



Actualité

**9 Changer de complémentaire santé,
c'est avantageux !**

2 Éditorial

GOOGLE, FACEBOOK ...

3 Rapport d'activité 2022

Activités et finances

11 Santé

Nos services d'urgence en difficulté

13 Vos témoignages

Fraude bancaire, la galère

15 On a gagné à l'amiable

Agence LE GALL...

18 On a gagné en conciliation

LAPEYRE, heureusement qu'il n'y en a pas deux

19 On a gagné en justice

QUÉRARD toujours en retard

GOOGLE, FACEBOOK : ils utilisent et revendent nos profils

Notre vie numérique est tracée en permanence : recherches, préférences, déplacements, achats. Même les cartes bancaires peuvent être enregistrées, sans véritable garantie de sécurité. Le plus souvent, la traque s'opère en cachette. Il serait temps de reprendre le contrôle.

La plupart des citoyens sont profilés par les grands opérateurs numériques. Nos pratiques, nos caractéristiques, une multitude de détails de nos vies et de nos relations sont repérées, assemblées, indexées. Ce portrait est plus ou moins juste, souvent intime, en tout cas très détaillé. Il condense nos données personnelles, devenues objet de transactions pour le commerce, la publicité, mais aussi l'influence et la manipulation.

Se protéger vraiment

Ce phénomène est ancien (au moins 15 ans), masqué, silencieux. Il s'est développé sans régulation politique. La protection en France par la Commission nationale informatique et libertés (CNIL), avec la loi de 1978, n'était plus adaptée à la dimension planétaire et frénétique du pistage.

La réglementation européenne de protection des données (RGPD) est plus sévère, plus efficace, et mieux appliquée, depuis 2018.

Mais la défense de nos droits dépend aussi de nous, les proies, devenues marchandises numériques.

Une campagne de grande ampleur

C'est pourquoi notre association a lancé une campagne pour mieux maîtriser ces pratiques industrielles. Une plateforme nationale (www.jenesuispasunedata.fr) permet de faire le point sur ce sujet, auprès de tous les acteurs du numérique. Elle guide l'utilisateur pour interroger les GOOGLE, FACEBOOK, UBER, AMAZON et autres TINDER, et obtenir le respect de notre vie privée.

Il s'agit d'abord de sensibiliser les Français, les aider à y voir plus clair, leur fournir les moyens de savoir et exercer leurs droits sur les enregistrements amassés.

Le second objectif est de faire comprendre aux professionnels du profilage que les citoyens deviennent exigeants, et que ces requêtes peuvent leur coûter cher.

Les principaux droits des utilisateurs

L'accès :

Demander à un organisme s'il détient des renseignements personnels, et en obtenir la copie détaillée, vérifiable ; c'est le rôle du délégué à la protection des



données, obligatoire dans toutes les entreprises qui enregistrent des informations sur leurs clients, abonnés, usagers, ou simples visiteurs.

L'information :

Savoir comment sont recueillies, traitées, exploitées les caractéristiques personnelles conservées.

L'opposition :

Certaines données obtenues frauduleusement, ou inutiles au traitement correspondant à l'activité de l'entreprise, doivent être éliminées et interdites d'exploitation ; la prospection commerciale sans contrat préalable peut toujours être refusée, même sans motif.

La rectification :

L'intéressé peut exiger la correction d'indications inexactes ou incomplètes, auprès du délégué.

Le déréférencement :

Les moteurs de recherche doivent répondre aux demandes des internautes pour rompre le lien entre leur identité et un contenu qui leur porte préjudice ; tout refus de l'opérateur doit être justifié par une cause légitime (l'information du public, par exemple).

L'effacement :

Le demandeur peut obtenir l'effacement total et définitif de ses propres données (photo, vidéo, article) pour l'un des motifs prévus par le Règlement ; les justifications les plus simples et catégoriques (sans objection possible) sont la prospection commerciale, le retrait du consentement donné à l'origine, piratage ou collecte frauduleuse.

Reprendre le contrôle

Je vous invite à consulter cette plateforme gratuite et réclamer la transmission d'une copie de vos données. Lorsque vous disposerez de ce fichier, prenez un moment pour en examiner le détail. C'est impressionnant, terrifiant, ou scandaleux : cela dépend des habitudes et préférences de chacun. Mais c'est une opération salutaire, qui mérite un peu de temps, de détermination. Il devient urgent de s'intéresser à ses propres affaires. ●

L'association UFC-Que Choisir de NANTES exerce ses activités depuis 1996, dans l'agglomération nantaise et l'est du département de LOIRE-ATLANTIQUE (avec SAINT-NAZAIRE pour l'autre partie).

Elle est installée depuis 2001 dans ses propres murs, réaménagés en 2006, étendus en 2009, avec financements bancaires et fédéraux, amortis depuis 2011.

Cette année 2022 se caractérise par la stabilisation de notre nombre d'adhérents, qui place NANTES comme la 4ème plus grande association locale sur ce critère en France (après LYON, MARSEILLE et TOULOUSE).

Les épreuves n'ont pourtant pas manqué, avec l'interminable immobilisation de notre local, pour travaux de structure à la charge de notre copropriété, puis réfection intégrale de nos bureaux et remplacement du mobilier.

Nos deux salariées, les responsables et de nombreux bénévoles sont encore restés très mobilisés dans ce contexte. Nous avons répondu aux attentes des consommateurs, même sans pouvoir les recevoir sur place, entre mai et août, par le téléphone et la messagerie. Depuis septembre, nous recevons de nouveau les visiteurs, mais les téléconsultations restent la préférence des usagers.

Les travaux sont encore inachevés pour ce qui concerne divers équipements électriques, et la réinstallation ne sera complète qu'après les dernières finitions. ●

Nos activités

La réception du public (responsable : Danielle FEER)

C'est encore la partie la plus visible de notre présence à Nantes, avec l'accueil des visiteurs, l'organisation des rendez-vous, et les appels téléphoniques. Nous assurons aussi une permanence hebdomadaire dans nos antennes de CHÂTEAUBRIANT, ANCENIS et REMOUILLE. Cette activité occupe une trentaine de bénévoles permanenciers. Danielle FEER assure l'animation et la formation initiale des nouveaux. Notre secrétaire joue également un rôle actif dans le fonctionnement de cette permanence au quotidien.

Le traitement de litiges (responsable : Hervé LE BORGNE)

Cette activité reste le moteur principal d'adhésions et réadhésions. Le traitement des affaires est de plus en plus professionnel, en recourant principalement à des juristes qualifiés, salariés ou bénévoles. Depuis 2021, nous avons réalisé la dématérialisation intégrale des dossiers et de leur contenu, ainsi que la gestion de leurs évolutions.

Les enquêtes de consommation (responsable : Stéphanie LEDRU)

Nous répondons à tous les appels à enquêtes que la fédération nous demande d'effectuer dans notre circonscription, c'est-à-dire entre quarante et soixante magasins visités, pour les enquêtes les plus importantes. Stéphanie assure depuis 2022 l'animation et la coordination de l'équipe d'une vingtaine d'enquêteurs, avec la collaboration d'Alain LEMERLE et Alain JONCHERAY.

Ces enquêtes sont toutes diffusées dans la revue nationale "QUE CHOISIR", et la plupart dans notre bulletin local trimestriel CONSO'NANTES .

Les commissions thématiques (responsable : Gérard ALLARD)

Deux commissions thématiques sont constituées : l'une dans le domaine de la santé, l'autre dans celui de l'environnement. Ces commissions regroupent chacune une vingtaine de bénévoles de l'association, engagés sur les sujets concernés, soit en représentant notre association auprès d'organismes (le plus souvent publics), soit comme référent d'un thème spécifique (exemples : qualité de l'eau potable, radon, air intérieur). Nos deux commissions s'insèrent dans un réseau régional et national.

Le champ de nos représentations couvre un vaste paysage consumériste et environnemental, notamment :

Agriculture : Commission Départementale d'Orientation Agricole (CDOA).

Environnement : Comité Départemental de l'Environnement et des risques sanitaires et technologiques (CODERST), Commission locale de l'eau, Commission régionale Déchets...

Services publics : Commissions consultatives de services publics au niveau de l'agglomération nantaise et du département. Elles émettent des avis sur des missions publiques touchant notre vie quotidienne (transports, eau, assainissement, déchets...). Notre association est également représentée dans ces commissions pour plusieurs communautés de communes ou d'agglomération (Erdre et Gèvre, Clisson...)

Personnes âgées : Conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie 44 (CDCA).

Santé : Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie (CSRA), dont nous assurons la présidence de la commission "droits des usagers", Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CCI), Comité de la protection de la personne, Commissions des usagers des établissements de santé (CDU). Notre association est adhérente à FRANCE ASSO SANTÉ Pays de la Loire, qui regroupe au niveau régional l'ensemble des associations agréées dans le domaine de la santé.

Notre présence en CDU, dans seize établissements de santé du territoire de notre association, est significative de notre implantation dans le domaine de la santé (22 % des représentations sont assurées en Pays de la Loire par notre association) et de la compétence de nos représentants (le renouvellement de mandat est quasi systématique).

La commission santé assure des contacts réguliers avec des organismes représentant les professions de santé (Conseils de l'ordre, union régionale des professionnels de santé, fédérations hospitalières).

Les membres de ces deux commissions participent également aux réflexions des échelons régional ou local, sur l'évolution et la mise en œuvre des politiques publiques (transition énergétique, agriculture, développement durable, santé-environnement), et de grands projets (futur CHU, avenir de la Loire).

