adéic LANGUEDOC ROUSSILLON

Les Feuilles de Chou

N°52 – juillet-août 2017

PASSAGES CONFORTABLES OU RÉSERVES ?

Super ou hypermarché. De belles allées larges de 1,80 mètre, pour le plus grand confort des clients…

Mais en réalité, depuis le matin, un chariot métallique d'un mètre de large et de deux mètres de haut, chargé de conserves ou de bouteilles d'eau, ne me laisse que 40 cm d'un côté ou de l'autre pour passer. Avec mon chariot déjà pas mal rempli, donc lourd, je dois faire demi-tour en prenant garde à la jeune femme qui doit opérer la même manœuvre avec sa poussette. Si encore il y avait eu un employé ou deux pour effectuer le réassortiment, j'aurais compris. Si nous étions en centre-ville où l'espace de réserve est contraint et l'accès des camions difficile, j'aurais encore compris. Mais dans ce super ou hyper, on a supprimé un local de réserves pour ouvrir de nouveaux rayons. Ce chariot est vraisemblablement passé directement du camion de livraison à la confortable allée, devenue de facto une surface de réserve. Parfois le même chariot se trouve devant l'issue de secours… Pour la sécurité des clients, je suppose.

Alors voici vos devoirs de vacances : à vos smartphones ! Pendant l'été, envoyez-nous vos photos d'allées ou de passages obstrués, avec la date, l'heure, le nom du magasin et la localité, à l'adresse *publications@adeic-lr.fr*

Dominique Lassarre

Ce mois-ci dans les feuilles de chou…

Édito : Passages confortables ou réserves ?

Réglementation
- ☆ Actions de groupe : quoi de neuf ?
- ☆ Les règles légales du covoiturage
- ☆ Ne dites plus "lait de soja"

Consommation
- ☆ Prix à la consommation : quelle évolution depuis le passage à l'euro ?

Communication
- ☆ Réponse aux mails : Méfiez-vous des « no-reply »

Santé / Sécurité
- ☆ Grand âge : prévention des risques lies a la chaleur
- ☆ Attention à vos téléphones mobiles !

Transports
- ☆ Contre le vol de vélos : le marquage BICYCODE

Éducation
- ☆ Mieux connaître l'économie sociale et solidaire

Coup de gueule
- ☆ Encore un marronnier ! Hélas !

Vie et agenda de l'Adéic-LR

L'ALIMENTATION, UN BON MENU POUR DES EPI APPÉTISSANTS !

PRÉFET DE LA RÉGION OCCITANIE

www.adeic-lr.fr/AlimentationEPI/

C'est l'adresse du site pour vous connecter à notre numérique d'aide à la réalisation d'enseignements pratiques interdisciplinaires. Allez naviguer, c'est l'été. À la rentrée nous vous proposerons une version plus complète.

PROGRAMME NATIONAL POUR L'ALIMENTATION NOTRE MODÈLE A DE L'AVENIR

Réglementation

ACTIONS DE GROUPE : QUOI DE NEUF ?

L'action de groupe a d'abord été introduite en France sur les questions de consommation avec la loi du 17 mars 2014. Il s'agit d'une procédure de poursuite collective permettant à des consommateurs, victimes d'un même préjudice de la part d'un professionnel, de se regrouper. Les plaignants peuvent ainsi se défendre avec un seul dossier et un seul avocat.

La possibilité de mener une action de groupe en matière de santé pour se défendre collectivement devant les tribunaux a été introduite ensuite avec la loi de janvier 2016 de modernisation du système de santé.

Un nouveau décret publié au *Journal officiel* le 10 mai 2017 a créé un socle commun aux diverses actions en justice qui permettent de se regrouper pour mieux faire valoir ses droits en ajoutant aux questions de consommation et de santé, la discrimination (notamment au travail), l'environnement, et la protection des données personnelles.

Pour en savoir plus :
www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2017/5/6/JUSC1703432D/jo/texte

LES RÈGLES LÉGALES DU COVOITURAGE

Le covoiturage consiste en l'utilisation en commun d'un véhicule automobile par plusieurs personnes. Le code des transports fixe deux conditions cumulatives à la définition du covoiturage :

- Le trajet doit s'inscrire dans le cadre d'un déplacement effectué par le conducteur pour son propre compte.
- Les échanges financiers entre les passagers et le conducteur sont limités au partage des coûts (carburant, péage) et ne constituent pas un revenu pour le conducteur. Le conducteur doit garder à sa charge une quote-part des frais engagés.

