

15 MARS JOURNÉE INTERNATIONALE DES DROITS DU CONSOMMATEUR

Une date qui marque aussi le début du **PRINTEMPS DES CONSOMMATEURS** organisé par l'Union Fédérale Que-Choisir. Vu le succès de cette campagne en 2018 avec les 145 actions réalisées par les associations locales, le même thème est reconduit. Ce thème « **la consommation au naturel** » est toutefois élargi à la consommation responsable qui s'intéresse à toutes les manières de consommer de façon respectueuse de l'environnement, aux consommations utiles pour la société, intéressantes au niveau économique et surtout aux consommations sans incidence sur la santé.

LE PRINTEMPS DES CONSOMMATEURS

Les principaux objectifs sont d'informer, d'aider les consommateurs dans leurs actes d'achats de biens ou de services. Pour nous, de gagner en visibilité dans l'espace public, d'animer notre territoire à travers des événements collectifs...

Pour les atteindre, UFC-Que Choisir Ain envisage de tenir des stands sur les marchés locaux ou sur des manifestations locales, d'intervenir auprès des jeunes enfants dans les écoles primaires afin de les sensibiliser à une consommation naturelle, équitable, responsable, de visiter des sites

de production sans pesticides (agriculture biologique, serres communales...). Pour cela nous disposons déjà de dépliants, de matériel transportable, de kit de communication, mais aussi de bénévoles et pourquoi pas vous !

UNE NOUVEAUTÉ DANS LE PRINTEMPS DES CONSOMMATEURS : LE SCANATHON

Trois journées les 15-16-17 mars seront consacrées à l'utilisation de l'application mobile « quelcosmetic » ? Dans les grandes surfaces ou dans les galeries marchandes les consommateurs pourront tester cette application et découvrir la face cachée des cosmétiques c'est à dire des produits toxiques qu'ils contiennent.

Tout acheteur est potentiellement intéressé car la notion de cosmétique recouvre une large gamme de produits allant du dentifrice au gel douche en passant par les shampoings, les déodorants et bien sûr tous les produits de beauté (lotion, lait de toilette, produits de maquillage ...). Cette opération de grande envergure participera à renforcer la transparence de la composition des produits cosmétiques et permettra aux consommateurs d'acquérir les produits les moins toxiques pour la santé.



À la parution de ce bulletin, nous ne savons pas encore quelles enseignes de distributions accepteront de participer à cette opération : Carrefour, Casino, Leclerc, Cora, Auchan, Système U, Les Mousquetaires ?

Pour le savoir : Allez sur notre site internet, notre FaceBook, éventuellement, téléphonez-nous ! Ecoutez les radios locales, lisez les journaux locaux !

Nous comptons sur votre participation pour faire connaître autour de vous LE PRINTEMPS DES CONSOMMATEURS et LE SCANATHON, pour vous associer à l'une de nos manifestations, pour proposer une action dans votre secteur sachant que LE PRINTEMPS DES CONSOMMATEURS peut se prolonger bien au-delà du printemps.



Le mot du Président

Le bilan 2018 de notre association est positif. D'octobre 2017 à octobre 2018, le nombre de bénévoles est passé de 40 à 64. La qualité personnelle des nouveaux bénévoles a permis de nous apporter une aide conséquente, en particulier ceux du groupe Environnement qui vient d'être créé et qui s'investit dans le Printemps des Consommateurs, associés à d'autres bénévoles.

2018 a mis en évidence nos actions sur internet et sur FaceBook. Au niveau national, 2018 aura été marqué par des victoires judiciaires importantes contre SFR et Twitter concernant de nombreuses clauses abusives épinglées par la justice, notamment en matière de respect des données personnelles des utilisateurs.

2019 marque la poursuite de notre investissement dans différents domaines ainsi que la mise en place des permanences à Oyonnax et à Culoz. Notre prochaine assemblée générale aura lieu le 4 avril à 18 h.