Dans ce cadre, nous portons des actions d'information et de sensibilisation auprès du grand public par l'intermédiaire de conventions avec des organismes publics.

Exemples de conventions en cours, avec :

L'ARS (santé), l'ASN (nucléaire) et la DREAL (environnement-logement), sur la sensibilisation du grand public à la qualité de l'air intérieur.

Le Conseil régional sur des actions de prévention dans le domaine de la santé.

Représenter les consommateurs et les usagers réclame du temps, des moyens, des formations. Nous devons être exigeants à la fois vis-à-vis de nous-mêmes (pour approfondir la connaissance des dossiers), mais également à l'égard du fonctionnement des différents organismes dans lesquels nous siégeons.

Communication (responsables : Sophie MERCIER, Bernard DI-MEGLIO)

Notre bulletin trimestriel local est tiré à 2 000 exemplaires en moyenne : Sophie programme et réalise un important travail pour la rédaction, la conception, et les expéditions des éditions, avec la collaboration de nombreux bénévoles.

Notre site internet et notre page FACEBOOK présentent toutes les informations élaborées par nos équipes, avec au moins une publication par semaine : ils sont administrés par notre nouvelle secrétaire, Pauline, recrutée en septembre pour remplacer Anaïs, qui a quitté Nantes.

Une équipe est chargée plus particulièrement des échanges, soit entre bénévoles, soit avec des associations partenaires de nos missions : Bernard prospecte ainsi les organismes publics et associatifs de l'agglomération, et réalise des supports de présentation des équipes ; les bénévoles sont invités à se rencontrer une à deux fois par mois au local, pour s'informer sur nos activités .

Formations (plus de responsable en 2022)

La formation est pilotée par l'Union Régionale des Pays de la Loire, et réalisée à ANGERS pour l'ensemble des 6 associations locales de cette région. Elle permet aux bénévoles d'autres horizons d'échanger sur leurs activités, et améliorer leurs compétences.

Une douzaine de bénévoles de Nantes ont suivi une formation en 2022. Deux personnes ont participé aux sessions "Découverte de l'UFC-Que Choisir" (mars et octobre), formation qui permet aux nouveaux bénévoles de mieux connaître notre association. D'autres se sont formés aux enquêtes, à la représentation des consommateurs ou à l'animation de réunions et événements

Ateliers citoyens (plus de responsable en 2022)

Notre association réalise régulièrement des séances de sensibilisation aux problématiques de santé, environnement, et consommation, pour tous publics, sans considération d'adhésion. Nous sommes sollicités pour cela par des mairies ou organismes publics, ou sollicitons des partenaires organisateurs. Gérard ALLARD en assure la programmation, et des bénévoles animent ces séances d'information, à partir de conducteurs réalisés par la fédération, ou nos propres ressources

Notre participation à la vie de la fédération

Gérard ALLARD est "militant qualifié" à la commission nationale Santé.

Nous avons participé à l'assemblée générale de l'UFC-Que Choisir à Seignosse, les 21 et 22 mai 2022, avec 3 délégués (Stéphanie LEDRU, Yannick BIRON et Hervé LE BORGNE représentant l'Union régionale).

Nos résultats

Les adhésions

Au 31 décembre 2022, nous comptons **3 190** adhérents à jour de leur cotisation.

Les chiffres se décomposent ainsi :

ANNÉE	2018	2019	2020	2021	2022
ADHÉSIONS	1 036 (+ 5 %)	1 033 (=)	1 189 (+ 16 %)	1 129 (- 6 %)	1 003 (- 11 %)
RÉADHÉSIONS	1 677 (64 %)	1 853 (69 %)	1 965 (69 %)	2 161 (68 %)	2 188 (67 %)
TOTAL	2 713 (+ 3 %)	2 886 (+ 6 %)	3 154 (+ 10 %)	3 290 (+ 4 %)	3 191 (- 3 %)

Ce résultat est en retrait par rapport aux deux excellentes années précédentes, mais c'est plutôt en réalité une stabilisation de la tendance observée depuis 2014.

En effet, après une progression spectaculaire des litiges provoqués par l'épidémie en 2020 (notamment les annulations de vols touristiques), un reflux était inévitable en régime normal. Il s'était amorcé en 2021, et la première moitié de 2022 a été curieusement peu active en traitement de litiges, donc en primo-adhésions. Mais les derniers mois de cette année ont connu un regain à partir de juillet. La perte totale d'adhésions s'est ainsi maintenue à une centaine sur ces 12 derniers mois. La tendance actuelle est donc à la stabilisation de nos effectifs au-dessus de 3 000 adhérents à jour de cotisation.

Dans l'ensemble de la France, la tendance est plutôt à la baisse depuis plusieurs années, mais toujours inégale entre les associations locales .

Les litiges

Nous avons ouvert **1 040 nouveaux dossiers** en 2022, contre 1 090 l'année précédente, ce qui est conforme aux volumes annuels antérieurs. Il restait environ 216 dossiers en instance fin décembre 2022, et 92 sont en attente de jugement au tribunal ou en conciliation.

Les sujets de discord avec les professionnels sont variés, mais il y a des constantes. Pour 2022, les scores sont les suivants :

Logement et copropriété : 28 % (contre 29 % en 2021). La moitié de ces affaires relève des travaux de rénovation ou construction, le reste en location et copropriété, domaine dans lequel nous dispensons beaucoup de conseils.

Services et équipements domestiques : 27 % (contre 34 % en 2021). Cette catégorie très large d'opérations commerciales (dans laquelle on trouve le démarchage, les problèmes de garanties, les agences de voyage, et autres dépannages à domicile) varie d'une année sur l'autre, mais se classe régulièrement en tête. Elle est cependant en recul prononcé, en raison du tassement des litiges touristiques après l'épidémie.

Banques : 13 % (contre 9 % en 2021). La progression

considérable des débits frauduleux explique la progression importante de ce secteur.

Les autres catégories représentent chacune moins de 10 % des problèmes, avec l'automobile (9 %), l'assurance (8 %) et les télécommunications (6 %).

Les résultats obtenus sur les dossiers constitués :

Sur les 1 152 dossiers clos en 2022, on peut souligner cette année encore la proportion très importante de conseils fournis (545 : plus de la moitié des dossiers ouverts), et aussi de conclusions positives (sur 607 dossiers pour lesquels l'association est intervenue, 332 aboutissent à une solution gagnante ou de compromis : c'est nettement plus de la moitié).

Pour l'essentiel, le traitement des litiges reste non judiciaire, avec 334 mises en demeure (courrier RAR), mais 551 avis amiables (lettre de signalement), donc une bonne proportion de dossiers pour lesquels cette première intervention très courtoise et rapide aura permis de satisfaire le consommateur.

On observe toujours deux autres constantes : un volume important d'abandons (l'adhérent ne donne pas suite, alors qu'un recours nous paraît possible : 88 dossiers, contre 138 en 2021), et la proportion très faible de litiges perdus (35, soit moins de 3 %).

En 2022, nous avons préparé 115 dossiers de procédure devant le tribunal judiciaire, en assignation, conciliation, ou formule européenne simplifiée. Cela représente **moins de 10 % des dossiers ouverts chaque année**, ce qui confirme l'utilité de notre rôle, sans encombrer la justice.

Dans le détail, sur 133 affaires dont on connaît le résultat, on compte **plus de 80 % de décisions favorables** (le Tribunal a donné raison à nos adhérents 8 fois sur 10) : 80 jugements gagnés (60 %) et 28 convocation (21 %). Nous avons malheureusement perdu le procès dans 25 cas (19 %), le plus souvent sans frais supplémentaires pour le consommateur. Le résultat des autres dossiers (46 cas) n'est pas connu, en raison soit de l'abandon (l'adhérent n'a pas donné suite après préparation du dossier), soit du recours à un avocat.

La quasi-totalité de ces affaires ont été engagées et menées par nos adhérents, sans l'aide d'un avocat : on peut se dispenser de recourir à l'avocat jusqu'à 10 000 €, et même d'un huissier jusqu'à 5 000 €, au tribunal judiciaire.

Les Tribunaux nous ont réservé parmi ces dossiers quelques succès exemplaires : dans **CONSO'NANTES** et sur notre site internet, la rubrique "On a gagné en justice" relate les plus intéressants.

Les enquêtes de consommation

En 2023, l'association de Nantes a participé à 5 enquêtes nationales, qui ont été publiées dans le mensuel QUE CHOISIR, et font ou feront l'objet d'un article dans notre trimestriel CONSO'NANTES :

L'affichage des revues Que Choisir en kiosque en janvier

Il s'agissait de vérifier la visibilité des différentes revues dans les kiosques (vendeurs de journaux ou rayons spécialisés de supermarchés).

Conseils des concessionnaires automobiles pour des véhicules électriques et thermiques neufs en mars

Les enquêteurs devaient prendre conseil auprès des vendeurs pour l'achat d'un véhicule neuf, qu'il soit électrique ou thermique. Les réponses ont été relevées en vue d'une étude critique de leurs conseils concernant les différents types de motorisations.

Conseils en boutiques et pharmacies sur les produits au cannabidiol (CBD) en juin

Cette enquête en client mystère auprès des boutiques et pharmacies a permis de constater d'une part que les conseils et produits préconisés étaient très variables d'une boutique à l'autre, d'autre part que peu de pharmacies vendent encore ce type de produits.

Relevés de prix en magasins hard discount en septembre

Les enquêteurs devaient relever le prix de toute une gamme de produits de grandes marques proposées en magasin de hard discount. Cette enquête a révélé que les formats vendus dans ce type d'enseignes ne sont pas toujours comparables à ceux vendus dans les circuits habituels de grandes surfaces (volumes ou masse de produits différentes par exemples).