Si l'une de ces conditions n'est pas remplie, il s'agit vraisemblablement d'une activité professionnelle, qui, pour être licite, doit s'exercer dans un cadre particulier de la réglementation du transport de personnes.

Les passagers et le conducteur sont des particuliers qui n'exercent pas leur activité dans un cadre professionnel. En conséquence, leur relation est régie par le droit commun des contrats et les règles habituelles de protection des consommateurs ne sont pas applicables. Ainsi, les règles encadrant les indemnisations dues aux passagers en cas de retard ou d'annulation ne sont pas applicables.

Le propriétaire d'un véhicule doit souscrire au minimum une assurance responsabilité civile. Cette garantie couvre les dommages qui peuvent être occasionnés à des tiers lors d'un sinistre. Le passager

du covoiturage est donc garanti par cette assurance obligatoire. Cependant, il est toujours préférable de vérifier son contrat car certaines situations peuvent être exclues des situations garanties.

Les sites de covoiturage en ligne favorisent la mise en relation entre conducteurs et passagers. Ils prélèvent généralement une commission sur les sommes échangées entre les covoitureurs. Certains sites conseillent les conducteurs sur les sommes maximales qu'ils peuvent demander aux passagers au titre du partage des frais. Ils les avertissent afin d'éviter que les sommes ne soient considérées comme des bénéfices imposables.

Faut-il déclarer aux impôts les revenus du covoiturage ?

Si vous faites du covoiturage dans le cadre d'un déplacement pour votre propre compte et que le prix partagé n'excède pas les frais engagés, vous n'avez pas à déclarer ces revenus. Vous n'avez pas à déclarer les revenus issus du covoiturage dans sa stricte définition (en début d'article).

Les frais engagés comprennent le carburant, ainsi que le péage. Vous devez pouvoir justifier l'itinéraire parcouru dans le cadre de votre activité de covoiturage, ainsi que les frais correspondants (tickets de péage, de carburant etc.) Pour les calculer, vous pouvez appliquer le barème kilométrique correspondant à la nature de votre véhicule à l'aide de ce simulateur :
www.impots.gouv.fr/portail/simulateur-bareme-kilometrique

Si ces conditions ne sont pas respectées, les revenus issus du covoiturage sont imposés selon le régime micro BIC ou réel.

D'après une note d'information de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) du 17 mai 2017

NE DITES PLUS "LAIT DE SOJA"

Dans un arrêté rendu le 14 juin 2017, la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a conclu que des produits alimentaires purement végétaux ne peuvent plus être désignés par des appellations comme "lait", "fromage", "crème", "beurre" ou "yoghourt". Ces appellations doivent être uniquement réservées aux produits conçus avec du lait d'origine animale.

À l'origine de cet arrêté, un litige entre une association berlinoise luttant contre la concurrence déloyale et la société TofuTown qui fabrique et distribue des aliments végétaliens. L'enjeu était de déterminer si les produits purement végétaux peuvent être commercialisés sous une appellation réservée aux produits d'origine essentiellement animale, comme le lait ou le beurre. TofuTown estimait que la manière dont le consommateur comprend ces dénominations avait considérablement évolué au cours de ces dernières années. Mais l'entreprise n'a pas convaincu les juges de Luxembourg, car ces clarifications sur l'origine végétale du produit ne sont pas « susceptibles d'empêcher avec certitude tout risque de confusion dans l'esprit du consommateur ».

Cette interdiction n'est en réalité pas nouvelle, un règlement européen avait déjà estimé en 2007 que la dénomination lait était « réservée exclusivement au produit de la sécrétion mammaire ». La Cour a en outre souligné que le soja et le tofu ne faisaient pas partie des exceptions tolérées par la réglementation européenne, qui comprennent en revanche des produits traditionnels comme la crème de marrons et le lait d'amande douce ou des liqueurs comme la crème de cassis.

De nombreuses entreprises ont profité de l'attrait des consommateurs pour les produits végétaliens afin de commercialiser du lait de soja, du fromage végétal ou encore de la crème de soja. Les entreprises qui utilisent encore ces appellations disposent de quelques mois pour se mettre en conformité.

Consommation

PRIX À LA CONSOMMATION : QUELLE ÉVOLUTION DEPUIS LE PASSAGE À L'EURO ?

