



# Union Fédérale des Consommateurs

Maison des Associations - 29, chemin de Baron

**32000 AUCH**

Courriel : [contact@gers.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@gers.ufcquechoisir.fr) - Site : [ufcquechoisir-gers.org](http://ufcquechoisir-gers.org)

Réception des adhérents le mercredi de 9 h 30 à 18 h 30 **Non Stop**



## Rentrée réussie pour l'UFC-Que Choisir Gers !

Chères adhérentes, chers adhérents,

L'Assemblée Générale de votre Association de Consommateurs Gersois tenue au Lycée Pardailhan à la fin du premier semestre 2014 l'avait laissé prévoir : l'apport de 5 nouveaux administrateurs sur un total de 11 pour gérer votre association nous a apporté un véritable coup de sang neuf !

A l'occasion de cette assemblée générale, nous avons aussi pu annoncer le passage du cap des 500 adhérents puisque nous avons totalisé sur l'année civile 2013 un nombre d'adhésions jamais atteint, soit : 514 cotisations encaissées. L'atteinte de ce cap confirme si besoin était que notre association est, dans le Gers comme au plan national, l'association de consommateurs de référence.

L'équipe « Traitement des litiges », sous la houlette de notre vice-présidente Césarine LE BELLEGUIC (aidée par Eliane), s'est vue dotée de personnes très volontaires. Cette nouvelle organisation des tâches nous a déjà permis de traiter sur les 9 premiers mois de 2014 plus 30 % de dossiers de litiges en sus par rapport à l'année précédente.

Après quelques semaines de vacances, nous avons été heureux de vous retrouver nombreux chaque mercredi pour venir nous soumettre vos litiges, mais aussi renouveler votre adhésion ou mieux encore venir nous féliciter pour le résultat obtenu en nous apportant un don au profit de l'association, ce dont nous vous remercions vivement. Rappel : les sommes versées au-delà de la cotisation de base de 31,00 euros ouvrent droit à déduction fiscale, un justificatif fiscal vous est automatiquement adressé.

Les dossiers traités sont de plus en plus lourds, tellement les arnaques deviennent de plus en plus astucieuses et les escroqueries plus redoutables. Actuellement c'est le photovoltaïque, mais sans tarder ce seront les travaux pour les économies d'énergie qui vont être dopés par la loi sur la rénovation énergétique.

N'hésitez pas à venir poser vos questions avant de signer, nous sommes au service de nos adhérents tous les mercredis au siège, entre 9 h 30 et 18 h 30 « réception non stop ».

Par ces temps de crise, restez plus que jamais des consommateurs avertis !

Jean-Claude FITÈRE  
Membre fondateur en mai 1977  
Président de l'UFC QUE CHOISIR GERS

## Le Conseil d'Administration issu de l'Assemblée Générale



En médaillon : Césarine Le Belleguic qui était... derrière l'objectif !

### Bureau du Conseil d'Administration :

- Président : Jean-Claude FITÈRE
- Vice-Présidente : Césarine LE BELLEGUIC
- Trésorière : Michèle MUR
- Trésorier adjoint : Patrick CARDONNE
- Secrétaire : Ginette LE DE
- Secrétaire adjoint : Yannick JOUANNO

### Membres du Conseil d'Administration :

Martine PASQUIER  
Michel BLANDINIÈRES  
Jacques BERNARD  
Jean DELMAS  
André HOAREAU

### A votre service aussi, tous les mercredis depuis plusieurs années au Secrétariat et Conseils litiges :

Eliane DE LACHAUX

**514 Adhérents** ont versé leur cotisation à l'UFC-Que Choisir Gers au cours de l'exercice 2013 contre 467 en 2012, soit une belle progression qui confirme notre notoriété sur le département du GERS. Pour mémoire, rappelons que nous avons passé la barre des 400 il y a 7 ans en totalisant 403 adhésions lors de l'année 2007. Le résultat des adhésions 2013 est à la fois performant et symbolique puisqu'il est le fruit des efforts continus mis en œuvre par tous les bénévoles locaux depuis la création de l'association en 1977.

