

## DE LA CONSULTATION À LA CONCERTATION

Rendues obligatoires par certains textes de loi, les démarches de concertation devraient permettre aux citoyens de participer directement aux décisions concernant leur vie quotidienne. C'est donc un outil démocratique qui devrait peu à peu remplacer les traditionnelles consultations dans lesquelles les autorités recueillent les avis du public, avis qui ne sont, souligne-t-on, que consultatifs...



Toutefois, on ne peut que constater la piètre qualité de ces concertations. Les niveaux de satisfaction ou d'insatisfaction qu'elles engendrent ne sont pas pris en compte. On applique la loi, peu importe comment.

C'est vrai que la concertation comporte bien des dangers pour nos dirigeants. Ses résultats ne correspondent pas nécessairement à leurs projets. Des lobbyistes ne cherchant que leur intérêt personnel peuvent y exercer leur influence. « L'ignorance et le désintérêt de la majorité silencieuse » peuvent masquer les intérêts réels de la population. Alors on préfère des simulacres qui ne font que décourager le public et dévaloriser la classe politique.

Il existe pourtant des méthodologies qui ont fait leurs preuves dans de nombreux pays aussi divers que la Grande-Bretagne ou l'Italie. Il y a, en France, des professionnels dont le savoir-faire et l'expérience permettent de créer, d'accompagner et d'évaluer les dispositifs. Ils savent comment impliquer les participants et faire émerger des propositions qui dépassent les simples rejets ou aprioris. La concertation nécessite un apprentissage de la part des autorités publiques comme des citoyens. Alors on s'y met quand ?

**Dominique Lassarre**

PS : on peut lire le court article d'Hubert Touzard « Consultation, concertation, négociation »

🔗 [www.cairn.info/revue-negociations-2006-1-page-67.htm](http://www.cairn.info/revue-negociations-2006-1-page-67.htm)

### ***Ce mois-ci dans les feuilles de chou...***

**Édito** : De la consultation à la concertation

#### **Litiges**

☆ Faire respecter ses droits des consommateurs pour une petite somme

#### **Arnaques**

☆ Achats sur Internet : peut-on se fier aux avis des clients ?

☆ Colis piégeant

☆ Ne ramassez pas une clé USB

#### **Santé**

☆ Interrogations sur le savon liquide

#### **Éducation**

☆ Les tapis éco-éducatifs de Carole Guillard

☆ Catalogue d'animations 2016-2017 du CPIE Bassin de Thau

#### **Environnement**

☆ Faire face aux événements météorologiques

☆ La guerre des graines

#### **Coup de gueule**

☆ L'agresseur-agressé ou l'agressé-agresseur

#### **Vie et agenda de l'Adéic-LR**

## Litiges

### **FAIRE RESPECTER SES DROITS DES CONSOMMATEURS POUR UNE PETITE SOMME**



Fin février 2016, Virginie, jeune femme demandeuse d'emploi, a acheté un bracelet-montre dans une bijouterie qui a sa boutique dans la rue principale de ma ville. L'achat est modeste : 39 €, mais il est garanti deux ans comme il se doit. Il apparaît rapidement que le fermoir s'ouvre inopinément quand la montre est portée et que celle-ci risque d'être endommagée ou perdue. Virginie se rend à la boutique une première fois, mais la gérante est absente et la jeune vendeuse ne sait que faire. Le problème n'étant pas résolu, elle se rend une seconde fois à la boutique où, cette fois la gérante est présente, mais la reçoit assez impoliment : « ce qui est garanti c'est le mécanisme de la montre et non le bracelet ». Affectée par ce rejet, elle vient m'en parler au mois de septembre au Forum des associations où l'Adéc-LR tient un stand.

#### **Virginie n'a pas de chance**

Il est bien précisé sur le ticket de caisse « bracelet-montre ». Comme cette montre ne tient pas au poignet de Virginie, on peut faire appliquer la **garantie légale de conformité** qui est d'une durée de 2 ans si la montre a été achetée après le 18 mars 2016. Mais comme la montre a été achetée avant le 18 mars 2016, la garantie légale est de 6 mois et Virginie n'a pas de preuve de sa réclamation au magasin. Nous sommes en septembre et le délai est passé.

Face au refus d'un professionnel, et de manière générale, il ne faut pas hésiter à demander très rapidement conseil à l'Adéc-LR, qui peut vous aider à rédiger un courrier lui rappelant la réglementation.

#### **Article L217-4 du Code de la Consommation**

*Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.*

La commerçante a le choix de remplacer la montre ou la réparer, si elle ne peut pas la réparer ou qu'elle ne veut/peut pas l'échanger, elle doit rembourser l'acheteuse (conformément à l'article L217-10 du Code de la Consommation). Dans le cadre de cette garantie, c'est au vendeur de prouver que le défaut n'était pas présent au moment de l'achat, mais surtout que le défaut ne soit pas lié à la conception ou aux matériaux utilisés.

