

Litiges

Quelques exemples de dossiers traités dans nos permanences

Problème de Service après-vente

Madame L. s'est rendue à notre permanence d'Agde après avoir acheté un canapé convertible de marque Gautier (3500€, haut de gamme) aux établissements C. de Béziers.

Elle explique que le mécanisme de pliage de son canapé ne fonctionne pas correctement.

Elle a déjà tenté de contacter le magasin, sans effet... Après plusieurs relances téléphoniques de Madame L., les établissements C. mandatent un technicien, puis un autre technicien et rien ne se règle !

Après son adhésion à l' UFC, un conseiller prend le dossier en charge.

Le conseiller litige de l'AL expédie un courrier aux Ets Gautier (fabricant) et après plusieurs appels téléphoniques, nous obtenons la reprise du canapé et son remboursement sous huitaine.

Madame L. est très satisfaite du dénouement de cette affaire qui durait depuis plus de trois mois mais qui, grâce à notre intervention rapide, s'est solutionnée en moins de quinze jours ...

Ça se passe comme ça chez UFC-Que Choisir !

Venez nous rencontrer pour exposer votre litige : un conseiller sera à votre écoute .

Un autre problème de remboursement

Pour le conseiller litige qui traite un dossier, c'est beaucoup de travail, beaucoup de patience et de suspens...

C'est toujours avec beaucoup de satisfaction que nous apprenons le remboursement ou le règlement d'un litige. Pour nous, il s'agit d' "un dossier gagné"!

Déroulé de cette histoire :

Dans l'intention d'effectuer une cure thermale à Balaruc-les Bains , Mr et Mme X organisent leur séjour de 22 jours en réservant sur un site leur hébergement dans un camping pour des dates précises.

La totalité du séjour a été réglée (417 euros).

Sauf qu'ils ont eu besoin au dernier moment de réserver, dans un autre camping à coté, 3 jours de plus avant les dates de la première réservation

pour une raison médicale.

Bien accueillis dans ce camping et y trouvant davantage de confort, ils décident de passer la totalité de leur séjour ici.

Ils règlent la totalité de l'hébergement (25 jours), en entente avec le gérant qui leur assure qu'ils seront remboursés de la somme déjà versée au premier camping.

Mais "3 jours après notre installation, nous apprenons que nous ne serons pas remboursés.

Au lieu de nous reposer, nous nous sommes rendus plusieurs fois à l'office de tourisme, à la mairie, sans réponse ! "

Des échanges houleux entre les différents acteurs vont amener Mr et Mme X, adhérents à l'Ufc-Que Choisir à se rendre à la permanence de Sète. Une conseillère litige accueille ce couple bien énervé...

L'étude précise du dossier montre quelques anomalies dans le contrat dans lequel ne sont pas notées les Conditions Générales de Vente (CGV) .

De plus, des frais de dossier sont réclamés (80 euros), pour l'annulation du séjour.

La conseillère litige expédie une Lettre Recommandée avec Accusé de Réception au gérant en question en expliquant la faille dans le contrat et demande le

remboursement des sommes dues (417 euros) ainsi que des 80 euros de frais de dossier. Ce qui fut fait !

Les CGV encadrent les relations commerciales. Elles figurent obligatoirement dans les documents contractuels.

Dans ce cas précis, les conditions d'annulation du séjour n'y figurent pas...

Dossier gagné et merci à l'Ufc-Que Choisir !

Sans l'intervention de notre association, il aurait été très difficile de faire valoir les droits de ces consommateurs , malgré leur ténacité.

Toujours se référer aux CGV

Mr Y a reçu en cadeau de sa famille, une box d'une valeur de 500 €. Il s'agissait d'une journée sportive en trimaran organisée par une société spécialisée dans les activités de plein air.

Pendant plusieurs mois Mr Y a tenté de programmer une date pour cette sortie auprès de



la société, mais ses demandes ont été systématiquement refusées, sous divers prétextes. Au bout de 10 mois, la société a finalement prévenu Mr Y que le prestataire en charge de cette sortie avait cessé son activité.

En compensation, la société a proposé une prolongation de la validité de la box ainsi qu'un autre choix parmi les offres de son catalogue .

N'étant pas intéressé Mr Y a demandé un remboursement, ce qui lui a été refusé.

Face à cette situation Mr Y a adhéré à notre association locale et a pris rendez-vous avec un conseiller litiges.

Lors de cet échange, nous avons constaté, en relisant les conditions générales de vente(CGV) de cette société, qu'un article stipulait qu'en cas d'annulation définitive de la prestation, deux options devaient être proposées:

1/ Un avoir pour un autre choix dans le catalogue

2/ Un remboursement

Nous avons donc envoyé un courrier à cette société, demandant le respect des CGV.

