



Audioprothèse

Optique

Dentaire



Le consommateur Franc-Comtois Mars 2020

Bulletin de Que-Choisir Région Franche-Comté N°33 - Besançon, Monbéliard, Belfort, Dole, Vesoul

Sommaire

Édito par Monique Bisson

Page 2 Les rencontres associatives



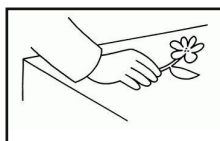
Page 3 Le reste à charge zéro



Page 4 Le droit de rétractation

Page 5 Cautionnement

Page 6 Assurance obsèques



Page 7 Litiges résolus

Pages 8 et 9 Enquêtes



Page 10 Expertise à l'amiable

Page 11 Santé

La première phase de la pétition contre le harcèlement téléphonique a été un succès. Mais on peut aller plus loin. Il faut que les consommateurs fassent entendre leur voix pour faire cesser ces appels agressifs qui perturbent leur quotidien. C'est pourquoi l'UFC QUE CHOISIR a décidé la prolongation de la campagne de signatures. Faites entendre votre voix en signant la pétition sur le site internet ou à notre permanence afin que les pouvoirs publics mettent en place un système fiable qui nous assure enfin un peu de tranquillité avec une interdiction de principe du démarchage téléphonique comme cela existe déjà dans d'autres pays. On peut être entendu si vous faites connaître, autour de vous, notre démarche.

L'UFC rappelle que beaucoup de litiges sont générés par ces appels. Le consommateur est souvent victime des méthodes employées par ces sociétés, pour lesquelles les promesses n'engagent que ceux qui les écoutent.

Directrice de la publication :

Monique Bisson - Reproduction et utilisation des articles parus soumis à l'accord de l'UFC Que Choisir du Doubs 8 avenue de Montrapon 25000 Besançon - Photos Que Choisir
Site internet : <https://doubs.ufcquechoisir.fr>

1 / Les objectifs qui ont porté les Rencontres Associatives :

- Créer un temps de dialogue et d'échanges entre associations et avec la Collectivité.
- Faire connaître les services fournis par la Collectivité aux associations.
- Réaffirmer l'importance que donne la municipalité à la parole des acteurs associatifs pour co-construire les politiques publiques les concernant.
- Adapter les actions existantes aux besoins changeants des associations.

2 / Au programme de cette journée

► **la présentation de nouveaux services dédiés aux associations.**

La ville de Besançon Grand Besançon Métropole et le CCAS se dotent d'une nouvelle plateforme pour l'annuaire des associations, la réservation de salles de réunion, salles polyvalentes municipales, et demandes de subventions.

Depuis janvier 2020, il appartient aux associations de saisir elles-mêmes les informations directement en ligne depuis le site internet besancon.fr et grandbesancon.fr

<https://www.grandbesancon.fr/demarche-administrative/annuaire-des-associations/>

En inscrivant votre association dont le siège est situé à Besançon et Grand Besançon, cela vous permettra de :

- Faire connaître votre association à un large public.
- Etre destinataire des invitations aux événements organisés par le service vie associative ainsi que de son programme des formations.
- recevoir des informations pratiques relatives à l'actualité des associations.

► **Participation à deux ateliers.**

- Comment diversifier les bénévoles de son association (en terme d'âge, milieu social - sexe, bénévoles ponctuels, réguliers) etc...

- Comment créer de la convivialité entre les bénévoles des différentes associations ?
- Comment créer une dynamique entre bénévoles de différentes associations ?
- Comment accueillir ses bénévoles, leur assigner une mission et assurer un accompagnement ?

► **Conférence de Lionel PROUTEAU (Docteur en économie et agrégé de sciences sociales)** à partir de son enquête parue en octobre 2018 intitulée :

« **LE BENEVOLAT EN FRANCE EN 2017 - ETAT DES LIEUX ET TENDANCES** » réalisée sous l'égide du centre

de recherche sur les associations avec la collaboration de l'institut de sondage CAS.

3 / Cette journée a été organisée par la Vie associative de la ville de Besançon.

Ce service, dédié aux 1400 associations bisontines, propose :

- Un accompagnement personnalisé pour les démarches de création ou évolution d'association.
- Des conseils en communication et un service de conception graphique.
- Des formations collectives sur les besoins des associations.
- Un soutien à l'organisation d'évènements.
- Location de bureau ou d'espaces de stockage.
- Location de salles.
- L'organisation de la fête des associations et des Rencontres associatives.
- La tenue d'un annuaire des associations à destination des Bisontins et Grands Bisontins.

Service Vie associative

Centre municipal Sancey

27 Rue Alfred Sancey

25000 Besançon

03 81 87 80 70 - vieassociative@besancon.fr

LE RESTE A CHARGE ZERO

Emmission RCF "consommation" enregistrée le 19 novembre 2019

La réforme du « reste à charge zéro » vise à élargir l'accès aux soins pour une tranche de la population, qui hésite à se faire soigner ou y renonce au moins provisoirement, faute de ressources suffisantes avec toutes les conséquences néfastes sur la santé et le bien-être de ces personnes.

