

Sommaire :

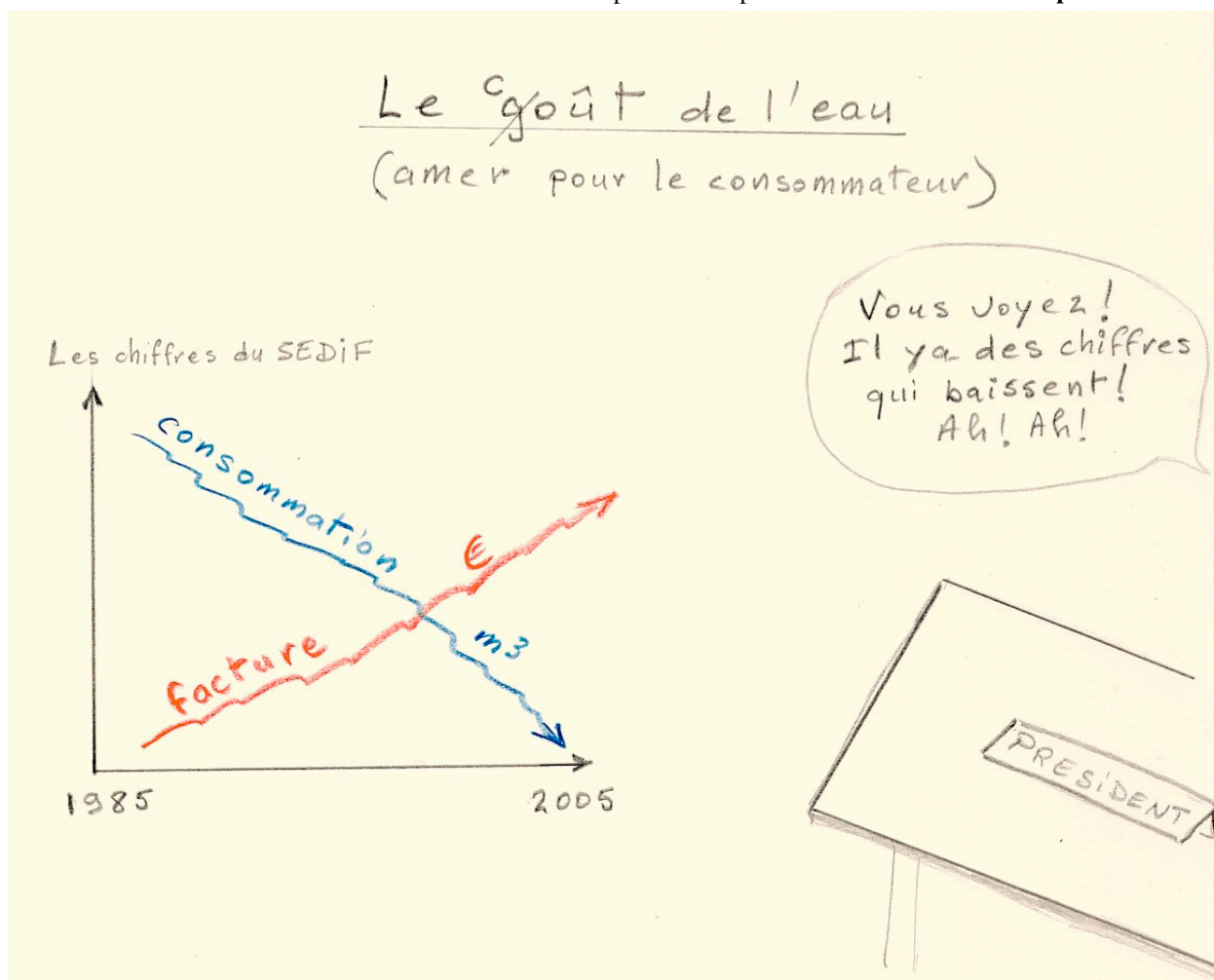
Eau, Communiqué de presse : p. 1

Eau, interpellation des municipalités sur les évolutions de SEDIF¹ : p. 2

Lettre aux élus sur **les dérives des comportements commerciaux** : p. 3

Enquête « **Magasins funéraires** » : p. 5

Lettre aux supermarchés pour **le retrait de sucreries à proximité des caisses** : p. 6



Eau,

COMMUNIQUE DE PRESSE

La fin du contrat entre Véolia et le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France : 80 à 90 millions d'euros d'économie à réaliser

Dans la perspective de la fin du contrat de distribution d'eau, en 2011, entre le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France (Sedif) et le groupe Veolia, l'UFC-Que Choisir estime que 80 à 90 millions

d'euros peuvent être au minimum économisés sur ce contrat de 300 millions d'euros annuels qui concerne 4 millions de consommateurs franciliens.