Trois semaines plus tard, M. Y a reçu le remboursement demandé.

Sans l'intervention de l'UFC les tergiversations de la société incriminée auraient pu durer encore longtemps.

Démarchage à domicile

Nous avons reçu à la permanence UFC de Sète Mme X, démarchée à domicile par une société parisienne dont le commercial à grands renforts d'arguments imparables lui arrache le jour même la signature d'un contrat pour la pose de panneaux photovoltaïques pour un montant de 30 000 €, avec financement d'un organisme de crédit à la clé. Les panneaux sont posés 3 jours après. La société ne dépose la déclaration préalable à la Mairie qu'après la pose.

Mme X , conseillée par des proches se rétracte dans le délai légal de 14 jours. Autant l'organisme de crédit annule sans difficulté le financement, autant l'enlèvement des panneaux et la remise en état de la toiture a nécessité de nombreux échanges.

Dans un premier temps la société a proposé à Mme X d'enlever les panneaux contre 8900 €. Mme X vient alors nous voir. L'UFC Que choisir exige par courrier recommandé le retrait des panneaux. Une nouvelle proposition est alors

faite à notre adhérente : conserver les panneaux contre 8900 €. Il aura fallu un courrier recommandé, plusieurs mails et coups de téléphone de la conseillère UFC au service contentieux de cette société, ainsi qu'un signalement à la DGCCRF, pour qu'enfin les panneaux soient retirés.

Rappel de quelques bonnes pratiques pour le démarchage en matière de rénovation énergétique :

Tout d'abord le démarchage téléphonique est interdit.

Soyez particulièrement vigilants, même si les démarcheurs se réclament d'organismes publics. Les services publics ne démarchent pas.

De manière générale, quel que soit l'objet du démarchage prendre le temps de la réflexion, ne pas signer le jour même, ne pas se laisser influencer par une remise sur le prix conditionnée à une signature immédiate, prendre le temps de bien lire le contrat, obtenir plusieurs devis, comparer, s'assurer de la fiabilité de l'entreprise, s'assurer qu'elle est bien assurée, ne jamais communiquer vos identifiants fiscaux (l'entreprise pourrait toucher les primes à votre place), vérifier que les documents que vous signez ne sont pas antidatés, vérifier que la case de renoncement au délai de rétractation n'est pas cochée et enfin privilégier les artisans locaux.

Si les travaux doivent faire l'objet d'une aide de l'état se faire accompagner par un technicien France Rénov, seul organisme habilité à valider les dossiers. Vous devrez probablement patienter un peu, mais votre projet sera conduit dans les règles de l'art et sans mauvaise surprise.

Vous aussi, venez nous rencontrer pour vous accompagner dans vos litiges.
(04.30.41.53.30 pour prendre rendez-vous).

Nos bénévoles travaillent quotidiennement au service des adhérents et la plupart du temps avec succès.

Très souvent, seul, vous aurez du mal à résoudre votre problème ...



Un piratage massif a frappé Free récemment, d'autres piratages ont eu lieu en 2024 : le sous-traitant de nombreuses mutuelles, France Travail, SFR en septembre, Auchan en novembre... A la différence des autres piratages de données qui d'après ce qu'ont dit les organismes visés ne concernaient pas les données bancaires, Free a reconnu que 5 millions d'Iban avaient été dérobés. Les cybercriminels disposent désormais des informations nécessaires pour se faire passer pour l'opérateur ou pour les institutions bancaires pour tromper leurs victimes.

Soyez très vigilants, méfiez-vous des messages reçus par mail, SMS ou encore téléphone. Ne cliquez jamais sur les liens, si vous avez un doute contactez plutôt le service client officiel. Et rappelez-vous que votre banque ne vous demandera jamais ni vos codes, ni de vous connecter à votre espace de banque en ligne pour effectuer telle ou telle manipulation.

Les pirates pourraient exploiter la panique générée par cette fuite pour inciter les victimes à agir dans l'urgence.

Si votre Iban fait partie des données volées (Free a dû vous en avertir) surveillez attentivement les mouvements sur votre compte, soyez vigilant aux demandes de mise à jour de mandat de prélèvement.

Vous pouvez, avec l'aide de votre conseiller bancaire, établir la liste blanche des émetteurs de prélèvements que vous autorisez. Tous les prélèvements des émetteurs qui ne sont pas sur cette liste seront rejetés. Souvenez-vous aussi qu'un prélèvement non autorisé peut faire l'objet d'un rejet par la banque pendant 13 mois.