1- Quelles sont les grandes règles de cette réforme?

La possibilité pour le consommateur, qui dispose de droits sécurité sociale et d'un contrat complémentaire santé ou d'une assurance santé, d'ouvrir droit aux « paniers de soins 100 % », notamment dans trois domaines importants, souvent onéreux, sans qu'il ne débourse de supplément.

Il s'agit de pouvoir éliminer le reste à charge sur certains équipements d'optique, d'aides auditives et de divers soins prothétiques primordiaux, secteurs où il reste élevé en priorisant le panier de soins 100% dans le cadre de contrats mutualistes ou assurances dits responsables.

2-Qu'est-ce qu'un contrat responsable ?

Le contrat devra respecter les prescriptions d'un cahier des charges strict établi par les pouvoirs publics et la société mutualiste (ou l'assureur) qui bénéficieront d'aides sociales et fiscales, de réductions de taxes...

3-Que couvre dans chaque domaine le panier de soins dédié 100%?

- **Optique:** Panier 100% catégorie A
- **Montures** aux normes CE prix maximum 30€ 17 modèles disponibles pour adultes 2 coloris.
- **Verres** traitant l'ensemble des troubles visuels.
- **Amincissement des verres** en fonction du trouble.
- **Durcissement** pour éviter les rayures et traitement anti-reflet obligatoires.

Le tarif maximal pour un équipement 100% santé (myopie modérée) sera plafonné à 105 €, dont 30 € de monture. Précisons que la participation de l'assurance maladie est revalorisée, passant de 4% à 18% du coût total des équipements.

- **Prothèses dentaires:** Panier 100%
- Trois paniers de soins dentaires prothétiques sont prévus :
 - Le panier de soins 100% sans aucun frais à charge du patient,

-Le panier dentaire à tarifs maîtrisés avec des prix plafonnés,

-Le panier aux tarifs libres permettant de choisir librement les techniques et les matériaux.

Au 1er janvier 2020, couronnes et bridges bénéficieront du reste à charge zéro, ce qui représente une économie de 195 € sur ce reste à charge pour une couronne en métal au bénéfice du patient.

Au 1er janvier 2021, les autres prothèses bénéficieront de ce dispositif.

. **Aides auditives:** Panier 100%

Tous les types d'appareils sont concernés: contour d'oreille classique, contour à écouteur déporté, intra-auriculaire.

Des prestations de suivi, au moins une fois par an, pour adapter en continu le réglage de l'appareil en fonction de l'évolution de la perte auditive.

Trente jours minimum d'essai avant achat.

Délai de garantie: quatre années.

Mise en oeuvre de 2019 à 2021.

Plafonnement des tarifs : dès 2019, avant diminution progressive et parallèlement Augmentation des remboursements jusqu'à aboutir à une prise en charge totale d'ici 2021.

Le reste à charge moyen pour ce type d'équipement passe de 1800 € pour deux prothèses auditives en 2018 : 1300 € en 2019 : 800 € en 2020 et 0 reste à charge en 2021.

4- Quelles sont les précautions à prendre par le consommateur?

Au préalable, vérifier et choisir son contrat suivant son coût et en adéquation avec ses besoins, en liens avec l'âge et d'autres besoins de santé hors audioprothèse (dépassements, consultations, chirurgie, chambre particulière et durée de prise en charge).

Attention au respect des conditions de résiliation des mutuelles, qui ne seront assouplies que dans le courant de l'année 2020.

Se faire conseiller utilement par les professionnels de santé et/ou les assistantes sociales est nécessaire.

Les effets des contrats Responsables seront contrôlés auprès des patients par les organismes de sécurité sociale, afin de certifier la qualité du panier 100% Santé.



LE DROIT DE RETRACTATION

RCF Emmission "consommation" enregistrement le 06 février 2020

1. Comment peut-on définir le droit de rétractation ?

Le droit de rétractation est la possibilité pour le consommateur de changer d'avis sur l'achat d'un bien ou d'un service sur internet. Il peut être exercé avant la livraison du bien ou la fourniture de la prestation. Il s'agit d'une faculté proposée au consommateur dans certains types de contrats. Le fait que le consommateur soit définitivement engagé après la signature d'un contrat reste une exception à la règle.

Le droit de rétractation ne concerne que les achats effectués auprès de commerçants professionnels et aucun professionnel ne peut imposer à un consommateur de renoncer à ce droit.

2. A quel type de contrat s'applique-t-il ?

Le droit de rétractation s'applique à de nombreux contrats

- les contrats conclus à distance, dont le démarchage téléphonique.
- les contrats conclus hors établissement, en dehors des bureaux du professionnel (démarchage à domicile).
- les crédits à la consommation, dont les crédits affectés.
- les contrats d'assurances vie prévoyance.

Le droit de rétractation s'applique également, si le produit est soldé, déstocké ou d'occasion.

3. Quel est le délai de rétractation ?

Depuis 2014, le consommateur dispose d'un délai de **14 jours** pour se rétracter dans la plupart des contrats. Des délais plus courts ou plus longs existent dans certains cas, comme lors de la signature d'un contrat de formation professionnelle ou la souscription d'une assurance vie.