Selon une étude de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) publiée le 24 mai 2017, l'inflation annuelle moyenne a été de +1,4% de 2002 à 2016. Toutefois, pour paraphraser la météo, l'inflation ressentie par les consommateurs est bien plus élevée.

L'inflation est calculée par l'INSEE à partir des prix à la consommation (niveau moyen des prix des biens et services consommés par les ménages). Depuis le passage à l'euro en 2002, elle est nettement inférieure au rythme moyen de l'après-guerre (+10,1% entre 1946 et 1986), et légèrement plus faible que sur les années 1986-2001 (+2,1 %).

Comment expliquer que les consommateurs ressentent une forte augmentation des prix depuis le passage à l'euro ?

Ceux qui ont connu le franc gardent en mémoire le dernier prix d'un produit dans cette monnaie. Par exemple, le dernier prix en francs de la baguette de pain était d'environ 4,31 francs soit 0,66 euro. En 2016, le prix moyen est de 0,87 euro. Il y a bien une différence de 32%. Mais cette hausse s'est produite sur quinze ans, soit une hausse moyenne annuelle de 1,9 %.

Plus généralement, les consommateurs accordent plus d'importance aux prix en hausse qu'à ceux en baisse ou stables. Ils perçoivent quotidiennement les augmentations du prix des produits alimentaires, alors qu'ils ne disposent que de peu de points de repère pour évaluer la baisse des produits électroménagers ou du matériel informatique.

À défaut de convaincre les consommateurs, cette étude permet de réfléchir à la façon dont nous évaluons subjectivement les prix.

PAIEMENT SANS CONTACT

À voir sur les chaines du service public durant la semaine du 10 juillet, une émission ConsoMag de l'Adéic sur le paiement sans contact.

Sur France 2 à 13h30, France 3 à 10h45, France 4 à 12h30, France 5 à 8h55, France O à 12h15.

Communication

RÉPONSE AUX MAILS : MÉFIEZ-VOUS DES "NO-REPLY"

Vérifiez toujours qui vous a envoyé le mail avant de répondre !

Expérience vécue par de nombreux adhérents :

1) Vous adressez un mail de renseignement à une société pour une prise en charge d'un appareil défectueux sur un mail de type *sav@societe.fr* ou *service-client@societe.com*

2) Vous recevez par mail une réponse à votre demande qui vous informe que vous avez 10 jours pour leur donner votre réponse à la prise en charge de l'appareil

3) Vous faites "répondre" dans votre logiciel pour accuser réception du message reçu ou pour demander des renseignements supplémentaires

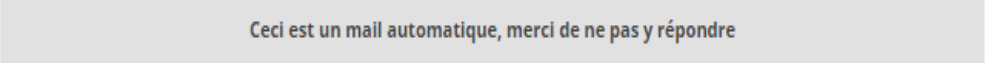
4) Au bout de 15 jours, vous rappelez la société et votre interlocuteur vous dit qu'il n'a jamais reçu de réponse de votre part et que les 10 jours sont écoulés.

Que s'est-il passé ? Votre interlocuteur a raison car vous avez répondu vers un mail générique. C'est le fameux mail NO-REPLY. Pour ceux qui ne pratiquent pas la langue de Shakespeare, "no-reply"

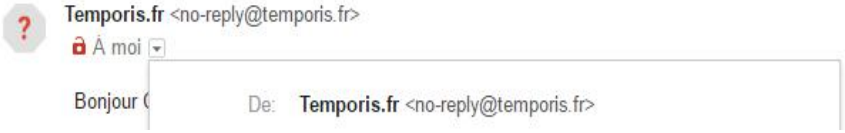
signifie "Ne pas répondre". Techniquement, c'est un mail "générique" qui est utilisé par plusieurs personnes en même temps et qui permet de ne pas identifier une personne précise.

Il ne faut donc jamais faire RÉPONDRE avec votre logiciel de messagerie si vous recevez ce type de mail.

Comment savoir si j'ai reçu un mail NO-REPLY ? Généralement le mail reçu contient une phrase du genre :



Cas numéro 1 (le plus simple)
Regardez qui vous a envoyé le mail (section « *De :* » ou « *From :* » en anglais) :
On voit très bien que l'expéditeur est « *no-reply@societe.fr* ».