Cette affaire soulève de graves questions sur la sécurité numérique et la capacité des prestataires à protéger efficacement les informations qui leur sont confiées.

La brigade de lutte contre la cybercriminalité a ouvert une enquête. L'UFC-Que Choisir suit de près l'évolution de la situation et milite pour un renforcement des obligations légales en matière de cybersécurité pour les fournisseurs d'accès à internet.

Hors les murs



L'Ufc-Que Choisir s'intéresse aussi à la Santé des personnes, physique et psychologique! Ainsi, nous avons tenu un stand au 1er Salon des Aidants et de l'autonomie de Mèze le 26 septembre sur le thème du "Bien Vieillir".

Il s'agissait de répondre à la question :

"Et vous, qu'est qui vous fait du bien ? Que faites-vous pour bien vieillir?"

A vos plumes ! "

Attiré par la guirlande de fiches colorées, ce fut un vrai succès !!...

Chacun a fait la liste de ses activités avec plaisir et des groupes de personnes ont échangé devant notre stand.

Quelques grandes lignes se sont dégagées :

Rester actif, sortir, voir du monde...

Merci à la ville de Mèze pour leur invitation conviviale.

C'est avec le CCAS de Bouzigues que nous avons inauguré un nouvel atelier, Bien Manger, car ceci est une question de santé publique.

Nous avons accueilli un public attentif aux propos de notre bénévole érudite dans ce domaine. Merci pour leur participation.



Un représentant de notre association a participé au Congrès national des HLM qui s'est tenu cette année à Montpellier fin septembre.

Les congressistes ont pu débattre des sujets du réchauffement climatique, de la place du logement social dans les politiques du logement, du logement des saisonniers ou encore des ménages DALO (Droit Au Logement Opposable) et du réemploi des matériaux.



Le 2 octobre nous étions à Balaruc le Vieux où nous avons présenté l'atelier conso Pièges et arnaques,

devant un public réceptif et sensible à cette problématique concernant les arnaques sur internet, les pièges du démarchage à domicile ou par téléphone.

Au travers d'un jeu portant sur des cas pratiques les participants ont pu faire part de leurs expériences et nous avons rappelé les bonnes pratiques à observer dans ces domaines. Nous étions accompagnés d'un lieutenant de gendarmerie qui a également prodigué de bons conseils à l'assistance.

Suite à cette intervention nous avons reçu le message suivant : " Lors de mon passage à Sète chez une amie où j'ai passé une semaine de vacances, nous sommes allées à Balaruc le Vieux assister à une réunion organisée par l'UFC Que Choisir Sète Bassin de Thau. Le thème était « Pièges et arnaques ». J'ai appris beaucoup d'astuces pour anticiper et se protéger des arnaques. La réunion était très ludique, faisant participer toutes les personnes présentes. Les animateurs avaient une très grande aisance sur le sujet et étaient très captivants. Je n'ai pas vu le temps passer. Merci à eux pour leur accueil. Sandra de Bordeaux".



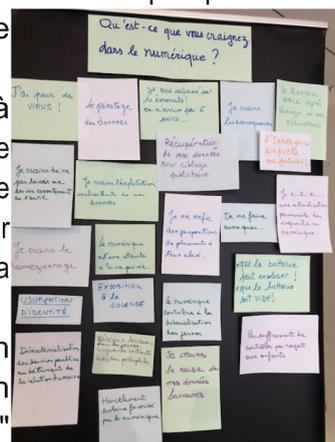
Nous avons de nouveau développé ce thème Pièges et arnaques à Vic la Gardiole en novembre, tant la sensibilisation et la prévention sont indispensables dans ce domaine. Tous les participants ont bien compris la nécessité de prendre le temps de la réflexion devant une situation inattendue et stressante.

Nous avons été invités à représenter notre association au Forum du numérique pour tous qui s'est tenu à Sète le 21 novembre.

Nous avons assisté à une table ronde de professionnels du numérique qui ont pour mission d'aider le public à lutter contre la fracture numérique.

Nous avons mis en pratique l'animation "Porteur de paroles" pour récupérer les craintes du public au sujet du numérique. Ce fut un succès !

Cette bonne expérience a permis aussi de nombreux contacts pris avec des associations demandeuses de nos interventions dans leurs locaux.



A l'invitation de la Maison de la Justice et du Droit d'Agde nous sommes intervenus le 17 décembre dernier sur le thème : Défendre mes intérêts au quotidien dans mes actes d'achat.

Le public était nombreux et les échanges ont été fructueux.

Se méfier des publicités en ligne et des liens reçus par sms ou mail, repérer les faux sites, prendre connaissance des mentions légales et des conditions générales de vente, comparer, ne pas se précipiter, exercer son droit de rétractation, faire jouer la garantie légale ... tels sont les points que nous avons pu développer.