Si le délai expire le week-end ou un jour férié, celui-ci est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Il s'agit d'un délai minimum qui n'empêche en rien les professionnels d'accorder un délai plus long aux consommateurs.

Cependant, il faut faire la différence entre le délai de réflexion et celui de rétractation. Le délai de réflexion est la durée pendant laquelle le consommateur ne pourra pas signer le contrat qui lui est proposé. Ce délai doit lui laisser le temps de prendre connaissance des termes du contrat et de s'engager en toute connaissance de cause.

4. A quel moment le délai commence à courir ?

En règle générale, le délai commence au lendemain de la conclusion du contrat ou de la livraison du dernier bien commandé. Si le contrat inclut les deux prestations, alors le consommateur dispose d'un double délai de rétractation débutant à la fois, lors de la conclusion du contrat et lors de la livraison, comme par exemple pour les contrats de pose de panneaux solaires ou de pompe à chaleur.

5. Comment effectuer son droit de rétractation ?

Un bordereau de rétractation à compléter doit être remis lors de la conclusion du contrat, afin de faciliter cette démarche.

A noter que c'est la date d'envoi de la demande de rétractation et non la date de réception de celle-ci, qui est prise en compte pour vérifier le respect du délai.

Précision : L'exécution immédiate du contrat par le consommateur n'entraîne pas la fin du droit de rétractation. Mais celui-ci devra payer le service effectivement délivré s'il a donné son accord pour que le service débute avant la fin de son droit de rétractation.

6. En quoi consiste l'obligation d'information du vendeur et que faire en cas de manquement de sa part ?

Lorsque le droit de rétractation existe, les professionnels doivent avertir les consommateurs de l'existence de ce droit, de ses effets et des modalités de mise en œuvre.

En l'absence d'information du délai de rétractation, celui-ci est prolongé pendant 12 mois, et il peut s'agir d'un cas de nullité du contrat.

7. Quels sont les effets du droit de rétractation ?

La rétractation met fin au contrat. Dans le cadre d'une rétractation portant sur un achat financé par crédit, la rétractation de l'un ou l'autre des contrats entraîne la disparition des deux contrats.

Le consommateur doit donc restituer les biens qu'il aurait pu recevoir et le professionnel doit le rembourser sous 14 jours sous peine de pénalités.

Les frais de renvoi sont à la charge du consommateur, si cela est prévu dans les conditions générales du contrat. Pour les biens ne pouvant être renvoyés par la poste, cela sera également le cas, si le vendeur avait indiqué le coût du renvoi avant la vente.

8. Dans quels cas le droit de rétractation ne s'applique pas ?

Il existe de nombreuses exceptions au droit de rétractation, tels que les contrats signés sur les foires et salons. De même, il sera impossible d'exercer ce droit pour les biens fortement personnalisés à la demande du consommateur, qui sont périssables ou qui pourraient présenter un risque sanitaire, s'ils ont été ouverts.

Attention également, certaines prestations comme l'achat de billet d'avion même sur internet ne permettent pas de se rétracter.

LE CAUTIONNEMENT

Emission « Consommation » sur RCF du jeudi 6 Février 2020

Le cautionnement est une technique juridique, dans laquelle une première personne s'engage à payer les dettes d'une seconde personne auprès d'une troisième personne. La personne qui se porte garante des dettes est appelée caution.

On retrouve ce type de contrat lors des locations d'appartement ou en cas de souscription de prêt.

On a parfois tendance à confondre le cautionnement et le dépôt de garantie,

Dans le cadre du cautionnement, il s'agit d'une personne qui engage son patrimoine en tout ou partie pour garantir le paiement d'une dette, alors que le dépôt de garantie est une somme d'argent versée lors de la conclusion d'un contrat et visant à prévenir des impayés lors de la cessation du contrat.

Par exemple, dans les baux d'habitation, le locataire doit verser un dépôt de garantie, mais peut également devoir justifier d'une caution.

Quelles conséquences cela peut apporter pour un cautionnaire?

Il faut donc bien retenir que se porter caution n'est pas un engagement à prendre à la légère et qu'il s'agit d'un acte pouvant entraîner des conséquences très graves sur son patrimoine comme le fait de devoir vendre son bien immobilier pour payer la dette.

Qu'est ce qu'un cautionnement dit "solidaire"

Il faut déjà préciser que la personne qui se porte caution va être un débiteur dit de « second rang » c'est-à-dire qu'il ne pourra être appelé au paiement que si le créancier a déjà mis en demeure le débiteur principal de régler les sommes dues. La caution dispose de ce que l'on appelle un bénéfice de discussion, qui lui permet de refuser de payer le créancier tant que celui-ci n'a pas agi et demandé le paiement au débiteur initial. Seulement, dans la pratique, les créanciers vont généralement imposer de conclure un cautionnement dit « solidaire », afin de pouvoir se faire désintéresser plus facilement. Dans ce cas, dès le premier signe de défaillance du débiteur principal, le créancier pourra alors directement solliciter la caution qui ne pourra lui opposer le bénéfice de discussion et donc sera dans l'obligation de payer.