Je remercie tous les bénévoles pour leur implication dans l'association.



UFC-QUE CHOISIR DE L'AIN

Un important réseau de permanences sur l'ensemble du département :

À BOURG-EN-BRESSE

A.G.L.C.A. Maison de la Vie Associative (à côté du cinéma AMPHI, pointe nord-est du Champ de foire)
2 bd Irène Joliot Curie : Lundi : 14 h 30 - 17 h
Mardi : 9 h 30 - 12 h Jeudi : 9 h 30 - 12 h
Mercredi : 9 h - 10 h 30 Vendredi : 14 h 30 - 17 h

À OYONNAX

Les 3 premiers mardis du mois de 9H à 12H
Permanence : locale Mairie

À SAINT GENIS POUILLY

Mairie,
94 avenue de la République
Lundi : 14 h 30

À FERNEY VOLTAIRE

Préau des Jardins, salle n°2
Avenue Voltaire
Vendredi : 14h30 - 17 h

À NANTUA

MSAP - Sous Préfecture
36 rue du Collège
Dernier vendredi du mois de 14h à 16h

À CULOZ

46 Rue de la Mairie
BP 17 01350 CULOZ
Salle des permanences : Mairie
Le vendredi après-midi de 14H à 17H

À MONTLUEL

Espace Associatif n°18
200 rue de la Gare
Mardi : 14 h - 17 h

<https://ain.ufcquechoisir.fr> — contact@ain.ufcquechoisir.fr

Pour toutes les permanences, vous devez prendre rendez-vous au 04.74.22.58.94

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président : Jacques COTTON
Secrétaire : Daniel MESPLES
Trésorier et président adjoint :
Marc GIAI MINIET
Trésorier adjoint : Michel BOST
Didier CHARNAY
Christian LAROSE
Monique MIGNOT
Marie France NEVORET
Henri PINEY

AIN CONSO N° 44

Directeur de la publication :

Jacques COTTON

Rédaction et/ou relecture

Joëlle BOISSY

Jacques COTTON

Béatrice DUMAS

Dominique JACOB

Daniel MESPLES

Catherine PERILLAT-MILLET

Henri PINEY

Création et mise en page

Aurimas DUNAUSKAS, Studio Revermont

Impression et façonnage

B.71Print Mâcon

SOMMAIRE

Page 1 :

L'événementiel

Page 2 :

Informations générales

Page 3 :

Les administrateurs

Page 4 :

Les activités

Page 5 :

Les litiges

Page 6 :

Les représentations

Page 7 :

La santé

Page 8 :

UFC-Que Choisir

— Les administrateurs —



Jacques Cotton,
président

Lecteur attentif de la revue Que Choisir depuis 1970, j'ai participé à la création de l'association locale (AL) en 2005. Je me suis occupé d'abord de la communication et des litiges. Devenu administrateur en 2006, j'ai exercé différentes fonctions jusqu'en juillet 2017 ; c'est alors que j'ai accepté la présidence de l'association qui traversait une période de perturbations



Daniel Mesplès, secrétaire, 66 ans, médecin retraité

J'ai rejoint le conseil d'administration (CA) en 2017, sur demande de mon ami Jacques Cotton qui souhaitait que je l'aide à redresser l'association dans un contexte de fortes turbulences. Je crois que le but a été atteint. Mon objectif pour 2019 sera de consolider le résultat en restant secrétaire du CA, mais aussi de valoriser mes fonctions de Représentant des Usagers au sein de deux établissements de santé du département.



Didier Charnay

Ayant participé à la création de l'UFC-Que Choisir de l'Ain, je me suis investi dès le 1^{er} numéro du bulletin „Ain Conso“ dont je suis devenu rédacteur en chef jusqu'au n°43. Actuellement peu actif par manque de temps avec des soucis de santé, j'espère pouvoir m'investir davantage et je pense que l'avenir du mouvement passe par une plus grande collaboration entre l'expertise de l'association et l'expérience des consommateurs citoyens qui demandent à mieux consommer...