## Echos de l'Assemblée qui a validé l'exercice 2013 tenue à la salle de conférences du lycée Pardailhan d'Auch

Vos adhésions, vos dons, témoignent de votre profond attachement à la construction d'une association locale de consommateurs affiliée à l'UFC-Que Choisir toujours plus puissante et plus représentative d'année en année sur le département du Gers.

Pour les militants qui animent votre association locale, votre fidélité et votre générosité apportent aussi un véritable encouragement à leur dévouement à la cause consumériste. Ils peuvent ainsi vous représenter avec force dans les instances, auprès des élus pour faire évoluer les textes de loi, mais aussi vous aider au quotidien à résoudre vos litiges dont vous pourriez être victimes. Merci de votre aide et de votre soutien qui nous permettent de continuer à œuvrer ici proche de vous sur notre territoire rural gersois !

### 44 mercredis

de réception des adhérents au siège entre 9 h 30 et 18 h 30 sans interruption ont été assurés par 5 bénévoles. Cette formule positive a été reconduite pour 2014.

### Représentations et relations extérieures:

L'UFC-Que Choisir participe à toutes les commissions qui concernent l'intérêt du consommateur/usager/contribuable, qu'il s'agisse de la Préfecture, du Conseil Général, du Pays d'Auch, des diverses Commissions consultatives des Services Publics (CCSPL). Nous suivons aussi les débats environnementaux, l'énergie, l'alimentation, le développement du numérique et les pièges qui vont avec...

Nous avons réalisé dans le Gers toutes les enquêtes nationales proposées par la fédération pour être ensuite reprises dans notre journal mensuel national « Que Choisir » sur les thèmes suivants: cabines de bronzage, magasins de bricolage, boulangeries, prix dans les grandes surfaces, frais bancaires, opticiens, maisons de retraite.

Nous avons également participé à la campagne « eau potable » ainsi qu'à l'étude sur les déserts médicaux, notre département étant concerné.

**144 dossiers de litiges ont été ouverts en 2013** (en forte expansion pour 2014) **avec un taux de réussite qui frôle les 80 % !**

### La ventilation est la suivante pour l'année 2013 :

N°	Secteur de consommation	Litige du secteur	%
1	Administration	1	0,70
2	Alimentation	0	0,00
3	Assurances	22	15,28
4	Auto, moto, caravane, mobil-home, bateaux	3	2,08
5	Autres secteurs	9	6,25
6	Banques et organismes de crédit	14	9,72
7	Energie, eau, assainissement, déchets, environnement	27	18,75
8	Logement, copropriété, immobilier	18	12,50
9	Opérateurs de télécommunications	28	19,44
10	Santé, médecine, maladie, hygiène	0	0,00
11	Services marchands, voyages, loisirs	22	15,28

**Total litiges 2013**

**144**

### Origine des litiges:

- Information des consommateurs :	21
- Pratiques commerciales :	30
- Exécution/résiliation des contrats :	53
- Conformité et garantie :	14
- Sécurité des produits :	14
<b>Total</b>	<b>144</b>

**Au plan financier**, notre Trésorière, Michèle, a présenté des chiffres encourageants essentiellement dus à un don important provenant d'un fidèle adhérent qui a souhaité saluer notre efficacité et notre nouvelle organisation mise en place depuis octobre 2013.

Cet apport nous a permis de consolider nos fonds de roulement qui en avaient besoin afin de mener à bien notre développement et, le moment venu, des actions judiciaires.