Relevés de prix en magasins de circuits courts en novembre

Cette enquête a ciblé les magasins annonçant vendre en circuits courts, ainsi que la gamme de produits effectivement proposés dans cette catégorie.

Nos actions auprès de l'opinion

Nous avons été actifs dans les organismes, et visibles dans les médias, pour dénoncer certains abus et proposer des solutions, soit en appuyant des opérations nationales, soit par des initiatives de notre association. Quelques exemples en 2022 :

Environnement

Qualité de l'eau au robinet : nous avons continué à alerter les pouvoirs publics sur les dépassements de limites de qualité de l'eau distribuée à partir de plusieurs captages du département. Des investissements importants sont en cours de réalisation dans les

usines de traitement de l'eau à Machecoul, Massérac et Nort-sur-Erdre. Ils permettront de revenir à une situation normale. Pour l'UFC Que Choisir, ce sont des décisions positives mais insuffisantes : il faudrait aussi et surtout réduire les causes de pollution de nos nappes (nitrates, pesticides).

Risque radon : un travail important a été fait pour mettre en place un argumentaire de sensibilisation auprès du grand public sur ce risque (formation de bénévoles, contacts avec des élus, plaquette explicative). Nous avons réalisé avec l'aide des collectivités concernées des réunions publiques à Clisson, Avesac, Port-Saint-Père. Nous avons distribué plus de 400 dosimètres durant l'hiver 2021/2022.

Qualité de l'air intérieur : nous sommes intervenus pour sensibiliser sur ce sujet dans les réseaux d'aides-soignantes, d'assistantes maternelles et d'aides à domicile dans différentes communes du département.

Santé

Dans nos représentations en établissements de santé, nous nous efforçons de faire respecter les droits des patients (accès au dossier médical, dépassements d'honoraires) et d'améliorer leurs conditions de prise en charge (accueil, informations...). Nous sommes d'ailleurs de plus en plus sollicités pour aider les usagers, dans les établissements où nous sommes représentés.

Nous accompagnons également nos adhérents dans des **médiations** auprès des professionnels de santé (conseils de l'Ordre, par exemple).

Nous avons porté auprès de l'Agence régionale de santé les attentes des usagers sur la programmation des soins : difficultés à trouver un médecin traitant, accès aux spécialistes.

Nous sommes attentifs aux évolutions du système de santé dans les domaines du numérique et de la télé-médecine. L'un de nos représentants est identifié auprès de l'assurance maladie pour la mise en place de l'espace numérique personnel des assurés.

Consommation

Une équipe de bénévoles anime des conférences ou des ateliers citoyens auprès d'organismes publics et associatifs, mais cette activité a mis du temps à reprendre en 2022. Quelques séances ont été réalisées dans l'agglomération nantaise et les communes proches de nos antennes, surtout à l'automne dernier.

Nous assurons des **chroniques régulières les médias locaux** comme OUEST-FRANCE, PRESSE-OCÉAN, FRANCE BLEU LOIRE-OCÉAN FRANCE 3, et surtout désormais TÉLÉNANTES ●

Nos perspectives

Les épisodes successifs de l'épidémie et des travaux du local ont été éprouvants pour notre association et ses acteurs.

Certes, l'engagement des bénévoles et salariées a permis de surmonter ces difficultés, et d'adapter notre organisation.

Il en est finalement résulté une amélioration de nos outils informatiques, de nos équipements et de nos moyens de communication.

Nous espérons que ces changements, forcés mais réussis, nous permettent de retrouver la sérénité pour mieux accomplir nos missions. ●

Conseil d'Administration 2022
Président
Hervé LE BORGNE

Vice Président
Gérard ALLARD

Secrétaire
Stéphanie LEDRU

Trésorier
Gilbert BOISMAIN

Administratrice
Danielle FEER

Administrateur
François MARC

Administrateur
Bruno LELAY

Administratrice
Sophie MERCIER

Administratrice
Yannick BIRON

IN MEMORIAM

Notre ami Jean BOURDELIN est décédé mardi 7 mars en soirée, à l'hôpital où il avait été admis suite à la rechute d'un cancer qui le faisait beaucoup souffrir ces derniers mois.

Il était spirituel, généreux, cultivé. Un géant délicat, toujours jovial, tellement élégant.

Il nous régala de sa plume alerte dans CONSO'NANTES, sur les thématiques d'environnement, au coeur de son engagement associatif.

Puisqu'il ne souffre plus, il doit s'amuser à nouveau. De tout, mais pas tout seul. Comme avant.

Le rapport financier 2022

Dépenses/Charges de 2022

Achats	11 691 €
EDF	875 €
Mobilier et petit matériel	8 582 €
Fournitures de bureau	1 354 €
Produits d'entretien	881 €

Services externes	11 334 €
Location Salles	1 293 €
Charges copropriété	7 466 €
Entretien des équipements (téléphone, copieur, PC)	2 549 €
Assurance	26 €

Autres services externes	37 739 €
Journal Conso'Nantes	14 499 €
Frais de missions (adhérents, salariés)	6 827 €
Participation Union régionale	1 355 €
Frais d'enquêtes	439 €
Frais en abandon des Bénévoles	4 308 €
Affranchissements (LRAR, T)	8 108 €
Télécommunications (phone, fax, net)	1 989 €
Autres frais financiers	214 €

Impôts, taxes	2 621 €
Taxe foncière	2 621 €

Frais de personnel	73 692 €
Salaires	54 496 €
Urssaf et Médéric (CEA)	13 201 €
Mutuelle salarié Mie	192 €
Tickets restaurant	3 720 €
Formations	1 764 €
Médecine du travail	319 €

Autres charges de gestion	19 022 €
Parts fédérales	17 901 €
Commissions paiement ligne	1 121 €

Total des dépenses/charges **156 100 €**

Recettes/Produits de 2022

Ventes	41 194 €
Journal Conso'Nantes	11 112 €
Litiges (LRAR, procédures)	21 447 €
Prestations de services	8 635 €

Autres produits de gestion	98 879 €
Dons adhérents	2 293 €
Abandon frais des Bénévoles	4 308 €
Adhésions/réadhésions	92 278 €

Subventions	7 960 €
Subventions publiques	7 681 €
Subventions fédération	279 €

Produits financiers	138 €
Intérêts compte sur livret	138 €

Total des recettes/produits **148 172 €**

Résultat de gestion de 2022

Résultat de 2022	-7 928 €
Dépenses non récurrentes 2022	14 766 €

Changer de complémentaire santé, c'est avantageux !

L'association UFC-Que Choisir de NANTES propose ci-dessous une nouvelle étude sur l'assurance complémentaire santé. Désormais, la loi permet aux assurés de résilier leur contrat après un an d'assurance au moins, et à tout moment.

La cotisation dans les mutuelles santé dépend de l'âge de l'assuré et des prestations choisies, mais pas de ses revenus. En tout cas, la contribution ne dépend pas du risque individuel de l'adhérent : les mutuelles ont l'interdiction d'appliquer un questionnaire de santé.

Dans notre tableau, le remboursement inclut celui de la sécurité sociale (SS).

L'exemple le plus courant est celui de la consultation de généraliste, avec des honoraires de 25 € (base de calcul pour le remboursement SS) : le remboursement SS est de 16,50 € (soit 70 % de 25 €, moins 1 € de franchise), et le versement d'assurance sera souvent égal au complément à 100 % (30 % de 25 €), soit 7,50 €. Ainsi, l'assuré touche au total 24 € sur la dépense de 25 €.

Pour une prestation de spécialiste, la base de remboursement SS est à 30 €. En cas de dépassement d'honoraires, pour une prestation facturée par exemple 43 €, le remboursement SS est de 20 € (soit 70 % de 30 €, moins 1 € de franchise), et le versement de l'assureur viendra couvrir **en totalité ou en partie** le dépassement. Si ce complément est à 130 %, l'assuré touchera 9 € en plus (soit 30 % de 30 €). Si la couverture d'assurance est à 170 % de la base SS, alors ce complément sera de 21 € (soit 70 % de 30 €). Le remboursement total ne dépasse jamais la dépense réelle (d'où l'expression "jusqu'à 170 % du tarif SS").