Michel Bost,
trésorier adjoint, retraité

Ayant appris l'existence de l'Association Locale par le biais de mon abonnement au magazine national UFC-Que Choisir, j'ai adhéré en 2015 et suis devenu bénévole. Ancien infirmier, très sensibilisé par ce que vivent les patients et leurs familles, j'ai pu devenir Représentant des Usagers à la Commission des Usagers et au Conseil de Surveillance d'établissements de santé tels que le Centre Hospitalier Ain Val-de-Saône, le centre de rééducation „Les Arbelles“, la clinique Convert, le CH de Pont de Vaux... Je sié debate en outre au Conseil Territorial de Santé de l'Ain et au sein de la délégation régionale de FRANCE-ASSOS-SANTE



Marc Gai Miniet, retraité en 2017, trésorier et secrétaire adjoint

Pourquoi l'association ? Tout d'abord pour maintenir un lien social : ancien directeur d'une agence bancaire, j'avais un contact permanent avec la clientèle, contact que je souhaitais garder sous une autre forme. J'ai également été victime de litiges importants (malfaçons dans une construction, déménagement complètement raté et d'autres plus petits mais qui nous empoisonnent la vie, contrat d'entretien de voiture non respecté, problème de téléphonie etc). J'ai donc pensé que je pouvais concilier mon besoin de maintenir un lien social et mon expérience des litiges en participant activement à notre AL, ce que je fais.



Christian Larose

Membre du CA depuis 2018, je souhaite oeuvrer pour que les consommateurs, trouvent aide et appui, informations et conseils d'actions. Je pense qu'il est impératif que les citoyens agissent et réagissent face à des situations de dépendance ou de lobbying qui voudraient les priver de leurs droits élémentaires et fondamentaux. Mais seul nous ne pouvons rien, il est tout aussi incontournable que le poids du nombre de nos adhérents fera la différence, tant auprès des politiques que des entreprises ou administrations. Dans le calme et la sérénité. Notre force est dans le nombre et l'organisation.



Monique Mignot

Lors de la création de l'association, j'ai souhaité, compte-tenu de mon activité professionnelle, effectuer des enquêtes de consommation. Ensuite, je suis devenue conseillère en litiges ; cette activité m'a permis de découvrir et d'approfondir le droit de la consommation mais surtout d'apporter une aide à des consommateurs désarmés face à des professionnels. Sur le plan humain, c'est très gratifiant.



Marie-France Nevoret

Après mon départ à la retraite, et une année sabbatique, j'ai eu besoin de me rendre utile. Alors, pourquoi ne pas faire du bénévolat ! Après avoir consulté plusieurs associations, j'ai finalement opté pour UFC Que Choisir. Venir en aide aux consommateurs me paraissait intéressant. Il serait très agréable que 2019 assure la pérennité au mouvement et que le consommateur adhère sans avoir recours à ses services.



Henri Piney,
retraité et originaire du département de l'Ain

J'ai toujours aidé les consommateurs qui rencontraient des soucis avec leurs achats. Rejoindre l'UFC-Que Choisir permet d'échanger avec des collègues qui ont le même objectif et l'appui de notre association nationale assure une plus grande efficacité dans mes actions.

Parmi les nombreuses activités de notre association locale (AL) :

LES ENQUÊTES

Les différentes enquêtes réalisées le sont le plus souvent à la demande de la Fédération Nationale UFC-Que-Choisir mais peuvent aussi être décidées au niveau local. Selon les sujets, une vingtaine d'adhérents-bénévoles-et volontaires s'investissent dans cette activité qui exige attention, rigueur, et discrétion.

Nos dernières enquêtes ont concerné les circuits courts, les vélos électriques et les produits biologiques. Les résultats vous seront transmis dans le prochain Ain Conso, après leur traitement par la fédération nationale.