### Les priorités de votre Association Locale Gers

sont les suivantes pour les 12 mois qui viennent :

- Formation interne des nouveaux élus et des conseillers litiges, également formation externe à Toulouse, à l'Union Régionale Midi-Pyrénées, voire Paris, pour les autres attributions confiées à vos représentants de façon à consolider l'association locale gersoise et la faire progresser au bénéfice de nos fidèles et futurs adhérents.
- Participer localement à toutes les actions proposées par la fédération nationale Que Choisir.
- Participer à la veille sur les prix de l'énergie et contribuer au développement durable.
- Favoriser l'alimentation propre et les circuits courts pour éviter les pesticides et autres pollutions locales nuisibles pour notre santé et notre environnement.
- Exercer notre devoir d'alerte, en réagissant et en combattant les abus.
- Le recrutement de bénévoles expérimentés pourra se poursuivre mais sera limité par nos possibilités de logement. Nos ressources financières modestes nous obligent à louer des locaux peu coûteux et donc exigus...

**10 conseils de la CNIL pour rester net sur le web**  
[www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

# COMMENT CHOISIR UNE MAISON DE RETRAITE EN MIDI-PYÉNÉES

Page 24 de QUE CHOISIR Hors Série n° 136, octobre 2014

## Une enquête a été réalisée dans notre département du Gers sur la situation des maisons de retraite

### Les points forts :

Un accueil et une écoute satisfaisants sur l'ensemble des établissements visités.

Un personnel attentif.

Des travaux importants en cours pour améliorer les bâtiments et les équipements.

### Les points faibles :

**Le nombre de places :** il faut accepter un hébergement à 2, 3 voire 4 par chambre avant de prétendre à une chambre particulière.

**L'équipement sanitaire :** Bien entretenu mais incomplet : de nombreuses chambres ne sont pas équipées de douche ou WC et bénéficient d'un seul point d'eau.

**Le délai d'attente.**

Statut juridique	NOM	Ville Département	Nombre de lits	Délai d'attente	Coût moyen mensuel
<b>MIDI-PYÉNÉES</b>					
PNL	RÉSIDENCE LES QUATRE VALLÉES	Castillon-en-Couserans (09)	52	n.p.	2 070 €
PNL	EHPAD L'OSTAL	Daumazan/Arize (09)	39	moins de 3 mois	1 918 €
Public	EHPAD SAINT-PHILIPPE	Ercé (09)	65	moins de 3 mois	1 961 €
Public	RÉSIDENCE GUSTAVE PÉDOYA	La Bastide-de-Sérou (09)	65	moins de 3 mois	1 812 €
Public	RÉSIDENCE SERVAT	Massat (09)	49	n.p.	1 786 €
Public	RÉSIDENCE PAUL ANE	Seix (09)	42	moins de 3 mois	1 636 €
Public	EHPAD BELLEVUE	Décazeville (12)	50	n.p.	1 593 €
PNL	EHPAD CLOS SAINT FRANÇOIS	St-Sernin/Rance (12)	68	de 3 à 6 mois	1 550 €
Privé	EHPAD LES JARDINS D'OLY	Auzeville-Tolosane (31)	67	moins de 3 mois	2 168 €
Privé	EHPAD LES JARDINS AUSCITAINS	Auch (32)	40	moins de 3 mois	2 077 €
Privé	RÉSIDENCE VILLA CASTÉRA	Castéra-Verduzan (32)	84	n.p.	2 021 €
Privé	KORIAN LA REINE BLANCHE	Olivet (45)	89	moins de 3 mois	2 805 €
Privé	MAISON DE RETRAITE LES RIVES DE CABESSUT	Cahors (46)	89	n.p.	2 560 €
Public	EHPAD LES LOGIS DE L'IMPERNAL	Luzech (46)	45	n.p.	1 716 €
Public	EHPAD VILLAGE DU PORHOËT	St-Jean-Brévelay (46)	105	n.p.	1 645 €
PNL	RÉSIDENCE CHRISTIAN BRESSOLLE	Castres (81)	68	n.p.	2 063 €
Public	EHPAD DU MIDI CHIC	Mazamet (81)	110	n.p.	1 473 €
Public	RÉSIDENCE DU PARC	St-Amans-Soult (81)	n.c.	n.p.	1 676 €
Public	EHPAD SAINTE-SOPHIE	Grisolles (82)	76	n.p.	1 701 €
PNL	EHPAD DE L'ANGE GARDIEN	Montauban (82)	n.c.	n.p.	1 745 €

Nous avons également enquêté dans d'autres maisons de retraite du département du Gers, les résultats de ces enquêtes sont consultables à notre permanence.