#### **Mais l'intervention de l'Adéc-LR a permis à Virginie de faire réparer sa montre**

J'ai accompagné Virginie à la boutique, début octobre. Elle avait apporté la montre dans son emballage d'origine, le ticket de caisse et le coupon de garantie « 2 ans » sans autre précision. J'ai expliqué que, certes, la montre a été achetée, il y a plus de six mois, mais que le coupon n'indiquait aucune clause limitant la garantie légale de deux ans. Cela a suffi. Tout en bougonnant, la commerçante a remplacé le fermoir de la montre, à la plus grande satisfaction de Virginie. Nous l'avons bien sûr remerciée et félicitée pour ses compétences professionnelles...

**Notre conseil :** garder toujours l'emballage d'origine de vos achats, les factures ou tickets de caisse et les coupons de garantie jusqu'à la fin de celle-ci (au minimum deux ans).

## Arnaques

### **ACHATS SUR INTERNET : PEUT-ON SE FIER AUX AVIS CLIENTS ?**

**Lorsqu'on souhaite acheter un produit sur Internet, nous nous appuyons souvent sur les avis clients qui sont souvent une source d'information intéressante pour comparer plusieurs articles. Cependant il est difficile de s'assurer de l'objectivité des avis laissés.**

Bien que le problème des faux commentaires soit ancien et en partie réglé en vérifiant que le produit a bien été acheté, un nouveau phénomène touche les sites marchands comme Amazon, les avis laissés contre un produit gratuit ou bénéficiant d'une promotion. De nombreux fabricants offrent des produits gratuitement aux « meilleurs commentateurs », c'est-à-dire des consommateurs qui font de nombreux retours détaillés sur les sites marchands.

Le site ReviewMeta a analysé plus de 7 millions d'avis clients sur le site américain d'Amazon et a observé que les testeurs donnent des commentaires plus élogieux pour les produits qui leur ont été offerts. La probabilité qu'un avis soit négatif est quatre fois plus faible par rapport à un consommateur ayant réellement acheté le produit. Alors que ces avis biaisés ne représentaient que 2% des avis en 2014, ils constituent maintenant la majorité des nouveaux avis clients laissés sur la version américaine d'Amazon.

Bien qu'Amazon affirme enquêter sur ce problème, le site ReviewMeta ([www.reviewmeta.com](http://www.reviewmeta.com)) propose en attendant un outil pour corriger la notation des produits en supprimant les avis suspicieux, cet outil n'est malheureusement qu'en anglais pour l'instant.

Patrick Mercier, Président de l'Adéc au niveau national, est rapporteur d'un groupe de travail au Conseil National de la Consommation (CNC) sur les avis en ligne. Nous lui transmettrons toutes vos remarques à ce sujet.

**Notre conseil** : bien que les avis soient en général suffisamment fiables, il est nécessaire de continuer à être vigilant, surtout sur les produits disposant de peu d'avis.

### **NE RAMASSEZ PAS UNE CLÉ USB**

Une nouvelle escroquerie informatique vient de voir le jour en Australie par le biais de clés USB. Sans nul doute qu'elle parviendra bientôt chez nous.

La méthode est simple, une clé USB est déposée dans votre boîte aux lettres « de la part de... suit un prénom courant » et votre curiosité vous pousse à la brancher sur votre ordinateur pour en voir le contenu. Dès lors, la clé installe un programme à votre insu donnant accès à distance à toutes vos informations confidentielles. Ainsi, l'individu qui a déposé la clé dans votre boîte aux lettres, se trouve avoir un accès total à votre PC.

Par le même procédé, un hacker a mis au point une clé USB capable de détruire vos données.

Nous avons aussi trouvé cette annonce sur internet : « *Aujourd'hui nous allons voir comment créer une clé USB qui récupère les mots de passe d'un ordinateur. Cette clé USB s'exécute automatiquement et récupère la plupart des mots de passe stocker sur votre ordinateur. Il est vraiment très utile surtout quand on a perdu ses mots de passe* » et quand on veut récupérer ceux des autres.

**Notre conseil** : n'utilisez jamais de clé USB d'origine inconnue.

## COLIS PIÉGEANT

Depuis quelque temps, des messages téléphoniques préenregistrés demandent à rappeler un numéro commençant souvent par 09. Parfois ce sont des courriels à entête de Chronopost international qui invitent à cliquer sur un lien.

Prétextant une adresse peu lisible, l'entreprise demande un complément d'information pour livrer un colis que le destinataire du message n'attend pas car, dans la plupart des cas, il n'a rien... commandé ! Bien sûr, il s'agit d'une nouvelle forme d'arnaque. Cliquez sur le message ou téléphoner au numéro indiqué vous en coûtera une belle facture de communication !