¹ Syndicat des Eaux d'Ile-de-France

L'UFC-Que Choisir a étudié les comptes détaillés que lui a remis le Sedif et a notamment comparé, pour chaque poste d'activité, les budgets déclarés par le syndicat avec les références de coûts issues de rapports publics ou professionnels.

Nos calculs font apparaître que le budget annuel de 300 millions d'euros peut être au minimum réduit de 80 à 90 millions d'euros, ce qui permettra d'alléger la facture des ménages franciliens.

Les sources d'économies principales se situent :

- Premièrement, au niveau de l'exploitation du réseau de distribution, où le budget du syndicat sur ce poste surpasse de façon bien trop importante les coûts de la réparation des fuites qui constitue le cœur de cette



L'affiche du collectif « Eau Île de France »

activité (30 à 40 millions d'euros d'économies).

- Deuxièmement, il apparaît que le profit officiel de Véolia sur ce contrat (38 millions d'euros annuels) devrait se situer à 20 millions d'euros et que 13 millions de rémunérations indirectes (frais de siège notamment) devraient être supprimées.

Munie de ce chiffrage, l'UFC-Que Choisir a adressé, début juin 2008, un courrier aux 144 maires du syndicat, qui devront se décider en décembre sur l'avenir du service, leur demandant de saisir l'occasion historique de cette fin de contrat pour ramener le prix de l'eau du Sedif à un niveau raisonnable.

Le syndicat devra aussi choisir entre la régie publique et la délégation à une entreprise. Dans la mesure où il n'existe pas de hiérarchie définitive entre les deux modes de gestion, l'UFC-Que Choisir ne prend pas position sur ce choix. Nous demandons tout de même que le projet de retour potentiel en régie soit étudié sérieusement car il permet au moins une concurrence de projets qui incite Véolia et Suez à proposer des offres moins coûteuses. En cas de délégation à une entreprise, il est évident que **l'époque des contrats de 30 ou 40 ans est révolue et qu'il faut limiter la durée d'engagement à 10 ans.**

Enfin, dans le cadre de la réorganisation du Sedif et du service d'eau parisien, l'UFC-Que Choisir plaide pour un « Grand Paris de la production d'eau » qui consisterait à **mutualiser les usines de production d'eau de Paris et de la petite couronne.**

Comme l'a constaté la Cour des Comptes, les syndicats d'eau de ce territoire disposent de **surcapacités injustifiées si on tient compte de la baisse de consommation structurelle.** La mutualisation des usines permettrait de réaliser des économies substantielles pour le bénéfice des usagers franciliens.

Interpellation des municipalités sur les évolutions du SEDIF

Suite aux articles parus dans « Que Choisir », nous avons écrit le courrier qui suit demandant aux personnes ci-dessous d'intervenir pour obtenir une baisse réelle de la facture d'eau des consommateurs et une évolution notoire du système de gestion. Beaucoup de remous sur ce dossier. Il est à craindre que la voix des consommateurs ne soit pas bien prise en compte au vu des réactions.

