



Association locale d'ARGENTEUIL - CERGY

BULLETIN TRIMESTRIEL DECEMBRE 2019



LE MOT DU PRESIDENT

QUAND LES CALENDRIERS SE MARCHENT SUR LES PIEDS

Les origines du calendrier de l'Avent remontent au début du XIXème siècle, on donnait, chaque matin de décembre des images pieuses aux enfants dans l'attente de la fête de la Nativité : Noël.

Vers 1950, les chocolats ont remplacé les images et le Père Noël a remplacé l'enfant Jésus.

Aujourd'hui, le calendrier de l'Avent est devenu un support commercial, certaines enseignes offrant des réductions en décembre, sur des produits différents chaque jour.

Venus des Etats Unis sont apparus récemment les Cyber Monday et Black Friday.

Voilà 2 jours de la semaine bien occupés, il en reste 3 : le mardi, le mercredi et le jeudi.

Pourquoi ne pas poser, pendant qu'il est encore temps, la cocarde tricolore sur ces trois jours en créant :

Les Mardis du Foie Gras,
Les Mercredis du Homard Breton
Les Jeudis du Champagne

Je suggère d'organiser un RIC (Référendum d'Initiative Citoyenne) à ce sujet.

En cette fin d'année, toute l'équipe des bénévoles vous souhaite de joyeuses fêtes de fin d'année et vous présente ses meilleurs vœux pour 2020.



Espace Nelson Mandela - 82, boulevard du Général Leclerc - 95100 ARGENTEUIL - ☎ 01 39 80 78 15

✉ contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr - <https://argenteuil.ufcquechoisir.fr>



LE MÉPRIS



A travers plusieurs dossiers, concernant par exemple des banques ou des agences immobilières dont la responsabilité est engagée suite à des erreurs ou des fautes, nous avons observé combien il est difficile pour des clients lésés d'obtenir des informations, des réponses et des solutions.

En effet, il semble que parfois, les réclamations se perdent dans un dédale administratif sans qu'il soit possible d'obtenir la personne en capacité de traiter le problème.

Bien évidemment, si faute il y a, responsable il y a et on assiste alors au phénomène de « la patate chaude » c'est-à-dire que personne n'a le courage d'assumer et chacun devient injoignable. C'est fou le monde *qui est en ligne ou en rendez-vous à l'extérieur* au moment d'une tentative de contact.

Et puis, il y a ces courriers qui parviennent en réponse à des mois de démarches et qui vous disent de manière laconique que le traitement du dossier va encore nécessiter un mois si tout va bien, et sans excuses pour le retard déjà apporté et l'éventuel préjudice subi.

Ces comportements relèvent à notre sens de la désinvolture qui est le contraire de la responsabilité et du respect de l'autre.

C'est aussi de la lâcheté dans la mesure où cela est la fuite devant les responsabilités.

Et enfin, cela s'apparente aussi au mépris qui n'est rien d'autre que de l'inertie et de la résistance s'opposant à l'action.

Profitons-en pour saluer les professionnels qui jouent la transparence et pour qui communiquer n'est pas un vain mot.

REJETS AU RÉSEAU D'ASSAINISSEMENT : J'ADOpte LES BONS GESTES !



Alors que notre facture d'eau a augmenté de 75 % en 25 ans, la part consacrée à la production et à la distribution a augmenté de 10 % seulement mais les sommes consacrées à la collecte et au traitement des eaux usées ont augmenté de 180 % (source SEDIF Syndicat des Eaux d'Ile de France).

Aujourd'hui la production et la distribution de l'eau comptent pour 40 % de la facture, la collecte et le traitement des eaux usées 40 %, les 20 % restants étant des taxes et redevances.

Nous pouvons agir en ne jetant pas n'importe quoi à l'égoût.

Le SIARP (Syndical Intercommunal pour l'Assainissement de la Région de Pontoise) lance une campagne de sensibilisation. L'utilisation et surtout le rejet dans les toilettes ou les égouts des lingettes, des cotons tiges et de produits chimiques divers entraînent la détérioration des canalisations, des pompes et des stations d'épuration. Le coût des réparations est répercuté sur la facture d'eau.

Soyons citoyens, jetons les lingettes, cotons tiges, etc... dans la poubelle et non dans les WC.
Les huiles, peintures, etc... sont collectées par les déchetteries.



RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Vous souhaitez engager des travaux de rénovation de votre maison afin de réduire votre facture énergétique tout en améliorant le confort de votre logement.

Mais par où commencer ?

1^{ère} étape

Faire un diagnostic énergétique global,

Il ne servirait à rien de produire de la chaleur à moindre coût si elle sert à chauffer le jardin.

Il faut commencer par l'isolation plutôt que le chauffage car celui-ci risque d'être surdimensionné une fois le logement bien isolé.

Une chaudière de plus de 15 ans consomme 20% de plus que les chaudières actuelles.

Le bilan énergétique doit être fait de façon objective, par un technicien de l' ANAH pour les personnes éligibles, ou par un architecte (coût environ 500 €).

ATTENTION, des entreprises peu scrupuleuses proposent des bilans énergétiques gratuits. Leur objectif est de vous faire accepter un devis le plus élevé possible, pour des travaux pas toujours pertinents.

2^{ème} étape

La recherche des aides financières mobilisables, sous conditions de ressources, consulter l' ANAH.

Les aides locales éventuelles : Mairie, Conseil Général, Certificats d' Economie d'Énergie

Les aides fiscales : crédit d'impôt (voir loi de finance 2020)

La possibilité d'obtenir un prêt à taux zéro

ATTENTION, des démarcheurs peu scrupuleux vous proposent de s'occuper de tout, vous affirment que les aides et la diminution de votre consommation financeront entièrement vos travaux.