Nous poursuivrons en 2025 nos actions d'information et de prévention, vous pouvez vous tenir informés des dates de nos rendez-vous conso en consultant régulièrement notre site : <https://sete.ufcquechoisir.fr>

Vous faites partie d'une association ou d'une structure non commerciale qui pourrait être intéressée par ce type d'intervention, n'hésitez pas à faire appel à nous!

Questions de consommation

Se repérer au rayon laitages

Fromages blancs, yaourts, skyr...

Les références ne manquent pas dans le linéaire des produits laitiers frais.

Que valent ces différents pots ?

Les yaourts :

Avantages : ils renferment des ferments lactiques tels que *Streptococcus thermophilus* et *Lactobacillus bulgaricus* (à raison d'au moins 10 millions/gr), des probiotiques bons pour notre flore intestinale.

Les versions « au bifidus » contiennent du bifidobacterium, qui est aussi un probiotique.

Les versions au lait de brebis ou de chèvre sont également intéressantes pour les ferments et leurs lipides différents du lait de vache.

Le yaourt est le produit laitier le plus riche en calcium.

Inconvénients : il n'y en a pas vraiment

Attention aux yaourts vantés pour leur onctuosité ou leur velouté qui renferment de la crème et sont plus caloriques.

Petit-suisse :

Avantages :

Riches en protéines, autant que le skyr, tout en étant moins chers.

Ils ne sont pas réservés aux enfants !

Inconvénients :

Pas les vertus du yaourt pour le microbiote et riches en lipides

Emballés dans leurs petits pots individuels.

Dessert végétal :

Avantages :

Ces produits à base de lait de soja ou de coco offrent un aspect plaisir, un goût et une structure différentes des produits laitiers.

Inconvénients :

Zéro probiotique, pas de calcium et beaucoup d'additifs.

Mieux vaut ne pas remplacer totalement les yaourts par ces produits.



Fromage blanc et faisselle :

Avantages :

Teneur en protéines plus élevée que celle du yaourt.

La faisselle est en cours d'égouttage, contrairement au fromage blanc. On peut boire le petit-lait, car il contient du lactosérum, riche en protéines très intéressantes.

Inconvénients :

Les fromages blancs contiennent moins de ferments que les yaourts. Ils sont plus gras que les yaourts nature.

Skyr :

Avantages :

Il a une haute teneur en protéines (6 à 10 g/100 g) et peu, voire pas du tout, de matière grasse.

Les formes liquides sont intéressantes pour les personnes âgées, car elles renferment des protéines, du lactosérum, très digestes, rapidement et facilement assimilables.

Idéal pour lutter contre la fonte musculaire liée à l'âge.

Inconvénients :

Beaucoup d'entre nous n'ont pas besoin d'un surplus de protéines. Ce produit s'est imposé alors qu'il n'est pas forcément meilleur, il est bien plus cher et contient parfois beaucoup d'additifs peu recommandables.

Sources : Que Choisir

Nutriscore

Les règles de calcul du Nutri-Score ont été revues début 2024. Le nouvel algorithme a modifié le score de 30 à 40% des produits concernés par ce logo qui aide les consommateurs à choisir les produits de meilleure qualité nutritionnelle. Un changement qui n'a pas plu à plusieurs marques dont certains produits obtiennent aujourd'hui un Nutri-Score moins bon qu'auparavant. Elles ont tout simplement décidé de le retirer de leurs emballages (Danone, Bjorg, Krispolls...).

A quand une loi rendant le nutriscore obligatoire ?

Quand faire un avenant au bail de location

Faire un avenant au contrat de location d'un appartement ou d'une maison est obligatoire dans certains cas. Au contraire, dans certaines situations, il n'est que facultatif, voire inutile.

Il est obligatoire de signer un avenant au contrat de location dans les cas suivants :

- augmentation du loyer ;
- changement des charges locatives ;
- prolongation du contrat de bail ;
- changement de locataire.

- L'avenant au contrat de location pour augmentation du loyer

Les raisons pouvant conduire à une augmentation du loyer au-delà de l'indexation par rapport à l'indice de référence des loyers (IRL) sont variées. La motivation la plus courante est la réalisation de travaux d'amélioration par le propriétaire qui conduit à la hausse la valeur du logement sur le marché locatif.

Afin de pouvoir augmenter le loyer, le propriétaire doit respecter plusieurs étapes :

1. définir précisément les travaux envisagés ;
2. discuter des nouvelles conditions financières avec le locataire qui doit les accepter ;
3. rédiger un avenant signé par les deux parties ;
4. réaliser les travaux préalablement prévus.