## FAIRE SES COURSES AU MARCHÉ :

### C'est bon pour moi... c'est bon pour mon porte-monnaie...

Pourquoi ne pas changer nos habitudes de consommation si ce n'est déjà fait ?

Avez-vous comparé les prix « dits coûtants » ou « promotionnels » des **hypermarchés** et les prix des producteurs de votre **marché** ou de la **boutique « bio »** de votre ville ?

Pommes chanteclair ou similaire le kilo			Tomates rondes le kilo			Œufs les 6			Miel fleurs 500 g		
											
1,5/1,9 €	1,9/2,2 €	1,45/2,45 €	1/1,6 €	1,9/2,5 €	2,2/2,5 €	1,5/1,9 €	1,7/2,1 €	1,6/1,8 €	4,5/5,5 €	5/6,5 €	6/7 €

Notre indépendance financière...

# c'est vous !

### Adhésion UFC-Que Choisir Gers (ou renouvellement pour 12 mois)

Cotisation de soutien :	100,00 € (dont 69,00 € défiscalisés)*
Cotisation de soutien :	50,00 € (dont 19,00 € défiscalisés)*
Cotisation de base :	31,00 € (non déductibles)
Cotisation revenus faibles :	26,00 € (non déductibles)

### Règlement par chèque à l'ordre de l'UFC-Que Choisir Gers

\* Un reçu fiscal conforme vous sera adressé pour le montant versé au-delà de la cotisation de base fixée par l'Assemblée générale de l'UFC-Que Choisir du Gers (actuellement 31,00 euros).

### 3 bonnes raisons d'adhérer

- 1 Vous compterez parmi les citoyens les mieux informés avec une écoute individualisée, des conseils d'experts et des informations pratiques
- 2 Vous serez mieux défendu grâce au soutien de l'association, notamment en cas de litige
- 3 Vous nous permettrez d'être plus forts en soutenant notre action

## « Tromperie, Négligence » Qu'en est-il du financement des panneaux photovoltaïques ?

Vous souhaitez une énergie propre, vous décidez donc d'installer des panneaux photovoltaïques sur votre maison, et vous êtes rassurés car la société qui vous a contacté affiche des partenaires, voire même vous dit travailler pour EDF, DOLCE VITA etc... et présente un logo où l'ambiguïté est telle que d'aucuns s'y laissent prendre : un exemple « EDF Solidaire » mais traduisez «Energies Durables France Solaire »

Vous vous inquiétez maintenant du financement, en rappel : pour la fourniture et la pose de 12 panneaux il faut compter entre 25 000 et 30 000 euros.

Comme vous avez tort de vous inquiéter ! Vous allez monter un dossier avec **le commercial** de la **société installatrice**, et ici pas de souci, on vous demandera quels sont vos revenus bien sûr mais peu ou pas de justificatifs, et puis vous dit-on, la vente de votre production d'électricité va **LARGEMENT** couvrir vos échéances et votre premier paiement n'interviendra qu'au bout de 12 mois: notons juste que les intérêts sur cette période vous sont facturés.

Très vite, la société installatrice va poser vos panneaux, mais :

- il manquera l'onduleur !
  - le raccordement EDF ne sera pas fait !
  - on aura oublié de vous donner le Consuel ou le Certificat de Conformité !
- Mais qu'à cela ne tienne,
- les panneaux ont été posés,
  - vous avez **signé ou non** un document de « fin de travaux »,
  - vous n'avez pas reçu de factures et donc pas pu donner d'ordre de paiement.