Qu'est ce que le législateur fait en sorte de protéger le cautionnaire ?

Oui, depuis plusieurs décennies, le législateur ainsi que la jurisprudence font en sorte de protéger les cautions.

La caution doit notamment recopier à la main un texte prévu par le Code de la consommation censé lui faire prendre conscience de la portée de son engagement. Il s'agit d'un acte obligatoire à peine de nullité du cautionnement.

Se porter caution n'est pas un engagement à prendre à la légère

Comment peut-on mettre fin au contrat de cautionnement ?

Cela va dépendre de la durée prévue dans le contrat. Durée déterminée ou indéterminée. La personne qui s'engage comme caution dispose de 10 jours pour se rétracter, si on est dans le cadre d'un prêt immobilier ou de 14 jours, si nous sommes en présence d'un crédit à la consommation.

Conseil en matière de cautionnement, afin de se protéger au maximum ?

Éviter de se porter caution de manière générale, ou au moins ne le faire que dans un cadre familial ou de personnes en qui vous avez confiance ou pour qui vous seriez capable de vous « sacrifier ». Par exemple, ne vous portez jamais caution d'une simple connaissance qui vous aurait demandé ce service pour monter sa société. Si vous êtes obligé de vous porter caution, alors essayez de souscrire à un engagement sans solidarité et faites en sorte, si possible, de plafonner votre engagement. Enfin, si vous souscrivez à un contrat de cautionnement ou si vous êtes déjà partie à un contrat de ce type, vérifiez bien les conditions dans lesquelles le contrat a été conclu, selon les cas, vous pourrez peut-être vous échapper de votre obligation.



Assurance obsèques

Emission « Consommation » sur RCF Enregistrement du jeudi 6 février 2020

1. Qu'est-ce qu'un contrat d'assurance obsèques ?

Le contrat d'assurance obsèques est un contrat qu'une personne vivante décide de souscrire et qui ne prendra effet qu'au moment de son décès. Ce contrat a pour but de financer les frais liés à son enterrement. Le souscripteur définit la somme allouée aux obsèques et nomme un bénéficiaire pour recevoir le capital.

Le capital peut être constitué de trois façons :

Par le versement d'une prime unique ;

Par le versement d'une prime temporaire : le versement se fait de manière périodique sur une durée déterminée

Par le versement d'une prime viagère : le versement se fait de manière périodique jusqu'au décès du souscripteur

Toutefois, ces deux derniers types de cotisations s'avèrent peu avantageux pour les souscripteurs les plus jeunes, car ils risquent de cotiser plus que ce que le bénéficiaire va percevoir. Les cotisations seront supérieures au capital déterminé dans le contrat. Ainsi, le surplus versé de façon régulière ne sera jamais reversé aux bénéficiaires, ils ne recevront que le capital déterminé dans le contrat.

Une personne peut établir un contrat pour lui-même, mais aussi pour des proches, afin d'assurer le financement de leur enterrement.

2. Que peut prévoir un contrat d'assurance obsèques ?

Le contenu du contrat va dépendre des besoins et de ce que le souscripteur souhaite que le contrat d'assurance prenne en charge, puisqu'il existe deux types de contrat d'assurance obsèques: le contrat en capital et le contrat en prestation.

Ainsi, si le souscripteur souhaite que ce soient ses bénéficiaires qui gèrent les obsèques et qu'ils perçoivent au jour de sa mort une somme prédéfinie pour régler les frais funéraires, le souscripteur choisira un contrat en capital.

Mais s'il souhaite organiser et payer lui-même de son vivant les obsèques avec à l'appui d'une société de pompes funèbres prévue dans le contrat, le souscripteur choisira un contrat en prestation.

3. Quelle différence entre le contrat en capital et le contrat en prestation ?

Le contrat en capital est un contrat, où le souscripteur fixe le montant du capital destiné à financer ses obsèques.

Le souscripteur désigne un bénéficiaire, qui peut être un proche ou une société de pompes funèbres.

Dans le cas où le bénéficiaire est un proche, c'est



seulement au décès de l'assuré, que l'assureur verse le capital prévu, afin qu'il puisse organiser les funérailles du défunt. Toutefois, le souscripteur n'a aucune garantie que le capital soit utilisé pour les obsèques.

Dans le cas où le bénéficiaire est une société funéraire, elle perçoit le capital au décès de l'assuré pour organiser les obsèques en respectant le montant fixé dans le contrat. Le versement du capital peut être la totalité ou une partie de la facture des frais d'obsèques, car, si le capital dépasse les frais, le surplus est versé au bénéficiaire secondaire désigné. Néanmoins, si le capital se trouve être insuffisant, les proches devront participer aux dépenses.

Contrairement au contrat en capital, le contrat en prestation est un contrat, qui permet d'approfondir la préparation des funérailles, car en plus de constituer un capital dédié à leur financement, l'assuré détermine comment ce capital sera utilisé.