LA FORMATION DES BÉNÉVOLES

Dans ce domaine, notre association locale met tout en œuvre pour répondre à la demande des adhérents-bénévoles et prend en charge chaque année un certain nombre de formations.

En 2018, les stages proposés ont eu pour thématiques :

- Formation à l'accueil et à la prise de rendez-vous sur le logiciel Gestal
- Découverte de l'UFC-Que Choisir
- Comment animer un groupe de consommateurs
- Formation des conseillers litiges à l'assurance-emprunteur, à la copropriété

Ces différents stages ont concerné une trentaine de bénévoles.

Pour 2019, six stages de formation sont programmés :

- formation Gestal (*Gestal est une batterie d'outils numériques mise à la disposition des AL rattachées à la Fédération Nationale d'UFC-Que-Choisir ; ils recouvrent tous les aspects techniques et administratifs de leur gestion, de la gestion financière à la gestion des adhérents, de la gestion des litiges aux ressources humaines,*

des modèles de lettres au marketing direct, etc. Mêmes outils, même gestion sont synonymes d'optimisation des moyens, et de meilleure efficacité, à la faveur des expériences de près de 150 A.L. Certains de ces outils sont à la disposition des bénévoles et doivent être utilisés en lieu et place des anciennes «recettes» locales)

- Stage découverte de l'UFC-Que Choisir
- Formation «enquêteurs»
- Formations «conseillers en litiges bancaires», «conseillers en litiges locatifs», «conseillers en litiges ventes et services»

LES CONSEILS POUR LES LITIGES

En 2018, 17 conseillers (ères)-bénévoles en litiges ont assuré les rendez-vous dans 7 permanences de l'Ain. 534 entretiens ont eu lieu dont 271 à la permanence de Bourg-en-Bresse et 93 à celle de Ferney-Voltaire. L'investissement des conseillers est sans limite, très chronophage, mais les résultats sont là, la majorité des litiges trouvent une fin favorable au consommateur. Les principaux litiges portent sur un contrat signé suite à un démarchage, sur la téléphonie, pour des problèmes d'automobiles !

Les conseillers se partagent également les questions diverses laissées sur le site ain.ufcquechoisir.fr/litiges/. Ils répondent rapidement et efficacement.

LA CRÉATION D'UN GROUPE ENVIRONNEMENT

L'environnement sous toutes ses formes est une préoccupation majeure des consommateurs. Pour se donner les moyens de réfléchir et d'agir, l'association locale de l'Ain a mis en place un groupe chargé des questions environnementales. Il s'est réuni pour la première fois en janvier, pour que les membres du groupe fassent connaissance et échangent sur les questions

qu'ils se posent dans ce vaste sujet.

Echange riche, qui a permis de circonscrire le thème selon 4 axes :

- l'eau de la source au robinet, de celle qui coule dans la nature à celle que l'on boit
- l'air, et en particulier sa pollution qui a des conséquences si importantes pour notre santé
- l'énergie dont l'énergie nucléaire avec les centrales de Bugey et de Creys-Malville. Mais l'énergie, c'est aussi toute celle qu'on ne produit pas avec le volet important des économies d'énergie
- l'alimentation directement liée à l'environnement par les modes de production plus ou moins polluants, les modes de consommation entre les produits bruts et les plats industriels avec entre les deux toutes la filière de distribution plus ou moins longue.

Il est donc tout à fait logique qu'une des premières actions du groupe Environnement soit de s'inscrire dans le printemps des consommateurs orienté cette année sur la consommation responsable dont l'alimentation : le «manger local».

INFORMATIQUE ET INTERNET

Nos férus d'informatique se sont bien investis pour développer notre page Facebook et notre site : <https://ain.ufcquechoisir.fr>. Suite au succès rencontré, nous avons décidé d'échanger aussi sur Twitter.

