie un mail en ce sens à la Direction de la concession automobile concernée à Clermont-Ferrand en reconnaissant l'absence de levier juridique et en valorisant le prestige de la marque.

Ce courriel est envoyé en copie cachée (RGPD oblige) à divers responsables du réseau, détenteurs à son sens de pouvoirs décisionnels marqués, puisque relevant de la Direction Générale nationale de la marque.

QUELLES RÉPONSES ?

Le 13 mai, le concessionnaire local répond qu'il s'associe à la peine de Mme M mais ne peut accéder à la demande de résiliation totale, mettant en avant sa responsabilité



économique notamment vis à vis de ses 80 salariés. Il propose d'effectuer le rachat au prix du reste dû, arguant que les rachats sans revente de véhicules sont interdits dans son groupe au niveau de la Direction Générale.

Le même jour nous recevons une réponse du service juridique du groupe distributeur de véhicules de marque étrangère dont notre fournisseur Clermontois est une concession. Celui-ci promet de trouver une solution.

ET ENSUITE

Le 24 juin notre conseiller litige adresse un nouveau mail au Directeur Général France de la marque en rappelant les faits et



précisant le kilométrage soit 29 km dont seulement 6 km effectués au sortir de la concession. Reconnaisant de nouveau l'absence de levier juridique ainsi que la légitimité de la réponse du concessionnaire local, il sollicite l'autorité morale du dirigeant national et la logistique nationale du groupe, dont le « département Finances », afin d'obtenir à titre exceptionnel, à titre gracieux et de geste commercial, une « sortie » de cet engagement de Mme M. (ceci en rappelant les cruels impacts affectifs et financiers de cette situation). Il demande une reprise de ce véhicule quasi neuf et la renonciation - résiliation amiable de ce contrat, avec restitution des 6 000 €, et il suggère le soutien financier du groupe à la concession locale.

Le 03 juillet le service financier national informe de l'accord conclu pour le remboursement d'1/3 de l'apport par la concession Clermontoise et du remboursement des 2/3 restant par la marque au niveau national.

LE RÉSULTAT

Après avoir fourni le certificat de décès de son mari et restitué le véhicule, avec le concours des agents de la concession locale (véhicule électrique avec boîte automatique, malaisé pour notre adhérente), Mme M. a donc pu bénéficier du remboursement de la totalité des apports.

CE QU'IL FAUT RETENIR :

Outre le règlement par contentieux et analyse juridique, des situations difficiles peuvent être résolues totalement ou partiellement, à l'amiable, sur la logique du geste commercial sous réserve toutefois que la situation soit exceptionnelle et particulièrement difficile pour le requérant.



EHPAD LES OLIVIERS DE DURTOL ; MAIS QUE SE PASSE-T-IL ?

***J**eudi 12 septembre dernier, en présence de Monsieur le député Nicolas Bonnet de la 3^{ème} circonscription du Puy de Dôme, de FR3 Auvergne (#) et du journal La Montagne(#), le personnel de l'EHPAD Les Oliviers (appartenant au Groupe DOMIDEP depuis 2018), en grève illimitée, manifestait devant les grilles de l'EHPAD, rejoint en cela par un certain nombre de familles de résidents.*

Cela peut surprendre venant d'un EHPAD renommé et classé parmi les meilleurs du département. Que se passe-t-il donc ? En fait, la situation n'est pas si brillante que cela, à l'instar de nombreux autres EHPAD en France, comme à l'EHPAD les Amandiers à Marignane (13) en grève le mercredi 11 septembre, ou à la Villa Victor Hugo au Creusot en grève au mois de mai (ces EHPAD appartiennent tous au groupe DOMIDEP).

LES RÉSIDENTS ET RÉSIDENTES SERAIENT-ILS EN DANGER ?

Les résidents constatent une opacité dans le déroulé de la prise en soin (douches, kiné, événements particuliers non signalés...) ; manque de personnel pour aider aux repas et aux couchers, hygiène corporelle déplorable, absence d'hygiène bucco dentaire.

Les temps d'attente, après un appel, sont plus longs; difficulté de trouver de l'aide, ce qui amène à un passage contraint de la continence à l'incontinence.

Perte et vol de vêtements, objets personnels, lunettes, appareils auditifs, ce qui entraîne des frais à la charge des familles !

Les familles, depuis plusieurs mois, ressentent un malaise latent.