Une assurance obsèques en prestation est une combinaison de deux contrats :

D'un côté, il y a un contrat qui est destiné au financement, géré par un assureur et donc c'est au décès du souscripteur que l'assureur verse le capital prévu à l'opérateur funéraire désigné comme bénéficiaire.

D'un autre côté, il y a un contrat de prestations funéraires pris en charge par un opérateur funéraire, puisque c'est au moment de la conclusion du contrat que le souscripteur va prévoir les produits et les prestations funéraires qu'il veut, mais il pourra également organiser à l'avance sa cérémonie d'obsèques.

4. Comment savoir si une personne est bénéficiaire d'un contrat d'assurance obsèques ?

Une personne physique ou morale peut adresser une demande auprès de l'Association pour la Gestion des Informations sur le Risque en Assurance (AGIRA), soit sur leur site internet, soit par courrier simple. Si un contrat d'assurance obsèques a été contracté, l'assureur

contactera le bénéficiaire dans un délai de 3 jours à partir de la réception de la demande.

5.A quel moment le contrat prend fin ?

L'assurance obsèques est un contrat qui est valable jusqu'à votre décès, renouvelé tous les ans de manière tacite. Toutefois, pour diverses raisons, vous pouvez décider d'en changer.

Par ailleurs, des motifs de résiliation peuvent être stipulés dans le contrat, tels que le changement de votre situation familiale ou maritale, professionnelle, ou encore le départ à la retraite. Néanmoins, la résiliation du contrat ne permet pas de récupérer les cotisations déjà versées. La somme investie dans le contrat d'assurance est perdue, le souscripteur ne pourra pas récupérer cette somme.

6.Le consommateur peut-il résilier son contrat ?

Le consommateur dispose d'un droit à renonciation, c'est-à-dire qu'après le premier versement, le consommateur pourra, dans un délai de 30 jours, résilier le contrat d'assurance obsèques.

Dans le cas où le contrat intègre une clause de rachat, vous pourrez récupérer la totalité du capital ou une partie ce qui mettra un terme à la prévoyance automatiquement. Le souscripteur peut récupérer une partie des sommes déjà versées dans la constitution du capital. Le rachat est

déterminé par la clause de libération, accompagnée d'un tableau qui présente les conditions dans lesquelles le rachat s'effectuera. Le tableau contient la valeur de rachat par période qui dépend des montants déjà cotisés, de l'âge du titulaire du contrat ainsi que les frais de rupture qui peuvent être exigés par l'assureur.

Il est possible de modifier un élément du contrat comme le choix d'un bénéficiaire ou la désignation d'une société de pompes funèbres, sans pour autant résilier le contrat.

7.Quelle différence entre un contrat d'assurance obsèques et un contrat d'assurance décès ?

Le contrat d'assurance obsèques permet le financement des obsèques, tandis que le contrat d'assurance décès permet le versement d'un capital à la suite d'un décès par accident ou par maladie. Le but étant de continuer à aider ses proches financièrement et pas uniquement de prendre en charge les obsèques.

Néanmoins, les compagnies d'assurance fixent généralement l'âge maximal autour de 65-70 ans. Certaines proposent même des contrats d'assurance décès jusqu'à 75 ans mais le coût est évidemment bien plus important dû au risque plus élevé de décès. Autrement dit, si à 75 ans le souscripteur est toujours en vie, le contrat prend fin et la somme cotisée n'est pas versée aux bénéficiaires, elle sera perdue.

LITIGE RESOLU

Notre adhérente nous a consulté en raison d'un litige avec sa banque. Lors de ses vacances à l'étranger, notre adhérente a vu sa carte bancaire volée dans sa chambre d'hôtel.

Malgré l'opposition effectuée auprès de la Banque populaire dès la découverte du vol, plusieurs opérations avaient été réalisées pour un montant global d'un peu plus de 2500 €.

Notre adhérente a donc formulé une réclamation auprès de la banque pour demander le remboursement des opérations non autorisées. Pour fonder son refus, l'établissement bancaire indiquait que le code confidentiel avait été utilisé pour réaliser plusieurs paiements.

Face au refus de la banque malgré l'argumentation de notre adhérente, notre association est venue rappeler à la Banque Populaire que la simple utilisation du code de la carte ne permet pas d'affirmer qu'il s'agit d'une opération autorisée par le titulaire de la carte. De plus, l'utilisation de la carte avec son code ne permet également pas de caractériser une faute lourde de l'utilisateur (*seul moyen légal permettant à la banque de refuser le remboursement*).

Après notre intervention, la banque a finalement accepté de rembourser notre adhérente.

Rappelons qu'en cas de perte ou de vol, vous supportez, avant le blocage de votre carte, les conséquences financières liées à son utilisation dans la limite d'un plafond qui ne peut dépasser 50 euros sauf exception.