EN COURS ET À POURSUIVRE

Notre association locale souhaite créer d'autres permanences pour répondre aux besoins des consommateurs.

Prochainement un local devrait voir le jour à Oyonnax, mis à disposition par la mairie. Les conseillers litiges pourront ainsi y assurer une permanence. Jour et horaires d'accueil seront à définir.

Nous vous Aidons

Vous rencontrez des difficultés pour régler un litige avec une société, vous êtes consommateur ou consommatrice. Alors, nos conseillers (es) bénévoles en litiges sont là pour vous aider à résoudre vos soucis. Bien sûr, pour cela vous devez être membre de notre association locale de l'Ain. Pour une somme modique de 35 € la première année et de 32 € les années suivantes si c'est un renouvel-

lement, vous pouvez, muni de vos documents appropriés, venir les trouver dans une des permanences du département après avoir pris un rendez-vous au préalable au bureau de notre association par téléphone : 04 74 22 58 94 ou courriel : contact@ain.ufcquechoisir.fr

Nos conseillers (es) grâce à leur expérience et l'aide de la permanence juridique de

notre association nationale pourront vous apporter des réponses et des actions judiciaires pour vos problèmes.

C'est ainsi que tout au long de l'année ils viennent en aide à nos adhérents avec un certain succès. Quelques exemples ci-dessous permettent d'apercevoir la diversité des sujets traités.

Quelques litiges

Billet d'avion

Début octobre, madame F. a acheté un billet d'avion pour l'Australie : valeur, 2476,00€. Pour raisons personnelles, elle a dû repousser son voyage à une date ultérieure. Elle a donc annulé son billet sur le site d'OPODO qui en a confirmé l'annulation et le remboursement sous dix jours. Pourtant, notre adhérente n'a toujours rien reçu mi-novembre. Elle a contacté régulièrement le service client qui lui affirme à chaque fois que le virement est parti.



Elle nous contacte en ligne. Un courrier de signalement est envoyé à OPODO qui nous répond que la transaction a bien été effectuée le 19 octobre 2018, justificatif à l'appui. En analysant attentivement cet ordre de virement daté du 19 octobre, on s'aperçoit que la transaction est validée en date du 21 novembre, sans doute quelques jours après avoir reçu notre courrier ! Effectivement, notre adhérente nous informe le 22 novembre qu'elle a enfin reçu son virement.

Prélèvement bancaire



Madame C a eu un prélèvement bancaire en janvier 2018 de 131,99€ au profit de la société d'assurance prévoyance Praeconis à Vesoul. Or, elle n'a jamais signé de contrat d'assurance Praeconis. Des rappels pour retard de paiement lui sont adressés le 23 avril 2018, 643,68€ ; le 8 juin 2018, 768,08€ ; le 23 juillet 2018, 892,48€. Le compte bancaire de notre adhérente étant bloqué, ces demandes de paiements ne sont pas effectuées. Le 15 novembre 2018, elle a reçu une mise en demeure de paiement de 1544,22€ de la Société de Recouvrement.

Elle envoie par lettres recommandées avec accusés de réception des courriers à Praeconis - Vesoul, demandant l'arrêt de ces agissements et l'annulation de la mise en demeure de paiement envoyée par la Société de Recouvrement aux dates du 31 juillet 2018, 23 mars 2018 et 27 juin 2018. Elle n'a jamais reçu de courrier en retour.

Le 17 décembre nous envoyons une lettre à Praeconis qui répond le 27 décembre qu'après vérification certaines anomalies ayant été relevées, la Société procédait à l'annulation du contrat au 1 décembre 2018 sans aucun dû des cotisations réclamées.

Quelques conseils

Location de voiture en ligne :

Privilégiez les sites avec adresses commerciales en France. En cas de litige il y a plus de chances d'aboutir à un bon résultat. Utilisez une carte bancaire de crédit, mais pas de carte de débit.