### Lecture d'un message - mail Orange



*Toujours vérifier l'origine du message : ici <ana@anazaz.ch > est l'indice qui dévoile l'arnaque.*

**Notre conseil :** comme toujours, être vigilant, et surtout ne jamais donner suite immédiatement. Il faut prendre le temps de vérifier en particulier l'adresse d'origine des courriels et de faire, si nécessaire, le point par rapport à d'éventuelles commandes personnelles en attente de livraison.

## Santé

### INTERROGATIONS SUR LE SAVON LIQUIDE

La savonnette, qui passe de main en main, est perçue comme peu hygiénique car elle favoriserait la transmission des bactéries. Le savon liquide est, lui, considéré comme plus efficace pour éliminer ces mêmes bactéries. Ces dernières années, il a connu notamment un succès flagrant au lendemain de la crise de la grippe A.

Aucune étude ne confirme pourtant les qualités attribuées au savon liquide. Plus inquiétant : des recherches menées par les biologistes de l'Université de Chungbuk (Corée du Sud) mettent en garde contre son utilisation qui pourrait s'avérer risquée. En effet, le savon liquide contient souvent du triclosan, un perturbateur endocrinien particulièrement dangereux chez des sujets fragiles tels que les femmes enceintes.

*(Extrait de la rubrique Santé du quotidien Midi Libre du 14/10/2016).*

## Éducation

### LES TAPIS ÉCO-ÉDUCATIFS DE CAROLE GUILLARD

Carole GUILLARD, conçoit des outils pédagogiques et ludiques pour enfants de 3 à 5 ans allant jusqu'en fin de cycle 2.

Ils ont pour but d'expliquer aux très jeunes enfants trois thématiques liées à l'environnement :

- Les dangers que rencontrent les oiseaux lors de leur migration
- Le cycle de la plante
- Le cycle naturel de l'eau.

Ils sont adaptables aux besoins des animateurs, des professeurs des écoles, des associations.

**Pour en savoir plus :**

[www.carolnature.fr](http://www.carolnature.fr)



### CATALOGUE D'ANIMATIONS 2016-2017 DU CPIE BASSIN DE THAU

Le Centre Permanent d'Initiatives pour l'Environnement (CPIE) Bassin de Thau lance son nouveau catalogue d'animations nature et environnement 2016-2017. Un large choix d'activités pour écoliers et adultes réalisées par les structures membres de son réseau.

Le CPIE Bassin de Thau dispose d'un service éducatif qui accompagne la mise en place de projets pédagogiques. Actuellement, l'équipe pédagogique du réseau CPIE BT est composée de 23 éducateurs environnement, aux compétences variées. Elle dispose de nombreux outils pédagogiques : expositions, jeux, maquettes, etc.

Cette année, plusieurs nouvelles animations sont proposées : observatoire des saisons, sentier Smart'Flore, changements climatiques...



**Pour télécharger le catalogue :**

[www.cpiebassindethau.fr/wp-content/uploads/2016/09/160901\\_Catalogue-animation-2016-2017\\_BD.pdf](http://www.cpiebassindethau.fr/wp-content/uploads/2016/09/160901_Catalogue-animation-2016-2017_BD.pdf)

## Environnement

### FAIRE FACE AUX ÉVÈNEMENTS MÉTÉOROLOGIQUES

Le ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer, et le ministère de l'Intérieur lancent une campagne de sensibilisation aux phénomènes des pluies méditerranéennes intenses.

L'objectif est double :

- Développer une véritable culture du risque pour que chacun adopte les comportements qui sauvent,
- Améliorer la résilience des territoires.



Les huit messages de comportements à adopter pour l'ensemble des populations concernées par le risque inondation sont :

- ✓ Je m'informe en écoutant la radio.
- ✓ Je ne prends pas ma voiture et je reporte mes déplacements.
- ✓ Je ne m'engage pas sur une route inondée, en voiture comme à pied
- ✓ Je m'éloigne des cours d'eau et je ne stationne pas sur les berges ou sur les ponts
- ✓ Je ne sors pas en cas d'orage
- ✓ Je ne descends pas dans les sous-sols et je me réfugie en hauteur, en étage
- ✓ Je me soucie des personnes proches, de mes voisins et des personnes vulnérables.
- ✓ Je ne vais pas en cas d'inondation chercher mes enfants à l'école, ils sont en sécurité.

**Plus d'information sur le site du ministère :**

📄 [www.developpement-durable.gouv.fr/Les-8-bons-comportements-a-adopter.html](http://www.developpement-durable.gouv.fr/Les-8-bons-comportements-a-adopter.html)

## LA GUERRE DES GRAINES

Dans le cadre du festival AlimenTerre à Alès (30), le 10 novembre, projection du film de John Paul Lepers, suivie d'un débat avec un spécialiste en semences paysannes.