ENQUETE TELEPHONIQUE 2019 : ACCES AUX SOINS

Enquête auprès des médecins généralistes

Enquête réalisée par le magazine UFC QUE CHOISIR Février 2020



Jillo

ENQUÊTE QC

UN ÉTAT DES LIEUX INQUIÉTANT

Du 8 au 22 juin 2019, les enquêteurs bénévoles de 106 associations locales de l'UFC-Que Choisir ont joué le rôle de patients à la recherche d'un nouveau médecin traitant, prétextant un déménagement. Cette enquête a permis de contacter 2770 généralistes dans 78 départements français

44%
DES GÉNÉRALISTES
REFUSENT
DE NOUVEAUX
PATIENTS

La plupart de ces médecins ont invoqué une trop nombreuse patientèle et une surcharge de travail pour justifier leur refus.

26%
DANS NOTRE
RÉGION

CHIFFRES CLÉS

10%

C'EST LE TAUX D'ASSURÉS SOCIAUX QUI N'ONT PAS DE MÉDECIN TRAITANT

Source : Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE GÉNÉRALISTES



-7%

Source : Conseil national de l'ordre des médecins.

Comment faire pour être remboursé

Si vous ne trouvez pas de médecin traitant, interpelliez le **service de médiation de la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)** dont vous dépendez. Si vous n'effectuez pas cette démarche, vous serez moins bien remboursé car vous n'aurez pas respecté le parcours de soins coordonné.

Vous devrez remplir un formulaire sur lequel vous préciserez vos difficultés, vos soins en cours et le nom des médecins généralistes déjà contactés. Un temps évoquée lors d'un débat parlementaire, l'idée d'imposer des patients aux praticiens n'a finalement pas été retenue.

ALERTE

ENQUETE : Fromage à raclette

Enquête réalisée par le magazine UFC QUE CHOISIR Février 2020

ALERTE

FROMAGE À RACLETTE — Une spécialité surtout industrielle

— Par MARIE-NOËLLE DELABY avec SANDRINE GIROLLET

Vous associez la raclette à la Savoie et aux joies authentiques des cimes ? Hélas, il va falloir redescendre dans la plaine...

Pour le grand public, le fromage à raclette est une spécialité de la Savoie. Il ignore que derrière cette appellation se cachent des réalités bien distinctes... Car, pour employer le terme « raclette », il suffit de respecter le décret relatif aux fromages disposant que cette dénomination est réservée aux produits fabriqués avec du lait de vache, sans obligation de provenance, affinés huit semaines au minimum et présentés sous forme de meules ou de blocs rectangulaires – une trouvaille des industriels qui s'ajuste à vos petites coupelles. Pour éviter que les références prétranchées et emballées ne se dessèchent, des conservateurs peuvent y être ajoutés, de même que, parfois, des sels de fonte (E450, E451 ou E452), suspectés d'augmenter le risque de maladies rénales et cardiovasculaires. Il est, en outre, possible d'y trouver des colorants et même des arômes (raclette poivrée, fumée, au gingembre ou au wasabi...), bien souvent destinés à relever un goût médiocre. Bref, si des fromages de qualité sont disponibles sur le marché, notamment en provenance du Haut-Doubs, l'autre région de la raclette, cette catégorie fourre-tout regroupe majoritairement des produits standardisés, conçus dans les gros bassins de production laitière ou des fromageries industrielles (voir notre carte)!

Une IGP Savoie hélas rare

Pour déguster un fromage non seulement de Savoie mais de qualité, il faut au minimum se tourner vers une référence bénéficiant de l'indication géographique

NOTRE ENQUÊTE

UNE ORIGINE RAREMENT MONTAGNARDE

Fin décembre, les bénévoles de l'UFC-Que Choisir ont notamment vérifié, sur l'étiquetage, la provenance de 707 fromages à raclette dans 14 enseignes de la grande distribution et du hard-discount sur tout le territoire. Résultat, comme le montre cette carte, le fromage savoyard est rare dans les rayons. Et il est difficile de trouver une pâte au lait cru.

protégée (IGP), qui a été créée en 2017. Son cahier des charges interdit les additifs et stipule que la traite des vaches (des races tarentaise, abondance ou montbéliarde) et la fabrication doivent s'effectuer dans les départements de Savoie et de Haute-Savoie, ainsi que dans quelques communes limitrophes de l'Ain et de l'Isère. Problème, l'IGP représente à peine 3000 des 60000 tonnes de fromage à raclette produites en France, soit 5%. Or, même s'il ne s'agit pas de l'appellation la plus contraignante (le lait peut être cru ou thermisé, donc moins aromatique), elle garantit tout de même une qualité supérieure. Pour vous repérer, sachez qu'il existe deux catégories au sein de l'appellation. La fermière (pastille rouge sur la meule) exige que le lait et le fromage proviennent d'une

seule exploitation. La laitière (pastille verte), la plus répandue, n'impose pas d'unité de lieu de production. Le lait est par conséquent récolté dans plusieurs fermes et livré en fromagerie.