Démarches Téléphoniques : Ne répondez pas positivement aux démarches téléphoniques et surtout ne communiquez jamais vos coordonnées bancaires par téléphone.

Photovoltaïques : Attention aux commerciaux peu scrupuleux qui vous proposent des contrats qui souvent dans la plupart des cas sont trop chers et non amortissables.

Mutuelle santé par téléphone : Ne vous engagez pas dans cette procédure, souvent vous avez affaire à des courtiers. Privilégiez les comparateurs en ligne, attendez les devis et comparez les offres avant de vous engager.

ENFIN si vous avez des doutes venez nous trouver dans une permanence avant de vous engager.

Nos activités vous intéressent, vous disposez d'un peu de temps !

Venez nous rejoindre comme bénévole

Vous avez des idées d'actions au profit des consommateurs !

Vite ! faites nous en part, appelez au
04 74 22 58 94

ou sur le site :

<https://ain.ufcquechoisir.fr> ou contact@ain.ufcquechoisir.fr

L'association locale de l'Ain et ses représentations

L'association locale UFC-Que Choisir de l'Ain dispose de droits de représentations dans diverses instances locales, départementales ou régionales. C'est le conseil d'administration de l'association qui décide de ses représentations en fonction de ses priorités et des compétences des adhérents-bénévoles et volontaires. De nombreux domaines sont représentés : la santé, le logement, les transports, les équipements commerciaux, les services publics, l'environnement, l'agriculture.

REPRÉSENTATIONS

-A l'Association Départementale pour l'Information sur le Logement (ADIL)

L'ADIL donne des informations complètes, neutres et gratuites pour toute question d'ordre juridique, financier ou fiscal concernant le logement. Face à certains litiges, l'ADIL fait parfois appel à notre association locale et vice versa. L'ADIL nous permet aussi de participer à ses formations internes comme en 2018 sur le thème de la loi ELAN. Un de nos représentants siège à leur conseil d'administration.

-Dans les établissements de santé

Cinq bénévoles de notre association sont Représentants des Usagers (RU) au sein de la Commission des Usagers (CDU) dans différents établissements de santé du département. En substance, la CDU contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des usagers, en veillant au respect de leurs droits, en examinant les plaintes et les réclamations. Elle est informée des événements indésirables et propose des actions de correction. Les représentants des usagers (RU) peuvent aussi être associés aux travaux de différentes instances dans les mêmes établissements de santé : le Conseil de Surveillance, le Comité d'Ethique, le Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS), le Comité de Liaison en Alimentation et

Nutrition (CLAN), le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) etc. Enfin, les bénévoles sont susceptibles d'intervenir en cas de litige lorsqu'une procédure de médiation est mise en place (sans prendre partie mais en s'assurant que les usagers soient écoutés et que les informations qu'ils désirent obtenir leur soient données).

-A l'Agence pour la Gestion, la Liaison et le Conseil aux Associations (AGLCA) de Bourg-en-Bresse à qui nous louons les locaux actuels et dont nous utilisons d'autres services. Une personne de l'association fait partie du Conseil d'Administration de l'AGLCA.

-A la Commission Départementale d'Aménagement Commercial

Deux à trois réunions par an. Le président de notre association suit attentivement le développement des zones commerciales, les problèmes de concurrence...

-Au Schéma d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SAGE)

Plusieurs réunions par an concernant l'eau, sa qualité et son environnement.

-Au Conseil Territorial de Santé (CTS)


Instance créée par la Loi de Modernisation du Système de Santé de 2016, consultée dans le cadre de l'élaboration des projets régionaux de santé ; un de nos bénévoles siège au CTS.

NOUVEAUTÉ

UFC-Que Choisir de l'Ain est désormais sur



@ain.ufcquechoisir

Si vous utilisez vous-même ce réseau social, merci de «  » et de partager largement notre page afin de contribuer au développement de l'association.

Pourquoi une page Santé dans votre revue Ain Conso ?