Civilité	Titre ou service	NOM	ville	Observations
Monsieur	Maire	EVERBECK Marc	BAGNOLET	Pas de réponse
Madame	Députée SEDIF	BERNARD Josiane	BAGNOLET	Pas de réponse
Monsieur	Député SEDIF	BEGAUD Michel	GOURNAY sur MARNE	Pas de réponse
Monsieur	Maire	CHAMPION Michel	GOURNAY sur MARNE	Pas de réponse
Monsieur	Député SEDIF	ABERLE Edgard	LE PRE SAINT GERVAIS	Pas de réponse
Monsieur	Maire	COSME Gérard	LE PRE SAINT GERVAIS	Pas de réponse
Monsieur	Député SEDIF	SALLE Pierre-Marie	LE RAINCY	Pas de réponse
Monsieur	Député-Maire	RAOULT Eric	LE RAINCY	Pas de réponse
Monsieur	Député SEDIF	LAGRANGE Christian	LES LILAS	Pas de réponse
Monsieur	Maire	GUIRAUD Daniel	LES LILAS	Pas de réponse
Madame	Sénatrice Maire	VOYNET Dominique	MONTREUIL \ BOIS	Pas de réponse
Madame	Députée SEDIF	COMPAIN Claire	MONTREUIL \ BOIS	Pas de réponse
Monsieur	Sénateur Maire	DEMUYNCK Christian	NEUILLY PLAISANCE	Pas de réponse
Monsieur	Député SEDIF	MALAYEUDE J.-Ph.	NEUILLY PLAISANCE	Pas de réponse

Monsieur	Sénateur- Maire	MAHEAS Jacques	NEUILLY sur MARNE	Contact téléphonique ²
Monsieur	Délégué SEDIF	MEHEUST Michel	NEUILLY sur MARNE	
Monsieur	Député-Maire	PAJON Michel	NOISY le GRAND	Pas de réponse
Monsieur	Délégué SEDIF	LAMBRY Fabien	NOISY LE GRAND	Pas de réponse
Madame	Maire	VALLS Corinne	ROMAINVILLE	Pas de réponse
Madame	Déléguée SEDIF	LOGIOU M.-Hélène	ROMAINVILLE	Pas de réponse
Monsieur	Délégué SEDIF	CHIABRANDO Claude	ROSNY\ BOIS	Rendez-vous accordé ³
Monsieur	Maire	PERNES Claude	ROSNY\ BOIS	
Monsieur	Député Maire	CALMEJANE Patrice	VILLEMOMBLE	Pas de réponse
Monsieur	Délégué SEDIF	MAGE Pierre-Etienne	VILLEMOMBLE	Pas de réponse

Neuilly sur Marne, le 18 juin 2008

Monsieur le Maire,

En date du 2 juin, notre fédération vous a transmis un dossier sur le sujet cité en référence. Responsable de la distribution de l'eau dans votre commune, vous êtes l'un des 144 membres du comité exécutif de ce syndicat : SEDIF. Ce dernier délègue à la société Véolia (historiquement CGE) depuis 1923 sans discontinuer la gestion de la distribution de l'eau sous forme de régie. C'est le 3ème contrat consécutif, commencé en 1962, qui arrivera à échéance fin 2010.

La démarche conduisant au choix du mode de gestion à dater du 1/01/2011 a déjà débuté et M. Santini, président du comité et aussi président de l'agence de bassin Seine-Normandie, vous soumettra dès l'automne 2008 sa proposition entre 4 scénarios dont 2 en gestion déléguée et 2 en gestion directe.

Vous n'ignorez pas que de nombreuses enquêtes (les journalistes de notre revue nationale, la Cour régionale des comptes, le Conseil de la concurrence,...) ont révélé des carences dans ce domaine. Vos administrés, consommateurs de ce bien naturel, sont liés à un marché captif , puisqu'ils n'ont pas le choix du fournisseur. Ils ne sauraient se satisfaire ni de la reconduction du système actuel, ni d'un changement en « gestion directe de façade ». Ils attendent une baisse substantielle de leur facture.

Permettez-nous de solliciter un rendez-vous fixé à votre convenance afin de discuter du contrat en émergence pour la future décennie.

En vous remerciant de l'intérêt que vous voudrez bien accorder à notre requête, nous vous prions d'accepter, Monsieur le Maire, l'expression de notre sincère considération.

Lettre ouverte aux élus, sénateurs et députés

EXIT L'ACTION DE GROUPE POUR LES CONSOMMATEURS DANS LA LOI DE MODERNISATION DE L'ECONOMIE

Résumé d'une lettre ouverte **aux députés et sénateurs de notre secteur** envoyée le **2 novembre 2008**

Mi-2006 nous vous alertions sur les pratiques commerciales déloyales des opérateurs de téléphonie et des FAI. En janvier 2007 nous vous faisons part de notre scepticisme quant aux réponses apportées par le gouvernement aux lettres écrites de certains d'entre vous.