Sinon, il y a aussi la Suisse

L'autre solution pour manger authentique est d'aller vers la Suisse. La raclette trouve en effet son origine au XVI^e siècle dans le canton montagneux du Valais. Elle y bénéficie d'une appellation d'origine protégée (AOP, un label plus exigeant que l'IGP) depuis 2007. La raclette du Valais répond ainsi à un cahier des charges très strict (lait cru, zone de production limitée, affinage de plus de 13 semaines). Ce fromage excellent est toutefois relativement onéreux et rarement vendu chez nous. ♦



ALERTE

RECTIFICATIF : Fromage à raclette : Nous avons commis une inversion dans cet article. La raclette fermière est signalée par une pastille verte (et non rouge) sur la meule. La laitière par une rouge (et non verte)

Les expertises amiables

Emission « Consommation » sur RCF Enregistrement Novembre 2019

L'expertise amiable est surtout connue en matière d'assurance. Elle est toutefois utile dans d'autres domaines

1) Pouvez-vous définir ce que l'on entend par : expertise amiable ?

L'expertise est une mesure d'instruction confiée à un ou plusieurs techniciens, eux-mêmes choisis en raison de leur maîtrise particulière d'un sujet technique. Il s'agit d'obtenir un avis pouvant se transformer, au besoin, en élément de preuve.

L'expertise dite « amiable » sera le plus souvent organisée par les clauses d'un contrat liant les parties. C'est une expertise contractuelle, par laquelle l'expert est désigné par les parties elles-mêmes ou au moins l'une d'entre elles.

On dit qu'elle est « unilatérale » lorsqu'elle n'est demandée que par l'une des parties et accomplie sans la participation de l'autre partie. On dit qu'elle est « contradictoire » lorsque les deux parties la demandent.

L'expertise amiable se distingue de l'expertise dite « judiciaire »

2) Quelle est la différence entre une expertise amiable et une expertise judiciaire ?

L'expertise judiciaire est aussi une mesure d'instruction. Elle est quant à elle imposée par le juge à un technicien compétent inscrit sur une liste. L'expert aura alors une mission précise en vue de fournir des informations de nature technique que le juge lui-même ne possède pas.

L'expert judiciaire doit respecter les règles de procédure civile, puisque l'on considère qu'il œuvre au service public de la justice, cela contrairement à l'expert amiable. C'est pourquoi, par exemple, l'expert judiciaire ne pourra pas rectifier ou compléter un premier rapport déjà rendu, à l'inverse de l'expert amiable.

3) Dans quel cadre peut-on recourir à une expertise amiable ?

Dès lors que la loi ne prévoit pas l'expertise judiciaire comme mode de preuve nécessaire, les parties peuvent recourir librement à l'expertise amiable.

Cette expertise est le plus souvent insérée dans un contrat, qui en prévoit les modalités. En général, comme souvent dans les contrats d'assurance, elle est obligatoire et les parties doivent y avoir recours, avant d'aller devant un juge.

L'expert est mandaté par l'une des parties ou son assureur, l'expertise s'organise donc en dehors de tout cadre judiciaire. La partie adverse pourra alors toujours critiquer la position de l'expert, d'autant plus qu'il intervient pour la partie qui l'a mandaté.

Une expertise peut être utile, par exemple, dans le domaine de l'automobile, afin de démontrer des vices cachés. Autre exemple, il peut s'agir de prouver l'ampleur d'un désordre ou le non-respect de certaines normes obligatoires lors de la construction d'un immeuble.

4) Comment se déroule une expertise amiable ?

L'expertise amiable unilatérale, c'est-à-dire décidée par l'une des parties, n'est normalement pas discutée avec l'autre partie. Dans ce cas, l'expert est mandaté uniquement par une seule des parties, à qui il transmet son rapport d'expertise.

L'expertise amiable peut être aussi menée par deux experts, lorsqu'elle est contradictoire, chaque partie choisissant le sien. Si les deux experts ne peuvent se mettre d'accord, un troisième est nommé pour réaliser une expertise en commun. Dans ce cas, l'accord est conclu à la majorité des voix.

5) Quel est le coût d'une telle expertise ?

Plus la complexité et la longueur de l'expertise seront importantes, plus celle-ci sera chère. En outre, cela dépendra du domaine dans lequel on la demande. En matière automobile, en général, son coût variera entre 300 et 500 euros, alors qu'en matière de bâtiment, son coût se situera de 600 à 1000 euros.

6) Quelle est la valeur d'une expertise amiable ?

Le rapport, qui résulte de l'expertise amiable, pourra être utilisé pour démontrer les faits reprochés à son adversaire.

Si le différend est porté devant la justice, le tribunal est tenu de prendre en compte une expertise amiable versée au dossier.

7) Quels peuvent être les intérêts et les inconvénients d'une expertise amiable ?

D'une part, on peut noter que l'expertise est établie par des techniciens compétents et maîtrisant les règles de la discipline en question. Le rapport établi est donc fiable.

Cela permet donc de régler un litige, sans avoir à passer devant un juge, le rapport permettant de trouver un accord ou de démontrer que des poursuites seraient parfois vaines.

Toutefois, on peut clairement constater que l'expertise amiable n'est pas sans risque pour la partie qui n'a pas désigné l'expert. En effet, il ne doit de compte qu'à la personne qui l'a mandaté. On peut donc se demander, si son avis n'est pas biaisé.

Il sera néanmoins possible, pour pallier ce manque de confiance, de co-désigner l'expert. Dans ce cas, l'expertise amiable sera plus efficace, étant demandée et rémunérée par les deux parties.