Cas numéro 2 (le plus compliqué)
La section « *De :* » (ou « *From:* ») est « *quelquechose@societe.com* », on peut penser que c'est bon. Pas du tout !
Le piège vient de la section « *Répondre à* : » (« Reply to: » en anglais) qui contient le fameux « no-reply@societe.com »

Cas numéro 3 (en français)
Ici la section « *De :* » contient le fameux *noreply* (sans le tiret) **après** le signe arobase @.

En résumé, dans ces 3 cas, votre réponse ne sera jamais traitée.

Il faut **toujours** scruter le mail reçu et chercher les sections des entêtes pour voir qui a envoyé le mail.

Faites très attention et méfiez-vous si vous avez un délai à respecter et que vous ne recevez pas d'accusé de réception de votre réponse. Le mieux est de toujours renvoyer un mail à l'interlocuteur à qui vous avez écrit la première fois, en précisant que vous accusez réception de sa réponse.

En cas de litige, n'hésitez pas à consulter votre association de consommateur préférée qui vous aidera dans vos démarches. Et surtout, conservez vos mails reçus, vos mails envoyés et les mails des messages d'erreur en provenance de la société concernée. Ils pourront toujours servir de justificatifs pour prouver votre bonne foi.

Santé / sécurité

GRAND ÂGE : PRÉVENTION DES RISQUES LIÉS À LA CHALEUR

Quand le corps n'est pas habitué aux températures élevées, les fortes chaleurs durant plusieurs jours et plusieurs nuits aggravent les risques de pathologie dues à la chaleur. Les personnes âgées sont alors particulièrement exposées aux risques de déshydratation ou de malaise, notamment parce qu'elles ressentent moins la soif. Ce risque est encore accentué chez les personnes dépendantes pour les actes de la vie quotidienne. Il est donc indispensable de prendre en compte quelques recommandations.

Quels sont les signes d'alerte d'un coup de chaleur ?

- Modification du comportement habituel, grande fatigue, difficulté à se déplacer,
- Céphalées, étourdissements, vertiges,
- Nausées, vomissements, diarrhées,
- Crampes musculaires,
- Température corporelle élevée,
- Agitation nocturne.

Comment affronter les grosses chaleurs lorsqu'on est une personne âgée ?

- Ne pas sortir aux heures les plus chaudes,
- Maintenir sa maison à l'abri de la chaleur et passer plusieurs heures dans un endroit frais ou climatisé,
- Se mouiller régulièrement la peau – application de linges humides, brumisateur…
- Boire régulièrement sans attendre d'avoir soif et continuer à manger normalement,
- Donner de ses nouvelles à son entourage.

Pensez à inscrire les personnes âgées, isolées ou handicapées sur le registre de votre mairie ou contacter le CCAS de votre ville.

En cas de besoin, les numéros d'urgence sont : 15 (SAMU), 18 (pompiers), 112 (numéro d'urgence partout en Europe)

Canicule Info Service 2017 : 0800 06 66 66, appel gratuit depuis un poste fixe.

FORTES CHALEURS : ATTENTION À VOS TÉLÉPHONES MOBILES !

Les accidents domestiques n'arrivent pas qu'aux autres ! Et les nouvelles technologies apportent aussi leurs risques.

Un véhicule exposé en plein soleil, les vitres fermées avec des téléphones rangés dans la boîte à gants, représente un réel danger. La température de l'habitacle atteint facilement 65°C, un niveau suffisant pour entraîner l'explosion de la batterie d'un téléphone portable. Il est donc important de ne jamais laisser un portable même éteint dans un véhicule exposé au soleil.

Autre danger : répondre à un téléphone cellulaire lorsqu'il est en recharge. Les transformateurs électriques de taille de plus en plus réduite ne sont pas toujours fiables. Ne jamais utiliser un téléphone cellulaire lorsqu'il est branché à une prise électrique. Si vous voulez répondre, débranchez !

Transports

CONTRE LE VOL DE VÉLOS : LE MARQUAGE BICYCODE

Chaque année, plus de 400 000 vols de vélos dans notre pays ! Environ 150 000 retrouvés abandonnés ne peuvent être restitués, faute d'identification. Pour éviter cette situation, faîtes marquer votre vélo.

Pour cela :

- Rendez-vous chez l'opérateur le plus proche en consultant *www.bicycode.org*
- Présentez-vous avec votre vélo, un titre de propriété (facture d'achat) ou, à défaut, une pièce d'identité.