### La banque débloque tous les fonds !

« Ce n'est pas possible ! », nous direz-vous. Et pourtant 90 % des dossiers de litige traités par notre agence le prouvent.

Pour finir sur ce tableau déjà accablant, des situations encore plus dramatiques. Votre installation a commencé, mais l'entreprise ne répond plus : **ELLE A DEPOSE LE BILAN** ou **ELLE EST EN REGLEMENT JUDICIAIRE** et si vous souhaitez poursuivre les travaux vous allez devoir payer une 2<sup>e</sup> fois car 100% des fonds lui ont été versés. Sygma Solfea - Sofemo - Sofinco, vous avez participé à ces financements, expliquez-nous !

Nous avons besoin de vous, nos adhérents ont besoin de comprendre.

Merci de votre aide.

## Les contrats d'assurance liés aux emprunts

### Toujours difficile d'obtenir la prise en charge des échéances

Après 6 mois d'échanges parfois compliqués, **notre association locale obtient gain de cause : 2 000 euros pour Mme G.**

Mme G avait emprunté 10 000 euros sur 5 ans et souscrit une assurance auprès de Groupama.

Mme G se bloque le dos et le diagnostic tombe : Hernie discale nécessitant une opération chirurgicale et un arrêt de travail de 11 mois.

Mme G réalise toutes les démarches pour que l'assurance prenne en charge les mensualités pendant son arrêt. Elle va devoir les envoyer plusieurs fois. Mais ses efforts resteront vains !

Après 1 an de démarches infructueuses, Mme G vient nous exposer son problème, nous devons nous battre 6 mois, mais nous finissons par gagner.

### Encore une fois : attention aux achats sur internet ou aux contacts téléphoniques...

### ...et surtout contrôlez attentivement

### les débits sur votre compte pendant plusieurs mois

M. P. achète pour les fêtes de Noël différents produits auprès d'une Sté X Belge, spécialisée en chocolats et friandises diverses. Tout se passe bien, il reçoit sa livraison dans les temps, son compte est prélevé du montant de son achat.

JANVIER : Surprise, il reçoit un colis de produits de la Sté X, il n'a rien commandé ! Il ne comprend pas mais ne s'inquiète pas véritablement, il n'y a pas de facture.

FEVRIER : en contrôlant son relevé de banque, il constate que la Sté X a prélevé 47,50 euros. Il adresse donc une réclamation et on l'informe qu'il a commandé ces produits par téléphone : M. P. sait qu'en aucun cas il n'a passé de nouvelle commande, il écrit pour réclamer le remboursement.

MARS : 2<sup>e</sup> prélèvement, mais cette fois il n'a reçu aucun produit.

M. P., très inquiet, vient nous demander de prendre son dossier en charge. Un courrier et un appel de l'UFC à la Sté X et nous obtenons l'envoi d'un chèque de remboursement pour les 2 prélèvements abusifs. **Et M. P. très gentiment nous offrira des chocolats...**



## UFC QUE CHOISIR GERS

Maison des Associations  
29, chemin de Baron - 32000 AUCH

Tél. : 05 62 61 93 75 (adhérents le mercredi)  
Courriel : [contact@gers.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@gers.ufcquechoisir.fr)  
Site : [www.ufcquechoisir-gers.org](http://www.ufcquechoisir-gers.org)

Réception des adhérents  
tous les mercredis  
de 9 h 30 à 18 h 30  
Non stop

Montant de l'adhésion : voir du dos.

Nom :

Prénom :

\*Adresse :

Code postal :  Ville :

Profession :  Tél :

Courriel :

\* L'adresse postale doit être très précise : lieu-dit, numéro, rue, bâtiment, logement...).