En novembre 2007 dans la revue 60 millions de consommateurs on lisait « **les promesses non tenues des opérateurs de téléphonie** ». seuls 6 engagements sur les 21 pris fin 2005 ont donné lieu à amélioration.

Quant à **la loi Chatel** applicable depuis le 1er juin, bien loin de rééquilibrer la relation fournisseurs ou prestataires de service avec les consommateurs **elle est déjà contournée par les opérateurs pour récupérer le manque à gagner des numéros surtaxés entre autre..**

² Ce contact passé en période de vacances doit se confirmer au moment où nous imprimons ces informations. Suite au prochain N° du «Canard» ?

³ Pendant cet entretien, le délégué nous confirmera s'en tenir à la position de M. Santini, président du SEDIF.

Notre alerte est donc toujours d'actualité, plus encore si l'on tient compte de l'évolution des technologies et de la complexité de l'offre multimédia qui permet de noyer encore un peu mieux les pratiques abusives.

C'est d'ailleurs tout le secteur économique qui petit à petit est touché par ces pratiques déloyales, au grand dam des consommateurs.

Faute de pouvoir se faire entendre de leurs fournisseurs ou prestataires, les consommateurs floués déchargent leur colère auprès du premier interlocuteur rencontré dans sa démarche auprès d'une association de consommateurs.

N'écrivions nous pas en 2006 : « **Autant de violences dont nous sommes bien incapables de connaître la forme que prendra la réplique d'une population excédée et à laquelle le politique devra probablement faire face à terme.** »

Nous y sommes et plus encore si l'on tient compte de la contagion à d'autres domaines d'activité.

C'est pourquoi vous trouverez ci-joint un nouveau florilège des pratiques qui ont fait l'objet de plaintes auprès de nos permanences ou d'autres associations de consommateurs, et qui hélas touchent de plus en plus de secteurs d'activité avec pour dénominateur commun :

Un déséquilibre flagrant entre le pouvoir du consommateur et celui de ses fournisseurs et prestataires de services.

Si l'énormité de la somme perdue par la Société Générale, tout comme les parachutes dorés négociés par X ou Y. ont défrayé la chronique, pour rester dans notre domaine, **nous pensons toutes aussi importantes les petites sommes indûment prises quotidiennement dans le porte monnaie des consommateurs pour alimenter le fonds des sociétés ayant pignon sur rue .**

En conséquence, faute d'aboutissement de l'action de groupe requise depuis longtemps par notre fédération, et que le gouvernement vient de retirer une nouvelle fois d'un projet de loi, nous vous demandons de porter ce sujet auprès de votre chef de groupe. Ceci afin de diligenter une enquête parlementaire destinée à évaluer le pouvoir du consommateur face aux abus de position dominante et aux pratiques commerciales abusives ou déloyales dont il est victime en l'absence de l'action de groupe.

Annexe à la lettre ouverte aux élus en date du le 2 novembre 2008.

Quelques florilèges

Quand les fournisseurs abusent ou dysfonctionnent ... les consommateurs trinquent

- Démarchage téléphonique de Télé 2 auprès des personnes âgées.
- Démarchage pour équiper les enfants de mobiles dans les milieux défavorisés.
- Ecrasement de lignes (slamming)
- Bouygues qui résilie son contrat Néo sans apporter la preuve d'une rupture de contrat par le client.
- La FNAC St Lazare qui impose toujours le prélèvement automatique pour l'achat d'un mobile + forfait
- Le Crédit Foncier de France qui vend des faux prêts capés.
- Des clients victimes de bugs informatiques chez Gaz de France.
- Changement de tarif entre 2 clics à la SNCF.
- Une personne âgée qui reçoit une facture de Télé 2 de 63 280 067.69 €
- Des tarifs SNCF reconnus aléatoires par le personnel chargé de les appliquer.
- Un client Orange qui se voit attribuer le mot de passe « salarabe »
- Acheminements défectueux à la Poste.
- Arnaque CEGETEL aux N° surtaxés.
- Des banques qui poussent les dossiers de crédit jusqu'au surendettement.

Autant de pratiques commerciales, voire de dysfonctionnements qui affectent l'amour-propre des consommateurs et dont les conséquences peuvent conduire à des drames humains.