ORGANISME MUTUEL	M I E	M I E	LA CHOLETAISE	M C R N	LES MUTUELLES LIGERIENNES
FORMULE	Atmosphère (- 70 ans)	Platine (+ 70 ans)	C'Senior niveau 3	Énergie Commune 3	Silver
Cotisation mensuelle	69 ans : 85 €	72 ans : 129 €	72 ans : 90 €	Plus de 70 ans : 90 €	72 ans : 89 €
MÉDECINE DE VILLE	M I E "Atmosphère"	M I E "Platine"	LA CHOLETAISE	M C R N	LES MUTUELLES LIGERIENNES
Généralistes en parcours de soins et secteur 1 (ou régime OPTAM)	Jusqu'à 170 % du tarif SS	Jusqu'à 170 % du tarif SS	Jusqu'à 150 % du tarif SS	Jusqu'à 150 % du tarif SS	Jusqu'à 100 % du tarif SS
Généralistes en autres cas	Jusqu'à 150 % du tarif SS	Jusqu'à 150 % du tarif SS	Jusqu'à 130 % du tarif SS	Jusqu'à 130 % du tarif SS	Jusqu'à 100 % du tarif SS
Spécialistes en parcours de soins et secteur 1 (ou régime OPTAM)	Jusqu'à 170 % du tarif SS	Jusqu'à 170 % du tarif SS	Jusqu'à 150 % du tarif SS	Jusqu'à 150 % du tarif SS	Jusqu'à 125 % du tarif SS
Spécialistes en autres cas	Jusqu'à 150 % du tarif SS	Jusqu'à 150 % du tarif SS	Jusqu'à 130 % du tarif SS	Jusqu'à 130 % du tarif SS	Jusqu'à 105 % du tarif SS
Auxiliaires médicaux en parcours de soins et secteur 1 (ou régime OPTAM)	Jusqu'à 160 % du tarif SS	Jusqu'à 160 % du tarif SS	Jusqu'à 150 % du tarif SS	Jusqu'à 150 % du tarif SS	Jusqu'à 100 % du tarif SS
Auxiliaires en autres cas	Jusqu'à 160 % du tarif SS	Jusqu'à 160 % du tarif SS	Jusqu'à 130 % du tarif SS	Jusqu'à 130 % du tarif SS	Jusqu'à 100 % du tarif SS
Biologie	Jusqu'à 160 % du tarif SS	Jusqu'à 160 % du tarif SS	100 % du tarif SS	140 % du tarif SS	100 % du tarif SS
Pharmacie	100 % du tarif SS	100 % du tarif SS	100 % du tarif SS	100 % du tarif SS	100 % du tarif SS
Imagerie en parcours de soins et secteur 1 (ou régime OPTAM)	Jusqu'à 170 % du tarif SS	Jusqu'à 170 % du tarif SS	Jusqu'à 150 % du tarif SS	Jusqu'à 150 % du tarif SS	120 % du tarif SS
Imagerie en autres cas	Jusqu'à 150 % du tarif SS	Jusqu'à 150 % du tarif SS	Jusqu'à 130 % du tarif SS	Jusqu'à 130 % du tarif SS	100 % du tarif SS
Orthopédie	Jusqu'à 260 % du tarif SS	Jusqu'à 260 % du tarif SS	Jusqu'à 175 % du tarif SS	100 % du tarif SS + forfait 200 € pour grand appareillage ou 60 € pour petit appareillage	180 % du tarif SS
Fauteuil roulant	100 % du tarif SS + jusqu'à 900 €/an	100 % du tarif SS + jusqu'à 1500 €/an	Voir contrat, selon appareillage	100 % du tarif SS + 200 €/an sur justificatif	
AIDES AUDITIVES	M I E "Atmosphère"	M I E "Platine"	LA CHOLETAISE	M C R N	LES MUTUELLES LIGERIENNES
Équipement dit "classe A"	Appareillage, accessoires, entretien : prise en charge intégrale ("reste à charge zéro" ou "100 % santé")				
Équipement dit "classe B" (tarifs libres)	60 % du tarif SS + forfait 800 €/oreille/ tous les 4 ans	60 % du tarif SS + forfait 1 200 €/oreille tous les 4 ans	250 % du tarif SS + forfait 200 €/oreille tous les 4 ans	100 % du tarif SS + 100 €/oreille tous les 4 ans	100 % tarif SS + forfait 350 € /oreille tous les 4 ans
CURE THERMALE	M I E "Atmosphère"	M I E "Platine"	LA CHOLETAISE	M C R N	LES MUTUELLES LIGERIENNES
Honoraires médicaux Frais d'hydrothérapie Frais d'hébergement et transport (sur présentation de justificatifs)	Remboursement SS + forfait 200 €/an	Remboursement SS + forfait 300 €/an	200 % du tarif SS + forfait 200 €/an	100 % du tarif SS + 100 €/an	100 % du tarif SS + 50 €/an

DENTAIRE	M I E "Atmosphère"	M I E "Platine"	LA CHOLETAISE	M C R N	LES MUTUELLES LIGERIENNES
Soins dentaires	Jusqu'à 170 % du tarif SS	Jusqu'à 170 % du tarif SS	Jusqu'à 150 % du tarif SS	Jusqu'à 150 % du tarif SS	Jusqu'à 100 % du tarif SS
Prothèses acceptées/SS	1 ^{ère} année : 200 % du tarif SS (maxi : 1 000 €/an). Années suivantes : 420 % du tarif SS (maxi : 1 800 €/an). Même plafond pour les soins dentaires.	420 % tarif SS (maxi : 1 000 €/an en 1 ^{ère} année, 1 800 € les années suivantes). Même plafond pour les soins dentaires.	250 % du tarif SS	250 % du tarif SS (maxi : 2 000 €/an)	300 % du tarif SS (maxi : 1 500 €/an)
Prothèses refusées/SS	1 ^{ère} année : néant. Années suivantes : 376,25 € par prothèse (maxi : 1 800 €)	376,25 € par prothèse (maxi : 1 000 €/an 1 ^{ère} année, 1 800 € années suivantes). Même plafond pour les soins dentaires.	150 €/an	Non remboursé	Non remboursé
Orthodontie acceptée/SS	250 % du tarif SS	100 % du tarif SS	250 % du tarif SS	250 % du tarif SS	Non remboursé
Orthodontie refusée/SS	1 ^{ère} année : néant. Années suivantes : 290,25 €/semestre	Non remboursé	300 €/an	100 €/an	
Implantologie	400 € pour 1 implant/an	400 € pour 1 implant/an	300 €/an	150 €/an	350 €/an
OPTIQUE	M I E "Atmosphère"	M I E "Platine"	LA CHOLETAISE	M C R N	LES MUTUELLES LIGERIENNES
Équipement dit "classe A"	Verres et monture, ou lentilles : prise en charge intégrale ("reste à charge zéro" ou "100 % santé")				
Verres simples (équipement dit "classe B" tarifs libres)	Remboursement SS + 130 € (2 verres)	130 € (2 verres)	Forfait 300 € (2 verres)	Forfait 140 € (2 verres)	Remboursement SS + forfait 300 € du 1 ^{er} au 36 ^{ème} mois. Au-delà : + forfait 420 €
Verres complexes (équipement dit "classe B" ou tarifs libres)	Remboursement SS + 205 € (2 verres)	350 € (2 verres)	Forfait 400 € (2 verres)	Forfait 200 à 300 € (2 verres)	Remboursement SS + 300 € du 1 ^{er} au 36 ^{ème} mois. Au-delà : + forfait 450 €
Montures (en "classe B")	100 €	100 €	Inclus dans le forfait verres	Forfait 90 €	Inclus dans le forfait verres
Lentilles "classe B" acceptées/SS	60 % tarif SS + 150 €/an	60 % tarif SS + 150 €/an	100 % tarif SS + forfait 200 €/an	100 % tarif SS + 200 €/an	Remboursement SS + 100 €
Lentilles en "classe B" refusées/SS	150 €/an	150 €/an	Forfait 200 €/an	Forfait 200 €/an	Non remboursées
HOSPITALISATION	M I E "Atmosphère"	M I E "Platine"	LA CHOLETAISE	M C R N	LES MUTUELLES LIGERIENNES
Frais de séjour	Jusqu'à 280 % du tarif SS	Jusqu'à 280 % du tarif SS	100 % du tarif SS	Jusqu'à 150 % du tarif SS	Jusqu'à 100 % du tarif SS
Honoraires en parcours de soins et secteur 1 (ou régime OPTAM) Honoraires en autres cas	Jusqu'à 400 % du tarif SS Jusqu'à 200 % du tarif SS	Jusqu'à 400 % du tarif SS Jusqu'à 200 % du tarif SS	Jusqu'à 150 % du tarif SS Jusqu'à 130 % du tarif SS	Jusqu'à 150 % du tarif SS Jusqu'à 130 % du tarif SS	Jusqu'à 130 % du tarif SS Jusqu'à 110 % du tarif SS
Forfait journalier	20 € sauf psychiatrie 15 €	Frais réels	Frais réels	Frais réels	Frais réels
Chambre particulière En établissement spécialisé :	50 €/jour 50 €/jour durant 60 jours	50 €/jour 50 €/jour durant 60 jours	55 €/jour 55 €/jour	60 €/jour limité à 60 jours 60 €/jour limité à 30 jours	47€ 20 € limité à 30 jours en psychiatrie 27 € limité à 90 jours en maison de convalescence
Frais accompagnant	50 €/jour durant 15 jours	50 €/jour durant 15 jours	25 €/jour (-16 et +70 ans)	25 €/jour, selon contrat	30 €/jour pendant 10 jours si l'accompagnant est membre de la mutuelle
PRESTATIONS PARTICULIERES	M I E "Atmosphère"	M I E "Platine"	LA CHOLETAISE	M C R N	LES MUTUELLES LIGERIENNES
Ostéodensitométrie tous les ans (non remboursée SS)	50 €/an	100 €/an	50 €/an	Inclus dans forfait médecines douces	100 % +18 €
Analyses prescrites hors nomenclature	200 €/an	100 €/an	Non remboursé	40 €	20 % de la dépense
Médicaments prescrits non remboursés	120 € sur justificatifs	70 €/an	30 €/an	60 €	100 €/an
Médecines douces (par médecin diplômé)	Jusqu'à 120 €/an (toutes spécialités)	Jusqu'à 50 €/séance et 3 séances par an (toutes spécialités)	100 €/an (spécialités limitées)	100 €	5 séances à 20 €
Assistance d'urgence à domicile	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Nos services d'urgence en extrême difficulté

Il n'est pas une semaine sans que soient annoncées dans notre région des restrictions d'accès aux urgences. C'est une fermeture temporaire d'un service (exemple à Ancenis). Ce sont des restrictions d'accès (appel obligatoire au centre 15 avant de pouvoir aller aux urgences). Ce sont encore des tensions chez le personnel, allongeant les temps d'attente dans des conditions souvent anormales (séjour prolongé sur brancards).