- L'avenant au contrat de location pour modification des charges

Les charges locatives sont précisées dans le bail locatif. Par conséquent, si leur montant à vocation à être revu, notamment à la hausse, il est nécessaire de prévoir la signature d'un avenant au contrat de location.

L'avenant doit préciser les raisons de ce changement de charges, et les conditions applicables ainsi que la date

d'entrée en vigueur.

- L'avenant au contrat de location pour prolongation

Le contrat de bail original prévoit une durée initiale pour son application. Toutefois, le propriétaire et le locataire peuvent d'un commun accord décider d'augmenter cette durée.

Cela peut notamment être utile dans le cadre d'un bail mobilité conclu pour une durée initiale de moins de 10 mois si finalement le locataire a besoin de rester plus longtemps. Ainsi, il suffit de faire un avenant au bail pour modifier sa durée, sans pouvoir excéder une durée totale de 10 mois.

Cependant, dans la plupart des cas, à l'expiration de la durée du bail, le contrat se renouvelle automatiquement par tacite reconduction. Il n'est alors pas nécessaire de faire un avenant puisque le contrat se poursuit dans les mêmes conditions.

- L'avenant au contrat de location pour changement de locataire

Suite à une séparation le locataires restant sollicite une modification du bail de location. Cela se produit généralement quand les locataires sont en couple et sont tous deux indiqués sur le contrat de bail. Ainsi, lorsque l'un souhaite quitter définitivement les lieux, il demande à être retiré du contrat de location.

Dans ce cas, il est impératif de procéder à un avenant pour mettre à jour l'identité des locataires.

Cependant, si une clause de solidarité est prévue dans le contrat de bail initial, le propriétaire peut refuser d'y renoncer. Dans ce cas, le locataire qui quitte le logement pourra encore être redevable

d'éventuels loyers impayés par le locataire qui reste en place. Mais si le propriétaire accepte de supprimer la clause de solidarité, l'avenant doit le préciser expressément.

Le locataire actuel peut demander à ajouter une personne sur un bail. Là encore, l'avenant au bail est nécessaire puisque les autres conditions du bail en cours continuent d'être valables. Seul le nombre de locataires change.

Quand l'avenant au contrat de location est-il facultatif ?

Selon la loi Alur, l'avenant au bail n'est pas obligatoire dans certains cas.

Ainsi, l'avenant au contrat de location pour colocation n'est pas obligatoire quand il s'agit seulement du remplacement de l'un des colocataires. Cela vaut même en présence d'une clause de solidarité dès lors que celle-ci est limitée à 6 mois après le départ du colocataire ou au moment de son remplacement.

De même, l'avenant au contrat de location pour changement de propriétaire n'est pas obligatoire. Le bail en cours est automatiquement transféré au nouveau propriétaire. Il faut cependant prévenir les locataires du changement de propriétaire, et leur communiquer les nouvelles coordonnées bancaires pour le paiement du loyer.

Comment faire un avenant au bail de location ?

Dans tous les cas, vous devez établir l'avenant au contrat de location par écrit et y annexer le bail locatif original. De plus, pour être valable, l'avenant au contrat de location doit mentionner les informations suivantes :

- le nom des parties (bailleur, locataire actuel et éventuellement nouveau locataire) ;

- la référence au bail original avec indication de l'adresse du bien loué et la date de signature du bail ;

- la date d'entrée en vigueur de l'avenant ;
- les éléments qui changent par rapport au bail initial et les nouvelles obligations des parties, le cas échéant ;
- la signature de l'ensemble des parties.
- si vous vous appuyez sur un exemple pour la rédaction de l'avenant au contrat de location,

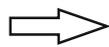
le document utilisé doit impérativement comporter l'ensemble de ces mentions.

Avenant au contrat de location : les cas particuliers

Bien qu'il ne soit pas obligatoire de faire un avenant au contrat de colocation en cas de départ d'un colocataire et de son remplacement immédiat, cela peut être utile notamment pour dater la fin d'application de la clause de solidarité entre les locataires. Il faut alors mentionner le nom de l'ancien locataire et de la personne qui le

remplace, ainsi que la date d'entrée en application de l'avenant.

Dans un tout autre registre, si le propriétaire prévoit de réaliser des travaux susceptibles de nuire à la jouissance paisible du bien par le locataire, ce dernier peut demander une réduction temporaire de travaux. Cela peut être prévu en cas de travaux particulièrement bruyants par exemple. Un avenant doit alors être signé pour formaliser la baisse de loyer même si elle n'est que temporaire.



Quelle augmentation en cas de travaux d'amélioration du logement?