Plus les outils sont sophistiqués, moins le service est assuré.

Ce ne sont pas les nouvelles technologies qui sont en cause, mais l'usage que l'on en fait.

- Répondeurs téléphoniques qui tournent en boucle et n'aboutissent jamais vers un interlocuteur.
- Dito pour les procédures en ligne et les clics qui tournent en rond.
- Conditions générales de vente ou d'abonnement pléthoriques sur Internet. (12 pages pour air France, 20 pages pour Orange, 32 pour Free etc.) Quel citoyen normalement constitué est en capacité d'en prendre connaissance sereinement ?
- Hotline demandant la preuve d'achat déjà envoyée, mais selon une procédure qui lui est propre.

- Vendeurs qui dégagent leur responsabilité sur le fabricant sans vérifier si la procédure SAV de ce dernier est viable.
- Généralisation des médiateurs souvent accessibles uniquement par le biais d'associations de consommateurs agréées.
- France Télécom envoyant les clients victimes d'écrasement de leur ligne vers les associations de consommateurs.
- Alice qui propose une procédure de réclamation par le biais d'une association de consommateurs.

Pour ces 3 derniers points, les associations de consommateurs devraient être flattées. Mais en réfléchissant un peu, ne constituent-elles pas un Service Après Vente bon marché en apportant aux fournisseurs un dossier préalablement étudié et ordonné. En tous les cas le risque est d'éloigner encore un peu plus le fournisseur du **consommateur** reléguant ce dernier au seul rôle de **payeur incapable de défendre lui même ses intérêts**.

On n'est pas à une contre vérité près

- Publicité de la banque postale. « 2 ans seulement et déjà 11000000 de comptes courants » alors que les CCP de la poste, fonds de commerce de la banque postale, existent depuis 1918. (9000 comptes en 1918, 900 000 en 1940, 10 000 000 en 1996).

Ni à une intimidation

- Avis de recouvrement laissant croire à une décision du tribunal. (entre autre, papier imitant celui établi par le tribunal), y compris pour des règlements déjà effectués.
- Déploiement des sociétés de recouvrement sur toute la France.
- Orange qui faisant fi de la portabilité menace d'un changement de N° de mobile dans le cas d'un changement d'opérateur. Au téléphone bien entendu, comme la plupart des échanges actuels, ou la parole qui s'envole...

A ce jour, seul Monsieur Mahéas, sénateur – maire de Neuilly sur Marne, nous a informés avoir transmis nos observations à ses collègues de la commission des finances.

Enquête "Magasins funéraires"

Des écarts faramineux

A prestations comparables, les écarts de prix pratiqués par les Magasins Funéraires sont énormes!!!!

Prestations demandées par nos enquêteurs :

- Cercueil en chêne massif brut de type parisien, capitonnage en satin blanc uni simple, quatre poignées, quatre porteurs, corbillard standard, ouverture et fermeture de la sépulture, formalités et démarches administratives.

	National	local	cercueil	Formalités	chambre funéraires (3 jours)	soins de conservation	corbillard	maître de cérémonie	4 porteurs
PFG	X		831 à 2750	95 à 237	365 à 434	230 à 359	78 à 302	95 à 249,2	222 à 360
Roc Eclerc	X		444 à 2470	65 à 2470	230 à 427	190 à 458	75 à 490	50 à 189	135 à 639
vœu funéraire	X		665 à 2607	40 à 350	215 à 490	185 à 380	72 à 450	48 à 180	200 à 590
indépendants	X		628 à 2918	49 à 193	130 à 405	195 à 590	65 à 430	52 à 390	143 à 490
PFG Neuilly sur Marne		X	1091	319,2	457,6	388,4	NC	249,2	330,4
PFG Villemonble		X	1604	319,2	278,2	96,9	285,6	1111,7	
Roc Eclerc Neuilly sur Marne		X	642,69	363,29	278,2	86,79	251,28	122,9	319,98
Nunés Noisy le Grand		X	1280,8	180	278,2	126	420	390	420

NC = non conforme à la demande

Nos enquêteurs ont été globalement bien accueillis par les agents de magasins funéraires, 3 sur 4 nous ont remis des devis, nous rappelons l'obligation légale de fournir un devis depuis la loi de 1993.