(#) Pour en savoir plus, consulter notre site internet <https://clermontferrand.ufcquechoisir.fr/>

La Direction de l'EHPAD des Oliviers, alertée des très nombreux dysfonctionnements constatés, ne répond pas aux mails et aux courriers (ou répond par des messages mensongers qui se veulent rassurants). Il y a une absence de communication avec les familles

Elles se posent des questions eut égard aux **démissions en cascade de tous les cadres** (jusqu'au médecin et psychologue ces derniers jours) ainsi qu'à un absentéisme croissant des équipes soignantes.

Elles éprouvent une perte totale de confiance et une inquiétude grandissante pour la qualité de vie de leurs proches, de la désespérance et une infinie tristesse

Elles constatent une opacité dans la gestion de l'établissement ; tout cela au regard des coûts conséquents qui s'élèvent à près de 4000 euros par mois pour celles et ceux qui n'ont pas d'aide (un prix pour des prestations indignes).

La colère grandit !

Les équipes soignantes se trouvent dans une situation professionnelle et morale très difficile et confient ne plus être en mesure d'exercer leur métier correctement.

Elles sont maltraitées, déconsidérées, épuisées et démotivées. Elles pallient tant bien que mal aux carences du groupe DOMIDEP qui depuis des mois reste sourd à leurs revendications.



« Nos résidents sont en droit de recevoir des soins de qualité dans un établissement qui se dit qui se dit haut de gamme ».

Le personnel en place aux Oliviers, soucieux du bien être des résidents, vit très mal de ne pas pouvoir s'occuper d'eux avec suffisamment de bienveillance et de ne plus pouvoir prendre de temps avec chacun d'eux, de ne pas pouvoir leur offrir l'accompagnement qu'ils méritent!

De nombreux dysfonctionnements découlent d'un défaut d'organisation et d'un manque d'écoute, de communications qui durent depuis trop longtemps!

Depuis quelques temps le recrutement de soignants diplômés est de plus en plus difficile.

« Nous sommes en sous effectif permanent ; tous les cadres ont démissionnés. Nous vivons des jours où sur 6 soignantes prévues en étage, elles se retrouvent à 4 ou 5, (voir 3 le mardi 2 septembre).

Et quand on est moins nombreux, que le personnel démissionne car il n'arrive plus à travailler dans de bonnes

conditions, et bien, ce qui saute en 1^{er}, c'est le prendre soin... puis après on va de plus en plus vite, et puis on partage les soins avec des intérimaires plus ou moins compétents qui ne sont que de passage.

Et ça, ça crée de la Maltraitance non seulement vis-à-vis des personnes âgées mais aussi de la Maltraitance de nous.»

Propos recueillis auprès du personnel soignant.

En fait, il y a une dégradation générale dans tous les secteurs depuis près d'un an (Soins, Intendance, Restauration, Réception, Logistique, Entretien des locaux et des extérieurs).

Sources La Montagne FR3 Auvergne Rhône Alpes France Bleu

NOTRE COMMENTAIRE

À l'occasion des Assises des EHPAD (établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes), mardi 10 et mercredi 11 septembre à Paris, les professionnels en charge des personnes âgées tirent la sonnette d'alarme. Ils font le point sur la situation du secteur et alertent quant à **l'accroissement des difficultés rencontrées**. Les 10.000 établissements que compte le territoire connaissent de **graves problèmes financiers**. Ils doivent aussi faire face à des **problèmes de recrutement** et à une **crise de confiance avec les familles** qui s'est aussi accentuée avec la surmortalité de la période Covid dans les Ehpads et le scandale Orpea. Pour rappel l'UFC QUE CHOISIR a publié plusieurs études proposant des solutions concernant l'hébergement des seniors. **Avec le vieillissement rapide des populations, la situation dans le temps demande des décisions politiques rapides.**

RADIOS



L'émission « consommer sans se tromper » tous les lundis à 10 heures, rediffusée le mercredi à 16 heures et le vendredi à 14 heures.

Une émission spéciale « consommer sans se tromper » grand format est proposée le premier vendredi de chaque mois, à 10 heures.

Longueur d'ondes : 97 Mhz



Nous nous retrouvons sur les ondes de Radio Arverne avec la chronique « conso arverne » de Daniel Bideau, tous les mardis à 7 heures 35.