Le montant de la hausse de loyer est généralement de 15 % du montant total des travaux effectués, réparti sur les 12 mois de l'année. Les travaux doivent représenter au moins 50 % d'une année de loyer.

Questions de santé

Conduite et médicaments

Certains médicaments affectent la capacité de conduite. Celle-ci peut être dangereuse si la boîte affiche un pictogramme orange ou rouge.



Déchiffrez le danger : Si aucun pictogramme n'est présent sur la boîte, le médicament est sans risque connu pour la conduite.

Les médicaments peuvent être une des causes d'accidents de la route. En effet, 1 médicament sur 3 affecte la capacité de conduite !

Beaucoup augmentent la somnolence, ralentissent les réflexes ou entraînent une baisse de l'attention ou de la vigilance.

D'autres provoquent des vertiges ou des troubles de l'équilibre, des nausées et des vomissements ou encore de l'excitation ou de l'agressivité.

Certains troublent la vue ou entraînent des hypoglycémies.

Les hypnotiques/somnifères et anxiolytiques/tranquillisants sont responsables de 50 % des accidents mortels dans lequel la prise de médicament est en cause.

Les antidépresseurs demandent une grande vigilance au début du traitement.

Pas moins de 11 millions de Français consomment des benzodiazépines au moins une fois dans l'année. Or ces médicaments sont souvent incompatibles avec la conduite.

Le pictogramme jaune, de risque 1, indique un risque faible, car il dépend de la tolérance individuelle au médicament. Il n'y a pas de restriction à la conduite.

Le pictogramme orange, de risque 2, correspond à un risque réel dépendant du mode d'action du médicament.

Le pictogramme rouge, de risque 3, signifie que la conduite est très fortement déconseillée.

Adoptez les bons réflexes :

Identifiez le pictogramme présent sur la boîte de vos médicaments.

Consultez la notice, surtout les rubriques « Conduite de véhicules et utilisation de machines » et aussi « Effets indésirables ».

Attention aussi pour vos déplacements à vélo ou pour la manipulation de machines.

Ne multipliez pas les risques en consommant simultanément de l'alcool, du cannabis ou autres. Soyez attentifs aux signes d'alerte : fatigue, engourdissement, tremblements, nausées, vertiges, etc ...

NE CONDUISEZ PAS OU ARRETEZ-VOUS.

Sources : Que Choisir-Santé

Connaissez-vous la ligne Santé Info Droits ?

Santé Info Droits est une ligne d'informations juridiques et sociales que vous pouvez appeler sans réserve pour toutes questions en lien avec le droit de la santé que vous vous posez. Elle est l'un des multiples services proposés par France Assos Santé créée en mars 2017 à l'initiative de 72 associations nationales. L'UFC-Que Choisir est l'un des membre fondateur et partie prenante dans toutes ses activités. Sa mission : représenter les patients et les usagers du système de santé et défendre leurs intérêts. La volonté de permettre la participation des malades et des usagers du système de santé aux décisions qui les concernent, fonde l'action de France Assos Santé. Cette exigence de participation est essentielle. Elle est d'autant plus incontournable lorsqu'il s'agit de choix thérapeutiques à faire par rapport à des situations de soins et de santé individuelles, dont la personne ne doit pas être seulement l'objet mais bel et bien le sujet. A ce titre, chacun doit pouvoir intervenir sur le choix proposé parmi les différentes alternatives médicales existantes. C'est pour contribuer à la possibilité des malades et/ou des usagers du système de santé, d'exercer individuellement leurs droits, que France Assos Santé a mis en place Santé Info Droits un service ouvert à tous ceux qui se posent des questions sur leur traitement, leur accès au dossier médical, leurs droits, etc... En cas de problème lié à votre santé vous pouvez joindre Santé Info Droits Par téléphone : 01 53 62 40 30 ou Internet : <https://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits/>

Les complications d'une infection hivernale cela n'arrive pas qu'aux autres !

Grippe

92 cas graves hospitalisés en réanimation en hiver 2023/2024 en Occitanie. **63%** n'étaient pas vaccinés (58)

25% sont décédés (18)

La couverture vaccinale contre la grippe a baissé l'an dernier en Occitanie : **51,5 % en 2022/2023, 46,7% en 2023/2024** en particulier chez les personnes de moins de 65 ans fragilisés par une maladie chronique (baisse semblable en France, ce taux passant de 51% à 47,1%).

L'an dernier, la vaccination contre la grippe en Occitanie a seulement protégé 53% des 65 ans et +,

24% des – de 65 ans en affection de longue durée, 11,73% des femmes enceintes.