Une situation préoccupante à tous points de vue

L'engagement des professionnels de santé sur le terrain à titre individuel n'est pas en cause. Nous saluons globalement leur conscience professionnelle, compte tenu des conditions difficiles dans lesquelles ils exercent leur métier. Dans la situation actuelle, c'est l'organisation (ou plutôt la désorganisation) de notre système de santé qui interpelle. Le manque d'anticipation en ressources humaines, les freins catégoriels, la perte de valeur du soin, l'incompréhension par les usagers de son fonctionnement.

- Le centre 15 au bord de la saturation

Depuis plusieurs mois, le centre 15 de Loire-Atlantique est particulièrement sous tension (augmentation des appels) et surtout en difficulté de recrutement d'assistants de régulation.

Certes, le temps de premier décrochage par un opérateur semble satisfaisant, par rapport à d'autres centres 15 de la région : 90 % dans la minute (mais 1 minute, c'est très long en situation d'urgence !!!). Mais le temps d'attente s'allonge pour obtenir le transfert de prise en charge à un médecin libéral, en dehors de l'urgence vitale. Trop souvent, l'opérateur d'orientation du centre 15 annonce que le médecin rappellera dans une ou deux heures, voire davantage.

Par ailleurs, il demeure une incompréhension des usagers face aux différents numéros d'appel en cas d'urgence (entre 15 et 116-117). Il est nécessaire de faire cesser les conflits de chapelles entre médecine hospitalière et libérale. Il faut rapidement un numéro unique, qui facilitera la vie des usagers.

- Des services d'urgences débordés

Dans les témoignages reçus ces derniers mois, les représentants des usagers du CHU de Nantes ont enregistré des observations de patients sur le délai d'attente. Mais elles sont en fait peu nombreuses par rapport à la réalité, car les patients se sont souvent montrés compréhensifs, ou fatalistes. En revanche, il y a une forte demande d'information sur les temps prévisibles d'attente et les conditions de la prise en charge. Les représentants des usagers ont noté également depuis plusieurs mois une augmentation des

tensions entre soignants et patients (manque d'écoute, perte de patience). Certains usagers témoignent d'un manque d'humanité dans les relations. C'est de l'écoute qu'ils réclament, cela ne demande souvent qu'un instant, car chacun est conscient que le temps médical manque.

De réels problèmes sur les urgences psychiatriques ont été relevés au CHU de Nantes, par exemple des sorties prématurées qui entraînent un retour rapide en hospitalisation.

On observe également des sorties des urgences mal organisées de nuit.

- Le filtrage d'accès aux urgences envisagé

La régulation d'accès aux services d'urgences (admission subordonnée à l'appel préalable obligatoire au centre 15) n'a pas été mise en œuvre ces derniers mois en Loire-Atlantique. Cette mesure est fréquente en Sarthe, et périodique en Mayenne et Vendée. Mais la demande des soignants pour mettre en place ce dispositif dans notre département est forte.

Cela dit, selon le centre 15 de Loire-Atlantique, sa charge de travail est telle que de toute façon, la situation serait encore plus dégradée si la régulation d'accès aux urgences était mise en place.

- La fermeture de nuit du service d'urgences d'Ancenis

L'information à la population des difficultés d'accès aux urgences et des fermetures de services a été plus visible que les années précédentes (appuyée par la campagne nationale de l'été 2022). Le service d'urgence d'Ancenis est de plus en plus souvent fermé la nuit, en raison du manque de médecins urgentistes (un mois cet été, deux mois cet automne, peut-être 3 mois au printemps). Dans un territoire en expansion démographique, c'est très inquiétant, car au-delà des urgences, c'est toute l'activité du centre hospitalier d'Ancenis qui va être compromise à brève ou moyenne échéance (maternité et chirurgie notamment).

- L'organisation de la chaîne des soins en aval des urgences en tension

La saturation des urgences provient également de la

difficulté à trouver un lieu d'hospitalisation suite à une prise en charge aux urgences. La fermeture de nombreux lits, essentiellement en soins de suite et rééducation, ne facilite pas une fluidité de la prise en charge (à certaines périodes, 20 % des lits concernés sont fermés sur l'agglomération nantaise). Le retour à domicile prématuré est souvent une solution (très) suggérée, avec les risques de rechutes.

Nos trois demandes face à cette situation

La situation dégradée de nos services d'urgence reflète malheureusement l'état global de notre système de santé, et les solutions passent par des décisions politiques nationales. Il faudrait en particulier :

- Former beaucoup plus de professionnels.
- Faire évoluer les professions paramédicales en accroissant leurs compétences.
- Coordonner les organisations médicales de l'hôpital et de la ville par plus de coopération et d'obligations mutuelles.

Pour la situation dans notre département, nous exprimons entre autres trois demandes :

Nous refusons la régulation de l'accès aux soins d'urgences par le centre 15, sauf crise sanitaire

Il est préférable de réorienter les usagers venus aux urgences avec un besoin de soins moins complexes, mais néanmoins indispensables, vers les maisons médicales de garde (MMG) à toute proximité des urgences.

Nous avons noté la réticence des personnels hospitaliers, qui objectent des arguments autour de la responsabilité. Il faut avancer sur cette synergie nécessaire entre services d'urgence et maisons de garde. L'extension des plages d'ouverture des maisons médicales de garde (samedi matin, en semaine à partir de 18 h) pourrait alors s'avérer utile.

Dans le nouveau CHU, nous avons d'ailleurs défendu l'implantation de cette maison médicale de garde à l'intérieur du service d'urgence, pour faciliter la prise en charge commune.

Nous souhaitons aussi l'instauration obligatoire du tiers payant dans ces maisons médicales de garde.

Nous sommes favorables au déploiement opérationnel rapide et efficace du Service d'accès aux soins 44 (SAS)

Le Service d'accès aux soins est une nouvelle organisation des centres 15, ouverte à l'ensemble des professionnels de santé, afin de favoriser le développement des filières directes de prise en charge, sans passer par les urgences.

Le SAS doit permettre à tout usager, en cas de besoin de santé urgent, d'avoir accès, de manière simple et lisible, à un professionnel de santé, lorsque ni le médecin traitant ni une structure de soins non programmés ne sont disponibles.

Cette formule doit s'articuler naturellement avec les pharmacies, les infirmiers libéraux, les kinésithé-

rapeutes et tous les acteurs de soins susceptibles d'intervenir dans le parcours du patient, pour évoluer à terme et au besoin vers les médecins spécialistes.

Notre département est un site expérimental de déploiement de cette organisation depuis mai 2021. Mais l'objectif affirmé à l'époque de mieux répondre aux besoins de la population est aujourd'hui loin d'être atteint, malgré des dotations financières importantes.

Nous voulons que soit étudiée une autre implantation des services d'urgence dans l'agglomération nantaise

Notre département est un des moins bien dotés en nombre de services d'urgence (0,4 pour 100 000 habitants). C'est une raison de plus pour sauver celui d'Ancenis, et conforter ceux de Saint-Nazaire et Châteaubriant. La question d'une autre implantation d'un service d'urgence dans l'agglomération nantaise mérite d'être posée. En 2027, lors de l'ouverture du nouveau CHU, les deux services d'urgence de l'agglomération (Confluent et CHU) seront implantés au sud de l'agglomération. Cela va sûrement poser des problèmes d'accès pour les habitants du nord. Pourquoi pas étudier dès maintenant une nouvelle création, soit à l'hôpital nord actuel (puisque la décision de maintien du site à vocation hospitalière a été prise), soit à Santé Atlantique, en complément des urgences de la main ?

Pour terminer, un coup de gueule

Dans les instances de démocratie sanitaire, on entend trop souvent de la part des représentants de professionnels de santé le message selon lequel trop de patients viennent aux urgences, alors qu'ils pourraient avoir des solutions de soins ailleurs. Il faudrait ainsi "éduquer l'usager" (sous-entendu : restreindre l'accès), y compris avec des contraintes financières. Non, ce n'est pas la bonne méthode. Il est vrai que 10 % environ des patients qui se rendent dans un service d'urgence pourraient être soignés dans un cabinet médical. Encore faut-il obtenir un rendez-vous rapidement. L'usager sait être "responsable", nous l'avons bien vu cet été où le nombre de passages aux urgences dans la région a baissé, suite aux messages gouvernementaux de risques de saturation des urgences.



Vos témoignages

Fraude bancaire, la galère



De Florian, à Pont-Saint-Martin

Je viens vers vous concernant une fraude que j'ai subie il y a peu de temps. Actuellement au CRÉDIT AGRICOLE, un conseiller du service des fraudes m'a contacté un soir, me disant qu'une transaction était en cours. Il m'a fait suivre une manipulation pour que ce ne soit pas débité.

Mais je me suis rendu compte peu de temps après que la somme avait bien été débitée. J'ai contacté ma banque, monté un dossier. Mais au final ils ne veulent pas me rembourser parce que c'est de ma faute. Et puis en même temps ils peuvent me rembourser 750 € de la somme volée, soit la moitié du montant.

Notre réponse :

Si la banque vous rembourse une partie, elle doit vous restituer le reste, lorsque les conditions de la fraude sont les mêmes.

Mais tout dépend de ce que vous avez déclaré dans votre réclamation : si la banque peut soutenir que vous avez vous-même validé les opérations par vos codes personnels (même à la suite d'une ruse), ce sera difficile. ●



De Louis, à Saint-Herblain

Le 21 octobre dernier, un homme que je ne connaissais pas m'a appelé sur mon téléphone portable. Il connaissait mon nom, m'a dit travailler pour le CRÉDIT MUTUEL au service des fraudes et escroqueries.