Ils ne s'occuperont de rien, vous feront signer un crédit et disparaîtront.

3^{ème} étape

Faire réaliser au moins trois devis :

Comparer les projets, les matériaux utilisés, les performances garanties, les services après vente proposés.

Exiger un engagement écrit du professionnel sur les économies qui seront réalisées.

Un document intitulé « conditions générales de vente » doit vous être remis.

Voir les forum en ligne, à propos de l'entreprise.

Consulter votre association de défense des consommateurs

Soumettre ces devis à l' ADEME Info énergie.

ATTENTION:

Ne rien signer avant d'avoir les trois devis et donc choisi l'entreprise.

Après signature du devis vous disposez de 14 jours de délai de rétractation.

Ne versez rien avant ces 14 jours, à titre indicatif : 30% à la commande, 30 % à la livraison, solde après signature du procès verbal de réception.

4^{ème} étape

Se faire expliquer le fonctionnement des nouveaux équipements et la façon de les régler pour obtenir un rendement optimum. Prévoir un contrat d'entretien.

ATTENTION:

Ne signer le procès verbal de réception que si tout marche à la perfection.

Vous pouvez inscrire des réserves si des doutes persistent.

Pour vous renseigner, vous aider à monter votre projet :

- ✓ ANAH (Agence Nationale de l'Habitat) www.ademe.fr
- ✓ SOLIHA (Solidaires pour l'Habitat) www.soliha-ecorenov.soliha.fr
Maison de l' Habitat, rue des Châteaux St Sylvère, Bât G 95000 CERGY

ECHO DES LITIGES

Facture d' eau

Notre adhérent emménage dans un nouvel appartement le 1er juin 2016. Son bailleur ne lui ayant rien indiqué à ce sujet, il pense que l'eau est comprise dans les charges. Il reçoit une facture de rappel en août 2019 pour plus de 1 500 €.

Nous rappelons à VEOLIA le délai de prescription de deux ans.

Veolia se conforme à la réglementation et envoie une facture prenant effet au 29/10/2017.

Assurance annulation

Afin de visiter sa famille au Portugal, notre adhérente réserve des billets d'avion directement auprès de Ryanair et une voiture par l'intermédiaire de Go Voyages. Elle paye les deux prestations avec sa carte VISA PREMIER. Son mari hospitalisé, le voyage ne peut avoir lieu.

Après avoir essayé les refus d'annulation et de remboursement de la part de Ryanair et de Go Voyage elle nous consulte.

Nous lui indiquons que sa carte VISA PREMIER, à condition d'avoir été utilisée pour le paiement est assortie d'une assurance annulation. Nous l'aïdons à monter le dossier de demande de prise en charge. CONSTATEL CARTE (l'assureur) rembourse l'intégralité des frais engagés.

Chez Marc Orian on joue la montre...

Notre adhérente dépose une montre de valeur début avril dans un magasin Marc Orian, le retour de réparation est prévu début mai. La montre arrive à la date convenue, mais ne fonctionne toujours pas et doit être de nouveau retournée à l'atelier. Quelques semaines plus tard notre adhérente vient en prendre livraison, elle est enfin réparée... mais elle est rayée ! Marc Orian conteste être à l'origine des dégâts et refuse de prendre en charge la réparation. L'affaire traîne et s'enlise. En septembre, face aux refus réitérés du magasin, notre adhérente nous demande d'intervenir. Au vu des documents, nous constatons que le certificat de dépôt qui lui a été initialement remis et qu'elle a soigneusement conservé, ne mentionne aucune remarque quant à l'état du matériel déposé.

Fort de ce constat, nous écrivons à Marc Orian qui remplace gratuitement et sans délai le verre de la montre que notre adhérente peut enfin récupérer... six mois après son dépôt !

Chez Darty on est un peu désordonné...

Notre adhérent achète un smartphone chez Darty assorti d'une assurance dommage. Le téléphone tombe en panne début mars, notre adhérent se conforme donc aux instructions de Darty Assurance pour retourner son matériel défectueux. Le téléphone est réparé fin mai, cependant La Poste chargée d'acheminer le paquet indique l'avoir retourné chez Darty suite à un problème d'adresse. Notre adhérent appelle le service client Darty pour savoir comment récupérer son téléphone. Contacté à de multiples reprises, le service client reste évasif et ne sait que lui répondre. On finit par lui dire que le colis a probablement été égaré par le transporteur et que Darty ne saurait être tenu pour responsable de cette situation. En septembre, notre adhérent nous ayant demandé d'intervenir, nous adressons un courrier à l'assurance pour lui rappeler ses responsabilités. Darty Assurance nous répond et se confond en excuses... comme par hasard le téléphone a été retrouvé et il est adressé immédiatement par Chronopost à notre client...

Un bon assureur vous prête un parapluie quand il fait beauet vous le reprend quand il pleut ! *illustration*

Notre adhérente est titulaire d'un contrat d'assurance « protection accidents de la vie » souscrit en 2013 auprès de CARDIF. Ce contrat couvre tous types d'accident, y compris les accidents du travail. En cas d'immobilisation, le contrat prévoit une indemnisation de 40 € par jour et des prestations d'assistance.

En janvier 2019, dans le cadre de son travail, elle se luxe l'épaule.

Le service « Risques Professionnels » de l'Assurance Maladie du Val d' Oise reconnaît « le caractère professionnel de l'accident », on ne peut suspecter cet organisme de laxisme en la matière. Le médecin traitant prescrit une immobilisation à domicile pendant 4 mois et confirme qu'il s'agit bien d'un accident.

L'assureur refuse d'indemniser son assurée prétextant que ce n'est pas un accident.

Notre intervention a convaincu la CARDIF de mettre en œuvre les garanties prévues au contrat et d'indemniser notre adhérente.