Covid-19

72 cas graves hospitalisés en réanimation en hiver 2023/2024 en Occitanie. **62%** n'étaient pas vaccinés (45)

15% sont décédés (9)

Seulement 27,9% des + de 65 ans et à peine **1 sur 10** pour ceux qui sont fragilisés par une maladie chronique ont été vaccinés contre le Covid-19 l'an dernier en Occitanie.

L'an dernier, la vaccination contre le Covid-19 en Occitanie a protégé 19,4% des 65-74 ans , 24,9% des 70-74 ans, 33,4% des 75-79 ans, 34,9% des 80 ans et + 67,4% des résidents en Ehpad.

44% des malades chroniques et 33 % des + de 65 ans considèrent que les gestes barrières suffisent contre le Covid-19 .

Bronchiolite

La bronchiolite est une maladie fréquente chez les jeunes enfants.

30% des enfants de moins de 2 ans sont touchés par la bronchiolite chaque hiver. La bronchiolite est majoritairement bénigne mais elle peut être à l'origine de complications graves chez le nourrisson. Elle reste la première cause d'hospitalisation des enfants de moins d'un an pendant chaque saison hivernale. En Occitanie, l'hiver dernier : **3999 passages aux urgences** (17% de l'activité liée aux passages aux urgences d'enfants de moins de 2 ans) 1446 enfants de moins de 2 ans hospitalisés (en moyenne 131 par semaine) .

Durant la saison 2023-2024, parmi les personnes prises en charge en réanimation à la suite de cas graves de grippe et de Covid-19, une très grande majorité d'entre elles n'étaient pas vaccinées contre les virus alors qu'elles présentaient des facteurs de risque.

Sources : Agence Régionale de Santé Occitanie

Adoptez les gestes barrière et réfléchissez à la vaccination !



Qu'est-ce que l'inversac dans le bassin de Thau ?

L'inversac est un phénomène hydrologique « rare » dans lequel le débit d'une source d'eau souterraine s'inverse. En d'autres termes, au lieu de déverser de l'eau dans un cours d'eau ou une lagune, la source commence à absorber de l'eau de l'environnement. Cela peut sembler étrange, mais cela peut avoir des conséquences majeures.

La source de la Vise, située dans la lagune de Thau, est au cœur de cet événement. Cette source est connectée à un aquifère, une couche d'eau souterraine, qui alimente la lagune en eau douce. De plus, elle abrite des eaux thermales exploitées par les thermes de

Balaruc-les-Bains, une station thermale majeure en France.

Lorsque l'inversac se produit, il peut entraîner une augmentation de la salinité de l'eau dans l'aquifère. Dans le passé, plusieurs dizaines de tonnes de sel ont pénétré dans l'aquifère lors de tels événements, ce qui peut avoir un impact négatif sur la qualité de l'eau et l'environnement local.

Protection de la source de la Vise : le programme expérimental de lutte contre l'inversac est lancé.

Le programme scientifique destiné à expérimenter une solution est une première nationale (même internationale) pour la protection

des aquifères. Ce projet d'expérimentation a pu être construit sur la base des résultats et expertises hydrogéologiques apportés par le Bureau de Recherches Géologiques et Minières. Avec l'installation d'une pièce souple visant à empêcher les intrusions d'eau salée en cas de surcote marine tout en laissant l'eau s'écouler

librement en phase normale.

La fabrication, celle-ci sera produite sur mesure, devrait intervenir avant la fin d'année, une fois les épures et plans techniques validés par un comité d'expert.

Les travaux sous-marins

de pose du dispositif suivront, et devraient débuter au cours du premier trimestre 2025, avec une surveillance continue et renforcée de la source de la Vise pendant toute la durée du projet.

La protection de la source sous-marine, alimentée par les eaux souterraines de l'aquifère du pli Ouest, est en effet un enjeu majeur du fait de son apport d'eau douce à la lagune de Thau, essentielle à la production conchylicole, et elle constitue un frein à la salinisation des eaux souterraines confortant ainsi leurs usages multiples : alimentation en eau potable, thermalisme à Balaruc-les-Bains, etc.



Non à l'eau en bouteilles à Montagnac

L'exploitation d'un forage et la construction d'une usine d'embouteillage à la Castillonne à Montagnac est un non-sens. L'eau du robinet reste la principale source d'approvisionnement des Français. Elle doit le rester.

L'eau du robinet est 65 fois moins chère, la qualité de l'eau contenue dans les bouteilles en plastique est contestée car elle est remplie de microparticules

qui circulent dans le corps et peuvent perturber le fonctionnement de nos organes.