Une fois votre vélo marqué, activez le service de restitution en enregistrant votre vélo et vos coordonnées, toujours sur *www.bicycode.org*

Conservez votre passeport vélo qui contient votre numéro bicycode et votre mot de passe. Ces éléments sont nécessaires pour déclarer le vol de votre vélo, déclarer la restitution ou pour signaler tout changement de coordonnées.

Article rédigé à partir d'un dépliant de la FUB, la Fédération française des Usagers de la Bicyclette.

Éducation

MIEUX CONNAÎTRE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

RESSOURC'ESS est le nom d'un portail qui met gratuitement à disposition des enseignants, des éducateurs, mais aussi des professionnels, des outils d'autoformation et de pédagogie active pour expliquer, sensibiliser, enseigner et faire vivre l'économie sociale et solidaire.

Souvent méconnue, **l'économie sociale et solidaire ou « ESS »** représente pourtant 13,9% de l'emploi privé en France, et 6% de son PIB, et parcourt depuis longtemps la vie quotidienne de millions de Français(es). L'ESS, ce sont les associations, quelles qu'elles soient, les coopératives, les mutuelles, etc. Derrière les organisations, l'ESS est aussi et surtout un ensemble de valeurs et de pratiques : la coopération, mettre l'humain d'abord, la gouvernance démocratique, la non-lucrativité, l'utilité publique.

Ce site est animé par l'ESPER, l'Economie Sociale Partenaire de l'Ecole de la République, qui rassemble 46 organisations de l'économie sociale (associations, mutuelles, coopératives, syndicats). L'Adéic est membre de l'ESPER.

www.ressourcess.fr
www.lesper.fr

RESSOURC'ESS
Le portail de l'Economie Sociale et Solidaire à l'Ecole

Coup de gueule

ENCORE UN MARRONNIER* ! HÉLAS !

Comme chaque année, l'Adéic-LR vous met en garde sur les dangers de l'été. La Commission de Sécurité des Consommateurs, le comité départemental d'éducation pour la santé (CODES), la Protection civile renouvellent leurs recommandations pour éviter que les joyeuses vacances ne se transforment en drames.

Déjà l'imprudence a fait de nombreuses victimes : jeunes enfants noyés dans des piscines ; les adultes qui, oubliant leur âge, se lancent dans des performances sportives irréalistes, ceux qui partent à l'aventure sans équipement en montagne ; ceux qui allument ou réactivent le barbecue avec de l'alcool à brûler ; ceux qui bricolent ou jardinent en utilisant sans précaution des outils dangereux, etc.

Évoquons plus particulièrement les incendies si dramatiques dans notre région, dont la cause est le plus souvent de la responsabilité des citoyens : le mégot de cigarettes mal éteint jeté par la fenêtre de la voiture, les déchets laissés sur place après un pique-nique.

Nous devons aider la tâche des sauveteurs, personnel médical, sapeurs-pompiers qui risquent leur vie en secourant des vacanciers. La prudence est l'œuvre de chaque citoyen, pour ne pas entendre après la catastrophe ***« ce n'est pas de ma faute, je ne savais pas ».***

Jean-Marie Chouleur

* un marronnier est un article qui revient chaque année à la même date.

Vie de l'Adéic-LR

DANS L'AGENDA DE JUILLET ET AOÛT 2017

30 juin – Nîmes : Assemblée générale de l'Agence départementale d'information sur le logement (ADIL) du Gard

3 juillet – Paris : Conseil National de l'Alimentation, séance plénière.

4 juillet – Paris : Conseil National de l'Alimentation, groupe de travail sur l'encéphalite bovine spongiforme (ESB)

5 juillet – Toulouse : Réunion du Comité régional de l'Alimentation (CORALIM)
L'Adéic-LR y présentera officiellement l'outil numérique « L'alimentation, un bon menu pour des EPI appétissants » destinés aux enseignants des collèges qui souhaitent réaliser des Enseignements pratiques interdisciplinaires d'éducation à l'alimentation.

Retenir le 2 septembre – Forum des associations sur l'Esplanade à Nîmes. L'Adéic-LR y sera de 9h à 18h avec des conseils conso et des quizz pour les petits et les grands.

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 – 07.82.76.30.48 - *publications@adeic-lr.fr*
Directeur de la publication : Dominique Lassarre
Rédacteur en Chef : Frédéric Chardon
Crédits photos : Adéic, Pixabay, Wikimédia

BY NC SA