Ce reportage met en perspective dans le temps et à travers le monde (de l'Inde à Bruxelles en passant par la France et la Norvège), un problème qui concerne les agriculteurs et plus généralement toutes celles et ceux qui se soucient de la biodiversité. Les graines et les semences sont le premier maillon de notre alimentation.

Ce qui menace les agriculteurs, c'est l'interdiction de ressemer leurs propres graines. Derrière cette confiscation, cinq grandes entreprises détiennent déjà la moitié du marché des graines. Comment résister à l'obligation de passer par elles ?

**Le 10 novembre 2016 de 18h30 à 21h au Pôle culturel et scientifique Rochebelle, 155 faubourg de Rochebelle 30100 Alès.**

### Coup de gueule

#### L'AGRESSEUR-AGRESSÉ OU L'AGRESSÉ-AGRESSEUR ?

Il y a quelques mois, j'ai prévenu la DDPP de l'envoi sur internet par ANTIAGRESSION de dérives sécuritaires de la « société » proposant à n'importe quel quidam du matériel de protection contre des individus malfaisants. Mais ces produits étant en vente libre, les malfaisants peuvent aussi les acquérir. Depuis les répliques d'armes ont disparu mais il reste encore en vente quelques « moyens de protection » qui me font encore bondir. Jugez.

TORCHE SHOCKER PRO 24 cm 3 800 000 volts au prix de 84,90 euros.

La lampe comporte diverses fonctions, en plus d'être une vraie lampe torche, elle est résistante aux impacts, on peut l'attacher à sa ceinture... Sa longueur permet d'avoir une certaine distance avec l'agresseur (ou pourquoi pas celui que vous voulez agresser) et elle est particulièrement efficace...

Je finis par le meilleur : elle envoie une décharge électrique, « perturbe les informations que le cerveau envoie aux

*muscles et paralyse toute forme de menace. Dès le contact tout agresseur perd l'équilibre et tombe sur le sol désorienté pendant 5 à 10 minutes. Il n'y a aucune séquelle pour l'agresseur »...* ou pour l'agressé et réciproquement.

C'est un Taser ! Il suffit de faire la recherche sur internet et toute une gamme de produits de ce genre vous sera proposée déguisés en torche, téléphone, rouge à lèvres ou même bâton de marche.



NEW

LE TOP

GRATUITE

-19%

TORCHE SHOCKER PRO 24CM 3 800 000 V

Lampe torche shocker professionnelle

EN STOCK expédié sous 48h

LIVRAISON GRATUITE

104,00 € 84,90 €

Jean-Marie Chouleur

## DANS L'AGENDA DE NOVEMBRE 2016

**3 novembre - Paris :** Conseil National de l'Alimentation, groupe de travail sur les enjeux de la restauration collective en milieu scolaire

**16 novembre – Paris :** Rencontres scientifiques de l'ANSES. Antibiorésistance en santé animale et dans l'environnement

**17 novembre – Paris :** Conseil National de l'Alimentation, groupe de travail sur la maladie spongiforme bovine

**17 novembre – Montpellier :** Colloque « Innovons contre le gaspillage alimentaire en Occitanie !

**24 novembre – Paris :** Conseil National de l'Alimentation, groupe de travail sur la restauration hospitalière



### Les Feuilles de Chou de l'Adéic Languedoc-Roussillon

Association de Défense d'Éducation et d'Information du  
Consommateur du Languedoc-Roussillon

4 rue Jean Bouin - 30000 Nîmes - Tél. 07 82 76 30 48 - [adeic-lr@adeic-lr.fr](mailto:adeic-lr@adeic-lr.fr)

Directeur de la publication : Dominique Lassarre

Rédacteur en Chef : Frédéric Chardon

Conception et crédit photo : Adéic



Association de Défense, d'Éducation et d'Information du Consommateur en Languedoc-Roussillon

## Bulletin d'adhésion

Mme  M. Nom : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Téléphone : ..... Date de naissance : .....

Adresse e-mail : .....

Fonction/profession : ..... Secteur d'activité : .....

Tarif choisi :  Envoi des documents sous forme électronique uniquement : 10 €

Envoi des documents par voie postale (11 fois par an) : 26 €

Frais de dossier pour l'assistance aux litiges : + 25 €

Adhésion de soutien à l'appréciation de l'adhérent

DVD choisi :  Gardons la mer vivante

Les sens du Scamandre

Accompagné d'un chèque de ..... € à l'ordre de Adéic-LR à envoyer à :

Mme Dominique Lassarre  
31, boulevard Gambetta – 30000 NÎMES

Vous recevrez par courrier électronique ou voie postale, une attestation d'adhésion valable pour l'année en cours.

Date et signature :