Il m'a dit que deux paiements suspects avaient été mis en attente de validation par la banque, et que je devais confirmer via mon application mobile que je n'étais pas à l'origine de ces paiements.

Je lui ai naïvement fait confiance et j'ai validé les notifications que je recevais en direct sur mon téléphone pendant la conversation avec mon code personnel.

Plusieurs jours plus tard, ma vraie conseillère bancaire m'a appelé en me disant que l'un des deux virements avait été bloqué, parce qu'il était suspect, mais que le second avait été accepté. J'ai par deux fois demandé officiellement à être remboursé, sans succès.

La réponse est toujours la même : ayant validé le paiement frauduleux, je suis considéré comme responsable de la transaction. J'ai même eu la sensation que j'étais moi-même soupçonné d'être l'escroc.

Notre réponse :

Mais la réponse est justifiée : le Code monétaire et financier ne permet le remboursement que pour des opérations non consenties par le client, ou enregistrées sans validation régulière.

Vous avez confirmé dans votre réclamation avoir effectué vous-même ces transactions. Vous ne pouvez donc pas soutenir que vous n'avez pas consenti à ces versements, même si c'était sous l'effet d'une ruse. Vous avez été trompé, certes, mais sur ce moment, votre paiement était volontaire, et authentifié par vous. Il est donc régulier pour la banque.. ●

MAUBOUSSIN ignore la loi



De Christophe, à Gétigné

J'ai acheté une bague en solde sur le site marchand de MAUBOUSSIN pour l'anniversaire de mon épouse.

J'ai reçu le colis, mais ayant sondé entretemps mon épouse sur ses envies, j'ai eu un doute et je ne l'ai pas ouvert.

Après discussion et sur la base des photos sur le site, nous avons décidé de nous rétracter (signalement sur le site marchand avec accusé de réception). C'est un bijou standard, sans personnalisation, donc la rétractation était admise.

Depuis, à la suite d'un contact par téléphone avec MAUBOUSSIN, ce site me propose uniquement un avoir, ce qui ne me convient pas. Du coup, il y a litige (ou pas selon votre réponse).

Notre réponse :

Votre rétractation est valide, puisque vous pouvez en faire la preuve matérielle, à une date postérieure à la livraison, mais dans les 14 jours.

Dans ces conditions, le professionnel est tenu au remboursement intégral du montant payé (frais de livraison compris, mais pas ceux du renvoi).

Votre bijou en effet ne relève pas des exclusions du droit de rétractation, sauf si vous l'aviez fait graver.

Si MAUBOUSSIN ne vous rembourse pas effectivement dans les 14 jours qui suivent la réception de votre colis, des majorations sont prévues par la loi.. ●

Antivirus KASPERSKY, à fuir



De Pierre Louis, à Nantes

Histoire d'alimenter si besoin CONSO'NANTES, je tiens à vous faire part de ce qui m'est arrivé.

En allumant mon ordinateur, et en voulant mettre à jour les bases de données de mon antivirus gratuit KASPERSKY, j'ai eu la désagréable surprise de voir affiché : "Ordinateur non protégé, cliquez sur abonnement pour le réactiver".

En clair, on me demandait de payer pour continuer à être protégé. Pas question, j'ai voulu désinstaller. Nouvelle surprise : ce n'est pas simple, parce qu'il faut contacter le service technique de KASPERSKY qui vous transfère un exécutable spécifique pour supprimer ce logiciel de mon ordinateur.

Depuis, j'ai installé AVAST, gratuit, et qui me semble avoir été amélioré.

Notre réponse :

Merci pour ce témoignage et votre fidèle soutien.

KASPERSKY est de toute façon un logiciel russe déconseillé par notre revue nationale.

De plus, le procédé de désinstallation est assez suspect, et laisse penser que cet éditeur laisse des traces sur votre appareil. ●

HOME SALONS, déception



D'Armelle, à Orvault

J'ai fait l'achat d'un canapé cette année chez HOME SALONS à Nantes. Quand j'ai été livrée, j'ai constaté des défauts sur l'assise et également sur les repose-tête et la chauffeuse. Ces problèmes ont été réglés en partie.

Mais, je suis très déçue, car le défaut de l'assise du canapé n'est pas réglé et je ne suis pas satisfaite de la solution en retour du magasin.

Je ne souhaite pas en rester là et je voudrais agir contre ce magasin.

Notre réponse :

Votre meuble est couvert par la garantie légale de conformité, pendant deux ans.

Il faut d'abord savoir ce que vous voulez (remplacement ou remboursement), et le réclamer par un moyen tracé (lettre recommandée de préférence), à condition que le défaut constaté soit effectivement démontré.

Le vendeur ne peut pas prétendre que c'est votre faute : il doit pour cela en faire la preuve par une expertise indépendante. ●

Un service d'ami qui coûte cher



De Hadrien, à Casson

J'ai fait appel à un ami qui m'a aidé à titre gratuit à débarrasser des encombrants dans mon appartement. Lors

de ce déménagement, cet ami a fait tomber une colonne de lavabo qui a heurté la paroi de ma baie vitrée, causant une fissure. Mon assureur PACIFICA et le sien MACIF ont été mis au courant de la situation par un courrier co-signé de nous deux.

Après expertise conjointe des deux assureurs, les travaux ont été réalisés et je n'ai rien eu à régler.

Mais depuis, mon assureur PACIFICA réclame à mon ami le remboursement de la facture (2 047 €) sous prétexte que son assurance MACIF refuse de le couvrir dans le cadre de sa responsabilité civile. Le motif évoqué par MACIF figure dans son contrat : la garantie est exclue si le dommage causé est un bris de glace non assuré chez la victime.

J'ai appelé mon assurance PACIFICA. Elle me répond qu'effectivement, je suis bien assuré contre le bris de glace, mais qu'ils sont tout à fait en droit de demander réparation contre l'auteur du dommage. Ils recourent contre l'assureur adverse d'abord, puis mon ami en définitive, si son assurance refuse la prise en charge, au titre de sa responsabilité civile.

Je trouve cela scandaleux, car nous sommes tous deux assurés, moi pour l'assurance habitation, lui pour la responsabilité civile, et les assurances se renvoient la balle pour ne rien prendre en charge.

Notre réponse :

Votre assureur qui a supporté la réparation de ce sinistre se retourne contre l'auteur. Il en a le droit : ce recours est effectivement appelé la subrogation dans le Code des assurances. L'assureur qui a payé à la place de son assuré en bénéficie de plein droit. Il supporte la charge seulement quand il n'y a pas de recours possible.

Faute de moyen contre l'assureur de votre ami (en raison de la clause d'exclusion), il dirige donc son action directement contre l'auteur.

Le résultat est en effet choquant, mais c'est juridiquement parfaitement régulier.

Vous auriez pu déclarer ce sinistre sans mettre en cause votre voisin, puisque celui-ci n'était pas assuré pour ce cas, et que vous l'étiez en dommage (bris de glace). En déclarant avoir vous-même causé cet accident, l'affaire restait un sinistre purement matériel (sans considération de faute de quiconque), et votre ami, non assuré, n'était pas inquiété. ●

Agence LE GALL, un oubli pas très légal

D'après la jurisprudence, l'agent immobilier doit informer ou alerter l'acheteur d'un bien, quand il existe des défauts visibles pour un professionnel de l'immobilier, même s'il n'est pas technicien de la construction. À défaut, il engage sa responsabilité et devra indemniser les acheteurs à hauteur de leur préjudice.

Madame et Monsieur P. ont acheté une petite maison d'habitation à rénover à un particulier, à partir d'une annonce de l'agence LE GALL.

Après avoir signé la promesse de vente établie par l'agence, les acheteurs ont versé un acompte de 1 500 € pour les honoraires d'agence.

Ils avaient prévu d'engager d'importants travaux de viabilisation et d'assainissement, et l'agence immobilière leur avait présenté ce projet comme facilement réalisable.

Mais en réalité, ils ont découvert, à réception du projet d'acte notarié, que l'immeuble était situé en zone agricole. Il n'était donc ni constructible ni habitable (sauf dérogations urbaines très strictes). En outre, selon le notaire, les autorisations pour les travaux envisagés seraient difficiles à obtenir.

Madame et Monsieur P. ont donc décidé de renoncer à leur projet et réclamaient le remboursement de l'acompte versé.

Par mise en demeure, nous avons rappelé à l'agence LE GALL qu'elle avait manqué à son devoir de conseil. Ces restrictions ne pouvaient avoir échappé à un professionnel de la vente d'immeuble. L'agence engageait ainsi sa responsabilité civile professionnelle pour l'indemnisation des conséquences.

Peu après notre courrier, ce professionnel a bien remboursé nos adhérents de l'acompte versé. ●



Vol annulé par EASYJET, indemnisation malaisée

Selon le Règlement CE 261/2004, la compagnie aérienne qui annule un trajet doit proposer aux passagers un autre vol, un avoir ou le remboursement du billet inutilisable. Elle doit aussi verser l'indemnité forfaitaire (de 250 € à 600 € selon la distance). Il n'y a que deux exceptions à ce supplément : si le transporteur prouve que l'incident est dû à des circonstances extraordinaires et insurmontables, ou qu'il l'a annoncé plus de 14 jours avant le départ.

Monsieur C. avait réservé des vols secs aller-retour Nantes-Porto, effectués par la compagnie EASYJET, pour lui et sa compagne.