Elle porte ensuite atteinte à l'environnement avec 360 fois plus d'effet de serre avec plus de 150 000 tonnes d'emballages par an, et seulement 61 % des bouteilles recyclables qui ont été recyclées en 2021, selon l'agence de la transition écologique. Ce plastique se dégrade en micro plastiques qui polluent les sols, les eaux et l'air. Huit millions de tonnes de

bouteilles en plastique sont rejetées dans les océans tous les ans.

La CGE (Cristaline, St Yorre, Rosana,...) a été chargée de cette exploitation par la mairie de Montagnac avec un forage de 1 500 m de profondeur, une production de 1 200 000 m³ par an, correspondant à une ville de 20 000 habitants. Cela signifie 1 600 000 bouteilles plastiques par jour, 166 entrées/sorties de camions par jour.

Les 5 domaines à proximité sont

consacrés à la viticulture, au tourisme et ne disposent pas d'accès à l'eau potable. Pour préserver votre santé et soulager votre porte-monnaie, proscrivez les packs d'eau. Pour vous hydrater hors de chez vous, perdez le réflexe d'acheter,

lorsque le soleil tape, des petites bouteilles, prenez plutôt une gourde à remplir au robinet à l'hôtel ou aux fontaines publiques. Nous sommes défavorables à la privatisation de l'eau, à son exploitation industrielle et

demandons à ce qu'elle soit équitablement partagée. Ce projet à Montagnac doit être abandonné.

Communiqué de presse des associations locales UFC Montpellier, Sète, Béziers.

Adhères et faites adhérer à l'UFC-Que Choisir Sète Bassin de Thau

Permettre au consommateur de maîtriser sa consommation, lui donner les moyens de choisir des produits et des services de façon consciente, éclairée et responsable, en fonction de leur composition, de leur origine, de leur efficacité et de leur prix... c'est l'ambition de l'UFC-Que Choisir depuis longtemps. Mais il est également essentiel de faire entendre la voix des consommateurs. Plus nous serons nombreux, plus nous pourrons exercer un réel contre-pouvoir face aux dérives économiques et écologiques qui menacent nos sociétés. Alors adhères, n'oubliez pas de ré-adhères, et faites adhères vos proches. En effet, si chaque adhérent recrute un nouvel adhérent, nous serons encore plus forts.

Faites un don

Grâce à vos dons, nous pourrons, avec votre aide, aller encore plus loin en développant nos projets et nos actions sur le terrain : actions d'information et de sensibilisation des consommateurs pour les aider à mieux consommer, campagnes politiques et actions de lobbying, représentation dans les instances de démocratie locale. 66 % du montant de votre don sont déductibles de vos impôts, dans la limite de 20 % de vos revenus imposables. Pour adhères c'est facile, rendez-vous sur notre site <https://sete.ufcquechoisir/adherer>. Vous pouvez aussi faire uniquement un don, pour cela après avoir saisi le montant il faut valider puis supprimer l'adhésion du panier. Sinon, par courrier à l'adresse de notre siège.

OÙ NOUS TROUVER



Notre siège : [SETE](#)

Lundi de 14 h à 16 h 30

Mardi, mercredi, jeudi, vendredi de 9 h à 11 h 30

53 Bd Chevalier de Clerville

C/C Chateau Vert - BP 106

34207 Sète cedex

Sur rendez-vous au 04 30 41 53 30 ou 04 67 53 10 05

courriel : contact@sete.ufcquechoisir.fr

Nos permanences décentralisées

AGDE : lundi et mercredi de 14 h à 16 h30,

Maison de la justice et du Droit, Espace Mirabel ,
uniquement sur rendez-vous au
04 67 35 83 60

BALARUC LES BAINS : mardi de 14 h à

16 h30, au CCAS, Rue des Ecoles, uniquement
sur rendez-vous au
04 30 41 53 30 ou au 04 67 53 10 05

FRONTIGNAN : 1^{er} et 3^{ème} lundi du mois de 9

h30 à 11 h30, chez France Services,
5 Rue Lucien Salette

MARSEILLAN : 1^{er} et 3^{ème} mardi du mois de 9 h

à 11 h30, Rue de l'Abbé Grégoire (sous les
Halles) dans les locaux du restaurant des anciens,
uniquement sur rendez-vous au 04 30 41 53 30
ou 04 67 53 10 05

MEZE : 2^{ème}, 3^{ème}, 4^{ème} mercredi du mois de 9

h30 à 11 h30, Rue de l'Horloge
Locaux Cavalerie N°3

POUSSAN : 2^{ème} et 4^{ème} lundi du mois de

14 h30 à 16 h30, Frances Services, place de la
mairie, entre l'Hôtel de Ville et le CCAS.
Uniquement sur rendez-vous au
09 70 65 00 04