Avec l'évolution des mentalités sociétales ces dernières années, le statut du médecin s'est désacralisé ; en outre, des drames à l'échelle nationale (affaire du sang contaminé, Mediator, etc.) ont entraîné de la part du public, une forte demande sécuritaire de l'acte médical.

Nos statuts répondent à cette légitime préoccupation : notre association locale a pour objet de défendre les consommateurs mais aussi les usagers "y compris dans les domaines du logement, de la santé et de l'environnement".

L'UFC-Que Choisir de l'Ain est affiliée à l'UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS-QUE CHOISIR (qui édite la revue mensuelle Que Choisir Santé) ; de ce fait, nous disposons d'un agrément en vertu duquel cinq bénévoles de notre association locale ont un statut de Représentant des Usagers (RU) dans différentes instances des établissements de santé du département mais aussi dans des instances régionales (lire l'article concernant nos représentations).

Vous pouvez vous-même devenir bénévole RU : nul besoin d'avoir des connaissances juridiques ou médicales pour entreprendre la démarche, vous aurez accès à toutes les formations souhaitables. N'hésitez pas à vous renseigner en nous téléphonant au 04.74.22.58.94.

LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP)

Le 11 décembre 2018 a eu lieu, à l'école d'infirmière (IFSI) de Hauteville (01), organisée par l'Association des Usagers de la Maison de Santé du Plateau de Hauteville, une conférence-débat intitulée "LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ - DMP".

Étaient présents à la tribune : deux cadres administratifs de la CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie) de l'Ain, le président du Conseil de l'Ordre des médecins de l'Ain, un médecin généraliste de Hauteville-Lompnes.

Félicitations aux organisateurs pour cette manifestation très réussie, en dépit de l'horaire (début de soirée) et des conditions hivernales : le public nombreux a pu obtenir réponses à de multiples questions portant sur les modalités concrètes de création du dossier, les procédures d'accès, la sécurité, le secret médical, le devenir du dossier en cas de décès, etc.

Qu'est ce que le DMP : c'est un dossier médical "en ligne", partagé entre le patient et les professionnels de santé de son choix, en ville ou à l'hôpital. **C'est en somme un carnet de santé numérique, confidentiel, non obligatoire.**

Historique du DMP : Dans le département de l'Ain, le déploiement du DMP est en cours depuis septembre 2018, suite à la Loi de Modernisation du Système de Santé de 2016 (le projet était en "gestation" depuis 2004).

Conditions de création : on peut le créer chez son pharmacien, chez son médecin, à l'accueil de la CPAM, ou depuis chez soi (si on dispose d'internet) sur le site www.dmp.fr.

Contenu du DMP : outre un simple relevé comptable des remboursements de la CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie) sur les 24 derniers mois (alimenté automatiquement), ont vocation à y figurer, les synthèses médicales, les traitements prescrits, les résultats d'analyses, les comptes rendus d'imageries, d'examen, de consultations, d'hospitalisations, les relevés d'actes de prévention. On trouve aussi un espace personnel où chacun peut insérer d'autres informations lui paraissant pertinentes sur son état de santé. L'intéressé dispose enfin de la faculté de désigner une personne de



confiance, une personne à prévenir en cas d'urgence, et d'indiquer le cas échéant qu'il refuse de donner ses organes en cas de décès. Il y aura possibilité (à partir de 2019) d'intégrer ses directives anticipées.