Il est a noté l'écart de prix :

- Cercueil de 642,69 à 1604€
- Maitre de cérémonie + porteurs de : 442.88 à 1111,70€
- Corbillard de : 251,28 à 420 €
- Les soins de présentation et de conservation de : 86,79 à 388,40€

Certains devis comportent des prestations aux définitions floues (aide et assistance après obsèques facturées de 236,90 à 319,20€ ????)

AVIS DE RECHERCHE

Dessinateur

ayant le sens de l'humour,

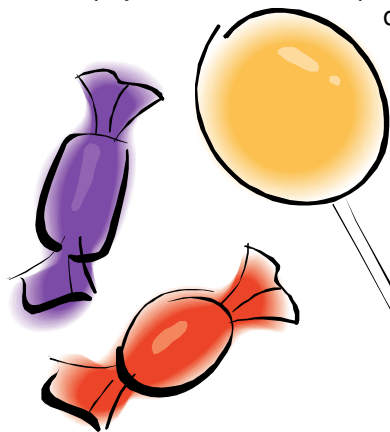
proposant quelques dessins par trimestre pour diffusion dans « le cri du canard ».

Les confiseries en caisses de hypermarché

Dans le cadre de la campagne intitulée « obésité : protégeons nos enfants » menée par l'UFC-Que Choisir, notre association locale a adressé un courrier, le 18 mai, au Directeur du magasin Carrefour des Arcades à Noisy le Grand, afin d'attirer son attention sur le rôle majeur que tiennent les grandes surfaces dans le cadre de leurs stratégies commerciales relative aux produits alimentaires destinés aux enfants et qui portent sur les produits les plus déséquilibrés présentés en caisses, têtes de gondoles:

« Avec un taux de croissance annuelle de 5.7%, l'obésité est une pandémie qui n'épargne plus la France. Chacun, à son niveau de responsabilité, doit œuvrer contre ce qui risque de devenir le fléau sanitaire du XXIème siècle. Les grandes surfaces doivent être ainsi un des passages obligés de la prévention, notamment par le biais de la présentation en rayons.

L'Afssa (l'Agence Française de Sécurité Sanitaire des Aliments) a indiqué que plusieurs enseignes du pays continuent à présenter les produits déséquilibrés à destination des enfants, particulièrement



REPONSE DU DIRECTEUR DU MAGASIN par lettre du 23 juin:

« Dès 2004, composition nutritionnelle de ses produits à marque distributeur... En 2005, étiquetage nutritionnel et soutien du programme Epode... En 2006 et 7, action de promotion des fruits et légumes... En 2007, signature avec le ministère de la santé d'une charte d'engagements de progrès nutritionnels afin de contribuer à la lutte contre l'obésité. »

En conclusion : « Nous avons bien pris en compte vos propositions et menons actuellement une réflexion sur la manière de renforcer nos engagements dans ce domaine. Nous vous tiendrons informés prochainement des mesures complémentaires que nous mettrons en œuvre ».

L'UFC Que Choisir locale ne manquera pas d'informer les consommateurs des suites éventuelles qui seront apportées...

s'agissant des confiseries placées aux caisses.

L'Afssa avait ainsi demandé dès 2004 le retrait des confiseries au niveau des caisses. Or, un examen des différentes enseignes, montre que malgré cet appel, les confiseries sont toujours présentes dans cet endroit qui constitue un passage obligé pour les jeunes.

Nous avons voulu savoir si le magasin Carrefour de Noisy le Grand avait suivi cet appel.

Nous avons constaté, le 16 mai dernier, à proximité des caisses: des chewing-gums et confiseries sans sucre, des « Malabars » et des bouteilles de « Coca Cola » réfrigérées non allégées nous y avons vu des chocolats « Mon Chéri », « Kinder Surprise », « Schoko Bons et Maxi » et des « Ferrero (Raphaello et Duplo) ».

A la suite de ce constat, nous avons demandé au directeur de ce magasin de s'engager à limiter très fortement les opérations de promotion des aliments sucrés, gras ou salés et notamment de retirer les confiseries aux caisses, et, le cas échéant, nous indiquer les mesures concrètes qu'il compte mettre en place à cette fin.