Au retour, ce transporteur a informé les voyageurs de l'annulation de leur vol, les renvoyant vers l'espace client en ligne pour modifier la réservation. Mais aucun autre vol ne leur était proposé. Ils ont donc acheté deux billets de remplacement auprès de cette même société, mais cet avion décollait deux jours plus tard, de sorte qu'ils ont dû loger deux nuits à l'hôtel, à leurs frais.

Monsieur C. a réclamé le remboursement de ces frais, mais a obtenu seulement le prix du vol annulé et d'une nuit d'hôtel sur les deux.

Ne parvenant pas à se faire entendre du transporteur, notre adhérent nous a consultés. Nous avons alors mis en demeure EASYJET de respecter le Règlement européen. D'une part, ce professionnel aurait dû fournir aux passagers une solution de remplacement sans frais, de sorte qu'il était tenu de payer le surcoût lié à l'achat de nouveaux billets et à la deuxième nuitée. D'autre part, la compagnie aérienne ne rapportait pas la preuve de circonstances exceptionnelles à l'origine de l'annulation du vol, ce qui justifiait le versement de l'indemnité forfaitaire de 250 € par passager.

Suite à ce courrier, EASYJET a confirmé prendre en charge tous ces frais et verser l'indemnité légale, virement que Monsieur C. a obtenu après une dernière relance. ●

TECHNITOIT, pas chez moi

Pour des travaux d'entretien dans le secteur du bâtiment, entre autres de couverture, l'arrêté du 24 janvier 2017 impose au professionnel de remettre au client un devis détaillé avant son intervention. Ce document doit préciser notamment la dénomination des produits et matériels nécessaires à l'opération prévue, et le décompte, en quantité et en prix, de chaque prestation.



Madame et Monsieur L. ont signé un bon de commande TECHNITOIT pour le nettoyage de leur toiture pour plus de 10 000 €, après avoir discuté longuement avec l'entreprise sur la foire de Châteaubriant.

Ils n'ont payé aucun acompte et ont voulu renoncer à cette prestation très coûteuse.

Mais le professionnel a préféré imposer aux clients d'accepter les travaux, sous peine de pénalités pour rupture irrégulière, pour près de 3 500 € tout de même.

Ne sachant pas comment sortir de cette situation, Madame et Monsieur L. se sont rapprochés de notre association. En mise en demeure, nous avons donc rappelé à TECHNITOIT ses obligations. La prestation d'entretien de la toiture relève bien de l'arrêté du 24 janvier 2017, alors que le bon de commande ne mentionnait pas les quantités réelles de produits ni la superficie à traiter. Dans ces conditions, le contrat était

irrégulier, ce qui justifiait son annulation sans pénalité pour les clients.

Peu après, TECHNITOIT a confirmé l'abandon de ce dossier sans frais.

Bon à savoir : *il n'y a pas de droit de rétractation pour un contrat passé en foire ou salon, sauf si le bon de commande mentionne un financement par crédit affecté. Il vaut mieux donc ne rien signer et profiter des salons uniquement pour se renseigner. Les tarifs proposés en foires, tout comme en démarchage à domicile, sont très souvent bien au-dessus des prix pratiqués par les entreprises. Pour les travaux de rénovation de l'habitat, il est préférable de se rapprocher de France Renov' avant tout : france-renov.gouv.fr ou 0 808 800 700. ●*

Avec HOMESPORT, se défendre, c'est déjà du sport

Dans la garantie légale de conformité du Code de la consommation, le vendeur doit réparer ou remplacer tout produit défectueux dans les 30 jours suivants la réclamation du client, dans les deux ans après livraison. En attendant la mise en conformité, l'acheteur est en droit de suspendre ses paiements.

Monsieur L. a commandé un tapis de marche sur le site internet HOMESPORT (société TEK DISTRIBUTION), avec un acompte d'environ 120 €.

À réception de l'appareil, l'acheteur a constaté que la fiche de branchement était défectueuse : il était donc impossible d'utiliser ce tapis de marche. Il l'a signalé par mail au vendeur, qui a annoncé la réexpédition d'un nouveau tapis, mais sous réserve de recevoir la deuxième échéance du paiement.

Ce deuxième prélèvement n'a pas été débité du compte bancaire, et le professionnel a confirmé revenir vers le client pour fixer une date de livraison, mais sans donner suite.

Nous avons donc mis en demeure HOMESPORT d'appliquer la garantie légale de conformité : en effet, le défaut invoqué rendait le produit inutilisable et a été signalé dans le délai de deux ans prévus par la loi. Ainsi, le vendeur qui n'a pas apporté de solution dans les 30 jours après la réclamation écrite de Monsieur L. devait désormais reprendre l'appareil et rembourser l'acompte versé.

En réponse à ce courrier, le professionnel a confirmé reverser les sommes payées, tout en laissant l'article défectueux à notre adhérent, qui pourra donc le faire réparer s'il le souhaite. ●

Litige express...Litige express...Litige express...

Madame D. était cliente SFR pour son accès internet. Elle a décidé de résilier son forfait et a pour cela adressé un courrier recommandé avec avis de réception, dont elle n'avait que l'avis de dépôt.

Mais SFR n'avait pas traité cette annonce, puisque les mensualités étaient toujours prélevées sur son compte bancaire. Après deux mois, elle a décidé de révoquer l'autorisation de prélèvement auprès de sa banque.

Le fournisseur d'accès à internet la relançait pour régulariser. Il avait même fini par rompre le contrat pour défaut de paiement, puis une société de recouvrement amiable lui réclamait environ 35 €.

Inquiétée par ces relances, notre adhérente nous a consultés. Nous lui avons conseillé de retrouver l'avis de distribution de sa lettre de résiliation, ou d'en demander la trace à la poste.

Après notre première intervention, SFR a confirmé faire cesser les relances en paiement, mais pas rembourser les mensualités prélevées après la résiliation, à défaut d'avoir la preuve de réception de son envoi. En réponse, nous avons transmis à ce professionnel la copie du courrier envoyé à l'époque par Madame D. ainsi que la preuve de sa transmission.

Finalement, SFR a bien pris acte de l'annulation du contrat 10 jours après enregistrement du courrier de la cliente, qui a rapidement reçu le reversement des mensualités prélevées à tort.

Conseil : il est important de garder la trace de votre résiliation. Si la démarche est faite par voie postale, il faut le faire en recommandé avec avis de réception, conserver la copie du document envoyé et la preuve de distribution. À défaut de retour, vous pourrez en réclamer la preuve au bureau de Poste, avec l'attestation de dépôt du pli. ●

Madame B. aurait accepté un forfait mobile et internet auprès de SFR lors d'un échange téléphonique avec un intermédiaire. Pourtant, elle n'avait obtenu aucun écrit attestant cette souscription : elle ne connaissait donc pas les conditions de ces forfaits internet et mobile (durée d'engagement, prix mensuel, services).

Prudente, elle avait adressé un courrier recommandé à SFR pour dénoncer ce contrat.

Mais cet opérateur lui réclamait régulièrement un paiement d'environ 10 €. Malgré ce faible montant, Madame B. s'inquiétait des menaces de contentieux.

Nous avons adressé un courrier à SFR pour exiger l'annulation de toute facturation et l'arrêt des relances, ce que ce professionnel a confirmé dès le lendemain. ●

Madame L. était cliente BOUYGUES TELECOM pour son abonnement internet. Ce professionnel l'avait informée par mail de l'augmentation prochaine des tarifs de son offre.

Notre adhérente nous a d'abord consultés pour connaître ses droits. Nous lui avons expliqué que ce message lui donnait la possibilité de résilier son forfait sans frais. Madame L. a donc suivi nos conseils, et résilié son contrat par courrier recommandé avec avis de réception.

Mais BOUYGUES TELECOM avait émis en retour une facture de clôture faisant état de près de 300 € de frais de résiliation. À défaut de paiement, Madame L. était relancée par une société de recouvrement, ce qui l'inquiétait.

Nous avons adressé un premier courrier à BOUYGUES TELECOM pour lui rappeler ses obligations. Peu après, ce professionnel a confirmé la résiliation de ce contrat sans frais ni pénalité.

Bon à savoir : selon l'article L 224-33 du Code de la consommation, le fournisseur d'accès à internet peut modifier les conditions contractuelles (augmentation du prix du forfait mensuel, nouveaux services). Dans ce cas, l'opérateur doit informer son client au moins un mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. L'abonné peut alors mettre fin au contrat sans frais, même sous période d'engagement, jusqu'à 4 mois après l'application de ces modifications ●

Monsieur T. avait résilié son forfait internet FREE et avait retourné sa Freebox par le transporteur UPS. Mais le fournisseur d'accès à internet lui avait prélevé la somme de 190 € pour défaut de restitution d'une partie du matériel.

Le client avait donc renvoyé la box TV puis dernièrement le boîtier pour internet. Mais il n'était toujours pas remboursé des pénalités.

Un seul courrier de l'association a suffi à obtenir confirmation du remboursement de ce prélèvement par FREE, que notre adhérent a bien reçu !

Bon à savoir : après résiliation du contrat, le professionnel adresse généralement un mail avec une étiquette pré-payée permettant de lui renvoyer le matériel gratuitement. À défaut, le contrat fixe des pénalités qui seront prélevées automatiquement. Il est donc important de conserver la preuve de dépôt du colis et surtout de révoquer l'autorisation de prélèvement auprès de sa banque. ●

On a gagné en conciliation

LAPEYRE, heureusement qu'il n'y en a pas deux

Selon la garantie légale de conformité, le vendeur est tenu de remplacer le produit défectueux à ses frais et peut devoir une indemnité complémentaire si le client subit un préjudice.