Quant à la sécurité : la CPAM fournit l'infrastructure informatique permettant la création et l'hébergement du DMP ; elle nous affirme néanmoins qu'il lui est techniquement impossible d'accéder au contenu du dossier, **seuls peuvent y accéder les médecins traitants (et non les médecins conseils)** désignés par l'assuré, en utilisant leur carte à puce personnelle dite "Carte de professionnel de santé" (CPS) : **toute violation du secret médical et toute utilisation du DMP comme moyen de réguler les dépenses de santé paraissent donc exclues (?)**

Avantages : mentionnons la gratuité, la facilité pour quiconque de communiquer son dossier médical à un médecin de son choix (en cas d'urgence, en cas d'indisponibilité du médecin habituel, en vacances, etc.) ; pour créer le DMP, il n'est pas indispensable d'avoir un ordinateur et d'être connecté à Internet puisque la procédure peut se faire chez un pharmacien ou un médecin.

Conclusion : Saluons une nouveauté séduisante car répondant à l'évidence, dans le respect de toutes les précautions souhaitables, aux besoins des patients et des professionnels.

Démarchage téléphonique : quand va-t-on raccrocher ?



Pour information, extraits de la revue QUE CHOISIR, mensuel, n° 576 de janvier 2019

Soulignant l'inefficacité de Bloctel, UFC-Que Choisir dénonce depuis des mois la recrudescence du démarchage téléphonique. Une proposition de loi est en discussion au Parlement mais, si plusieurs dispositions vont dans le bon sens (renforcement des sanctions en cas de violation de la loi, lutte contre la fraude aux numéros surtaxés ...), le cœur du problème n'est pas réglé : ce

projet maintient notamment la logique du droit d'opposition (« opt-out », en vertu duquel, si le consommateur n'a pas manifesté son opposition, il peut être sollicité). Pourtant, la logique contraire (« opt-in » : le consommateur doit avoir exprimé son accord) a largement fait ses preuves ailleurs en Europe (Allemagne, Portugal). En outre, le texte proposé accroît de façon impor-

tante les dérogations possibles à l'interdiction de démarchage téléphonique ! L'UFC-Que Choisir se bat pour couper court au harcèlement marketing subi et dénoncé par des millions de Français .

Notre conseil : Ne répondez jamais positivement aux démarchages téléphoniques et surtout ne communiquez jamais vos coordonnées bancaires

Les grandes marques alimentaires soucieuses de leurs profits, pas de vous !

A partir des années 80, quelques multinationales ont racheté la majorité des marques nationales un peu partout dans le monde. Cette concentration s'est accompagnée d'une explosion du nombre de produits ultra-transformés : l'addition d'ingrédients issus de la chimie permet une production de masse, une longue conservation et des marges confortables. **Mais quels risques pour notre santé ?**

Qui fait quoi ? (exemples tirés de la revue Que Choisir, liste non exhaustive) :

 NESTLÉ (SUISSE)	 DANONE (FRANCE)	 MONDELEZ (USA)	 UNILEVER (USA)
Nescafé Nespresso Ricoré	Gervais Danone	Suchard Toblerone	Maïzena Amora
Vittel Nestèa Spellegrino	Taillefine Activia	Milka Daim	Knorr Bertolli
Perrier Contrex Hépar	Actimel Danonino	Cadbury Lu Prince	Maille Elephant Lipton
Nesquik Crunch Kitkat	Danette Oikos Alpro	Mikado Belvita Tuc	M magnum Cornetto
Lion Sundry Nuts Galak	Evian Volvic Badoit	Oréo Tang Trident	Carte d'Or Miko
Menier Smarties Lanvin	Salvetat Font Velle	Maxwell House	
Milkybar Herta Buitoni	Bledina Gallia Aptamil	Carte Noire Tassimo	
Maggi Mousline Fitness	Nutrilon	Hollywood Stimorol	
Chocapic Cheerios			
Golden Grahams			
Quality street			

- Pensez à réadhérer -

L'UFC-Que Choisir de l'Ain ne vit que de vos cotisations. Votre cotisation permet de faire face aux frais occasionnés par les conseils en litiges, de réaliser AIN CONSO, d'assurer la permanence téléphonique, de réaliser des enquêtes, d'informer les consommateurs, etc. <https://ain.ufcquechoisir.fr> - Tél. : 04.74.22.58.94