Longueur d'ondes : 100.2 Mgz

Site web :

<https://clermontferrand.ufcquechoisir.fr>

Réseaux sociaux :

<https://www.facebook.com/clermontferrand.ufcquechoisir.fr>

<https://www.instagram.com/ufcquechoisir63/?hl=fr>

ALERTE AU FAUX LIVREUR

Nous publions ci-dessous un témoignage issu de litiges soumis à nos conseillers juridiques de Clermont-Ferrand.

Le 19 septembre 2024 à 14h49 je reçois un message du 06 13 15 76 32 qui me dit « Bonjour, c'est le livreur votre colis ne rentrait pas dans la boîte aux lettres, merci de choisir un point relais sur <https://mondialrelay-app.com> »



J'ai cliqué sur le lien, ça me demandait de choisir un relais que j'ai sélectionné et ensuite ça m'a demandé de rentrer mes coordonnées bancaires pour payer ce que je pensais être des frais de livraisons.

Le lendemain je reçois un appel du 07.53.00.85.67, mon interlocuteur se fait passer pour le Crédit Agricole et il me dit que mon compte bancaire du CA s'est fait pirater. Il m'explique que pour récupérer mon argent il faut que je fasse des virements et que pour cela je dois installer une application de trading « BIT PANDA ».

Là il me dit que pour que ça soit plus pratique, il va me contacter sur Whatsapp, histoire de faire un partage d'écran et de voir ce que je fais. Il me fait faire des virements : un premier de 2 492 € qui est passé puis il m'a demandé d'autres virements qui ne sont pas passés.

Il a alors appelé ma banque en se faisant passer pour moi et la banquière a refusé de valider les virements.



J'ai appelé ma banque le lendemain pour leur dire que j'ai été prélevé de 2 492 € sur mon compte et que j'avais sûrement été victime d'une escroquerie.

La banquière a bloqué tous mes comptes, elle m'a demandé si c'était bien moi qu'elle avait eu la veille au téléphone, je lui ai dit que non. Elle m'a dit que la personne lui avait demandé de débloquer les virements qui n'étaient pas passés et elle a refusé. Elle m'a demandé d'aller déposer plainte.

QUESTION :

Comment s'est présenté l'individu au téléphone ?

RÉPONSE :

Il m'a dit qu'il s'appelait Lucien PEREZ et qu'il était conseiller au Crédit Agricole.

Il m'a même envoyé un mail à la suite de notre premier appel avec l'adresse service.creditagricole.sav@gmail.com

QUESTION :

La somme d'argent a-t-elle été retirée seulement de votre compte courant ?

RÉPONSE :

Oui. J'ai eu un retrait de 2 492 €

QUESTION :

Avez-vous quelque chose à ajouter ?

RÉPONSE :

Oui j'ai reçu un mail le 20 septembre à 17h58 de ma « vraie » banque qui me disait qu'un nouveau bénéficiaire avait été ajouté dont l'IBAN commence par EE4277007XXXXXXXXX672. Mon interlocuteur me l'a fait ajouter en me le dictant et en me faisant croire que c'était le mien mais ce ne l'était pas.

JE SUIS DESTINATAIRE D'UN SMS FRAUDULEUX, QUE FAIRE ?

Si vous recevez ce SMS, supprimez-le immédiatement. Plus généralement, si vous êtes destinataire de ce type de message, vérifiez directement auprès du transporteur qui doit vous livrer un colis s'il en est bien l'auteur. N'hésitez pas à signaler la fraude sur le site **Cybermalveillance.gouv.fr**.

Vous avez déjà transmis vos données personnelles ? Contactez votre banquier pour faire opposition sur votre carte bancaire. Demandez-lui de vous prévenir de tout mouvement qui lui paraîtrait suspect sur votre compte. Mieux vaut porter plainte. En cas de perte d'argent postérieure, votre conseiller bancaire pourrait requérir un tel document pour justifier un remboursement.

CONFÉRENCE ANTI-ARNAQUE LE 6 DÉCEMBRE

Pour compléter votre information, nous vous proposons de participer à la conférence débat que nous coorganisons avec l'association Loisirs et Culture et La Gendarmerie du Puy de Dôme.