Madame P. a commandé la fourniture et pose d'une porte palière pour son logement, auprès de LAPEYRE.

Lors de la livraison, il a été constaté que la porte n'était pas conforme et n'a donc pas été montée. Le vendeur avait même confirmé qu'un autre modèle était commandé.

Plusieurs mois après, la nouvelle porte est arrivée, mais le poseur a constaté encore un défaut. Au lieu de l'emporter, il l'a laissée au domicile de la cliente.

Madame P. voulait obtenir la mise en place de sa porte d'entrée rapidement, mais n'arrivait pas à se faire entendre du vendeur.

En mise en demeure, nous avons rappelé à LAPEYRE qu'il était tenu de fournir une porte de remplacement au titre de la garantie légale de conformité. De plus, la défaillance de ce professionnel depuis près d'un an causait un préjudice à notre adhérente, qui ne pouvait pas bénéficier d'une porte d'entrée sécurisée. Un dédommagement

financier était donc réclamé.

L'entreprise avait bien accusé réception de notre courrier, mais aucune réponse n'avait été donnée.

Nous avons proposé à Madame P. de prendre contact avec un conciliateur de justice, pour tenter de parvenir à un compromis à l'amiable, avant procès. Cette démarche a permis de faire réagir LAPEYRE, qui a envoyé un salarié pour vérifier l'état de la porte. Mais la société refusait encore d'indemniser la cliente.

Nous avons alors conseillé à notre adhérente de rappeler à l'entreprise, par l'intermédiaire du conciliateur, que le dédommagement financier avait bien été justifié et réclamé dans notre mise en demeure. LAPEYRE ne pouvait pas l'ignorer, et ce serait l'enjeu d'un procès.

Finalement, Madame D. a obtenu l'installation de sa porte d'entrée avec une remise de 25 %, grâce aux conseils de l'association et l'accompagnement de la conciliatrice. ●

CUIR CENTER, on n'est pas vraiment faits l'un pour l'autre

Dans le régime de la garantie légale de conformité, c'est au vendeur de faire la preuve que les défauts invoqués par l'acheteur seraient dus à une mauvaise utilisation de sa part. Le seul constat d'un sous-traitant ne suffit pas à faire cette preuve.

Madame et Monsieur P. ont acheté un canapé en cuir en magasin CUIR CENTER de NANTES. Mais dès la livraison, ils ont constaté des défauts de stabilité et des bruits de grincement : ils se sont déplacés en magasin, qui a ouvert une demande de service après-vente auprès du fabricant ART.

Un technicien est venu au domicile, a procédé à une réparation et conclu en définitive que les pieds touchaient bien le sol.

Pourtant, les problèmes de stabilité et de bruits ont perduré, si bien qu'un employé ART est revenu, mais sans proposer de solution.

Par mise en demeure, nous avons réclamé la reprise du produit défectueux et le remboursement du prix d'achat. Notre courrier soulignait que l'instabilité rendait ce meuble impropre à son usage, alors que le

vendeur CUIR CENTER ne rapportait pas la preuve d'une mauvaise utilisation des clients pour exclure son obligation de garantie.

Ce professionnel maintenait sa position, considérant avoir tout mis en place pour satisfaire les clients : cette réponse n'était pas acceptable et nous avons donc dirigé Madame et Monsieur P. vers la conciliation de justice.

Un conciliateur s'est déplacé chez nos adhérents pour constater lui-même les problèmes sur ce canapé. Puis il est revenu vers CUIR CENTER, qui a finalement proposé de remplacer le meuble défectueux par un autre modèle aux choix des clients. Cette solution convenant aux clients, Madame et Monsieur P. profitent enfin de leur salon. ●



On a gagné en justice

QUÉRARD toujours en retard

L'entrepreneur Éric QUÉRARD exerce sous les enseignes ESPRIT CUISINE et ESPRIT RÉNOV. Mais il ne tient ni ses délais ni ses promesses. Notre association accompagnait un couple de clients particulièrement mal traités par ce professionnel, pour lui donner une vraie leçon de rigueur. La loi prévoit en effet de sévères sanctions lorsque l'entreprise ne réalise pas les travaux après mise en demeure.

La famille H avait été très patiente avec Monsieur QUÉRARD. Pour rénover la maison, deux devis avaient été signés : l'un de carrelage et l'autre de cuisine aménagée. Pour chacune de ces commandes, un acompte important avait été versé, pour un total supérieur à 10 000 €.

Un an après, les travaux n'avaient pas commencé, la cuisine n'était toujours pas livrée. Nous avons constaté depuis qu'Éric QUÉRARD multiplie les affaires de ce genre : encaisser des acomptes, faire traîner les chantiers, sous les prétextes des plus fantaisistes. Selon l'affaire, cet artisan prétend que ses employés sont en vacances, qu'il passe la semaine sur ses chantiers, ou encore que les fournisseurs sont défaillants. Il aurait même sauvé des vies. Pour un peu, il aura parcouru l'espace ou marié ses enfants.

Sur nos conseils, les clients ont d'abord mis en demeure par courrier recommandé les deux entreprises d'exécuter leur devis sous un délai d'un mois.

Cette formalité est restée infructueuse. Conformément à la procédure prévue par le Code de la consommation, une nouvelle mise en demeure a suivi pour prononcer l'annulation des deux commandes et réclamer le remboursement des acomptes.

Comme on pouvait s'y attendre, il n'y a pas eu de réponse, ou le pli n'a pas été retiré.

Alors, nous avons expliqué à nos adhérents qu'il y avait un moyen légal pour sanctionner ces pratiques par une

mesure plus lourde que le simple remboursement des sommes versées d'avance. En effet, la loi prévoit des majorations en cas de retard supérieur à 15 jours, après la réclamation d'un remboursement d'acompte, à défaut de livraison. C'est d'abord 10 %, puis 20 % après un mois, et 50 % au-delà de deux mois de retard.

Nous avons pourtant loyalement annoncé ces conséquences à l'entreprise, par une lettre recommandée argumentée, mais toujours sans résultat.

C'est donc le tribunal qui s'est prononcé sur cette affaire calamiteuse et ses conséquences. Le juge constate que Monsieur QUÉRARD a annoncé à plusieurs reprises des dates de travaux, mais sans donner suite. Il observe que la démarche engagée par les clients, comme prévu par la loi, en deux temps (injonction de livrer puis annulation). Ainsi, les deux acomptes doivent être restitués, avec une majoration de 50 % pour l'un (1 691 €) et 20 % pour l'autre (1 350 €).

Les entreprises QUÉRARD doivent en outre payer 500 € de supplément en compensation des dépenses exposées par la famille H dans l'affaire. Cette somme dépasse largement leurs participations aux frais versées à l'association. Mais le magistrat a sans doute voulu sanctionner aussi l'absence du professionnel à l'audience.

Jugement du tribunal judiciaire de NANTES, 22 novembre 2022, N° 11 22-01869 ●

Exercer un recours contre une société domiciliée à l'étranger

Les amateurs d'achat en ligne sont parfois dépités par l'absence de recours contre un vendeur établi à l'étranger, sans adresse sur le territoire français. Il n'y a rien à attendre d'un professionnel situé en Amérique ou en Chine, en effet. Mais sur le sol européen, il existe un moyen simple et gratuit pour obtenir une décision de justice, sans même se déplacer.

Notre adhérent JPB avait acheté en ligne sur le site allemand AUTODOC une "vanne EGR" à installer sur le moteur de son véhicule. Mais cet appareil s'est révélé non conforme au moteur déclaré : il a dû être remplacé par un autre modèle, selon le diagnostic et la facture du garage SOBAIE.

Le vendeur allemand avait reconnu son erreur, et proposé un remboursement seulement partiel.

Nous avons proposé à JPB d'engager la "procédure européenne de règlement des petits litiges", disponible pour les demandes qui ne dépassent pas 5 000 €. Il suffit de remplir un formulaire spécial accompagné des pièces justificatives, déposé au tribunal. C'est gratuit, sans frais d'huissier ni d'avocat. Il n'est même pas nécessaire de se déplacer : le juge traite l'affaire en ligne, sans audience.

La société AUTODOC GMBH a été condamnée à rembourser le prix de la pièce défectueuse, le coût de son montage et démontage, ainsi que les frais de diagnostic, soit 360 €. Elle doit ajouter 300 € pour les frais exposés par le demandeur.

Nous avons recouru à ce procédé pour le remboursement des vols annulés par les compagnies aériennes étrangères, comme IBERIA, VOLOTEA ou VUELING. C'est plutôt efficace, mais souvent très long (6 mois au tribunal de CHOLET, beaucoup plus à NANTES).

Jugement du tribunal judiciaire de CHOLET, 13 janvier 2023, N° 11 22-000331 ●



NANTES BRETAGNE

P7

LA POSTE

DISPENSE DE TIMBRAGE

Déposé le
5 avril 2023

UFC-Que Choisir de Nantes
1 place du Martray
44000 Nantes

Tél : 02 40 12 07 43

Tél : 02 40 47 60 52

contact@nantes.ufcquechoisir.fr



Nos permanences

Nantes, 1 place du Martray

Lundi au vendredi de 9h à 12h et 14h à 18h

Remouillé

Place de la Bosselle le vendredi de 9h à 12h

Contactez-nous au : 02 40 12 07 43 - 02 40 47 60 52

Ou écrivez-nous : 1 place du Martray 44000 Nantes

Courriel : contact@nantes.ufcquechoisir.fr

Site de Nantes : <https://nantes.ufcquechoisir.fr>