L'association Loisirs et Culture de Saint Saturnin nous a sollicité pour intervenir sur le sujet **des arnaques sur les réseaux sociaux et sur internet** et plus particulièrement les arnaques bancaires. La Gendarmerie du Puy de Dôme, qui est intervenue pour le débat de notre assemblée générale accompagnera nos conseillers juridiques qui pourront exposer

plusieurs cas pratiques examinés à l'UFC QC de Clermont-Ferrand.

La date retenue est **6 décembre à 18 heures à Saint Saturnin dans le cadre de la Grange de Mai**. Venez nombreux pour participer à cette conférence débat : les places sont limitées alors, soyez là de bonne heure !



LOISIRS & CULTURE

Faire face aux cybermenaces





Conférence débat



Coanimation : UFC Que Choisir - Gendarmerie Départementale du Puy de Dôme

Vendredi 6 décembre 2024 à 18h

**Salle des fêtes « La Grange de Mai » place du 8 mai
Saint Saturnin**

Contact : loisirsetculture63450@gmail.com

INFORMATION

QUELPRODUIT : NOTRE APPLI GRATUITE

L'UFC QUE CHOISIR propose **une nouvelle application ou plutôt trois applications en une**. Son nom : **QuelProduit**. En effet, elle couvre à la fois **les articles alimentaires, les produits ménagers et cosmétiques**, et permet de faire ses courses au quotidien en toute connaissance de cause, en scannant ceux que l'on pense acheter avant de les mettre dans le caddie.

Finies, les questions comme les mauvaises surprises que l'on découvre en se penchant sur les ingrédients une fois à domicile ! Quel que soit son usage, chaque référence est évaluée selon ses composants, leur nocivité ou leur innocuité sur la santé. Les habitués de **QuelCosmetic** y retrouveront les fonctions de leur appli, et tous les consommateurs, l'ensemble des informations nécessaires à l'achat de produits plus sains (à terme, l'analyse portera aussi sur leur impact environnemental).

Ainsi, dès que l'on clique sur un article, **QuelProduit** propose des alternatives plus correctes.

Pour éviter les aliments trop gras, trop sucrés, trop salés ou chargés en additifs, repérer les produits ménagers contenant des substances dangereuses ou très allergisantes et utiliser des cosmétiques dépourvus de perturbateurs endocriniens et d'allergènes majeurs, il suffit désormais de télécharger notre application gratuite !

Vous pouvez télécharger QuelProduit, gratuitement, sur les sites d'achat d'Apple (Apple store) et Android (Google Play Store).

NOUVEAU. Notre application vient d'intégrer une note environnementale, le PLANET SCORE, pour vous donner une possibilité de choix élargie.

Dispensé du timbrage Auvergne PIC 63

*Arverne
Consommation*

SITE DE DEPOT

P4

LA POSTE
DISPENSE DE TIMBRAGE

UFC-QUE CHOISIR 63

21 RUE JEAN RICHEPIN - 63000 CLERMONT-FD



SPÉCIAL CONSTRUCTION

La 16^{ème} édition du SPECIAL CONSTRUCTION de l'UFC QUE CHOISIR 63 est disponible. Cette dernière édition rédigée par Jean Paul DEVAUX, responsable du pôle juridique de l'UFC Que Choisir de Clermont-Fd, intègre de nouvelles informations sur les points clés de la construction. Du plan de financement, le choix de votre terrain, l'étude géotechnique (étude de sol), la recherche d'un constructeur, le permis de construire, les règles d'urbanisme, les experts, le bornage, les différentes assurances et garanties, les différents types de contrats de construction, la réglementation thermique, la réglementation acoustique, la réglementation parasismique, les différents matériaux de construction avec leur impact écologique, les isolants avec leurs caractéristiques dont les



isolants biosourcés, le coefficient de conductibilité thermique, le déphasage, l'inertie, le confort d'été, les normes électriques, le suivi des travaux, jusqu'à la réception avec ou sans réserve. Le guide insiste sur les points clés de la construction : les fondations, la maçonnerie, le traitement contre l'humidité, le drainage, le chaînage, la charpente, la couverture, les vitrages isolants, les réseaux enterrés... Les pompes à chaleur (PAC), le ballon thermodynamique, les poêles à biomasse, le photovoltaïque, les cheminées d'agrément, les inserts avec une alternative écologique, le puit canadien.

**Le Spécial Construction publié par
l'UFC QUE CHOISIR 63
Prix 26 € (+7 € 50 de frais d'expédition)**