8) Comment s'articule l'expertise amiable avec l'assurance protection juridique ?

L'assurance protection juridique est un contrat d'assurance, qui permet à l'assuré de bénéficier d'une aide particulière lors d'un litige. Cela permet de prendre en charge certains frais, notamment les frais d'expertise.

Dans ce cadre, l'assureur va pouvoir mandater un expert, afin d'établir le dommage en question. Il faut noter que l'assuré pourra toujours avoir le choix dans l'expert désigné.

De plus, l'expert aura même une mission de conciliation, en plus de sa mission technique d'évaluation du dommage subi, afin d'amener les parties à discuter.

SANTE - 5 avantages de la cuisson des aliments

QUE CHOISIR SANTE- Février 2020

Que l'on parle de régime paléo ou crudiorisme, la mode est au cru. Mais, sur le plan sanitaire et nutritionnel, faire cuire ses aliments avant de les consommer est souvent bien plus intéressant.

1 - Elle rend comestible.

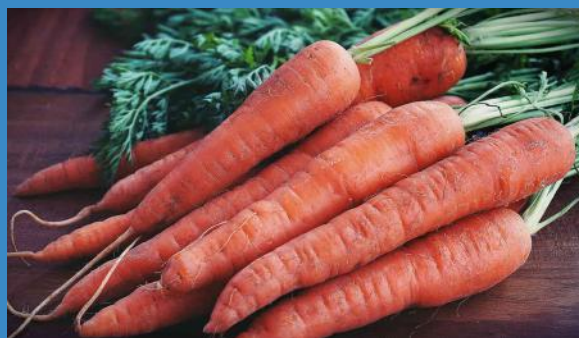
Grâce à la maîtrise du feu, l'espèce humaine a élargi son panel d'aliments comestibles. La pomme de terre crue, par exemple contient de la solanine, toxique en grandes quantités.

Il en va de même avec les haricots secs (phasine) ou les noix de cajou (urushiol).

Ces substances toxiques disparaissent à la cuisson.

2 - Elle assainit

La cuisson ne se contente pas de se dégrader des toxines, elle détruit aussi les bactéries, parasites et virus à l'origine d'intoxications alimentaires. Elle permet donc de manger en toute sécurité.



3 - Elle rend plus digeste

Un repas comestible ne suffit pas toujours. Encore faut-il qu'il soit digeste. La transformation thermique lors de la cuisson rend de nombreux aliments plus faciles à digérer ou à mâcher. C' est le cas des produits riches en fibres (comme les céréales ou les légumineuses) , mais aussi de la viande. Prendre le temps de les cuire économise beaucoup d'énergie dépensée à les digérer.

4 - Elle enrichit

Cuire ses aliments peut rendre certains nutriments plus assimilables, comme la vitamine B8 dans l'oeuf, les protéines dans le soja ou le fer dans les épinards. La cuisson détruit aussi des composés chimiques soupçonnés de limiter l'assimilation des nutriments. Elle enrichit même parfois les aliments en micronutriments, l'exemple le plus célèbre étant la tomate qui possède plus de lycopène une fois cuite. L'asperge elle, gagne en bêta-carotène.

5 - Elle multiplie les saveurs

La palette des saveurs s'élargit de manière impressionnante grâce à la cuisson. Or, quelle meilleure raison de varier l'alimentation que le goût?

Entre une carotte râpée et une carotte rotie au four, le goût change considérablement.

Conseil : privilégier la diversité des modes de cuisson sur un même aliment afin d'éviter les erreurs.

Tirer le meilleur de la cuisson

La cuisson transforme les aliments, c'est un fait. Elle peut même détruire certaines vitamines sensibles à la chaleur (B1, B5, B9, B12, C). Sur ce point, tous les modes de cuisson n'ont pas la même action. Si la friture et le barbecue sont savoureux, ils ont peu d'intérêt nutritionnel. De plus ils produisent des composés néoformés indésirables. Mais la cuisson à l'eau n'est pas parfaite. Il se produit un phénomène de lessivage. Toutefois on a constaté que les vitamines ne sont pas totalement détruites par la chaleur. Il en reste encore beaucoup. Privilégier les cuissons douces atténue cette destruction tout en préservant les propriétés de certains aliments comme la tendreté de la viande.

La vapeur est une alternative à la cuisson à l'eau car elle limite le lessivage. Garder l'eau de cuisson pour une soupe ou un bouillon est également une option valable.

QUE CHOISIR SANTE 6 Février 2020



UFC - QUE CHOISIR REGION FRANCHE-COMTÉ

BELFORT AL 901

des associations 2 rue JP Melleville
BP 462

90008 BELFORT CEDEX

TEL : 03 84 22 10 91

contact@belfort.ufcquechoisir.fr

Lundi de 14h à 17h (semaines impaires avec la présence du juriste) hors vacances d'été

Tous les Jeudis de 14h à 17h hors vacances d'été

BESANCON AL 251

8 Avenue de Montrapon 25000 Besançon

TEL : 03 81 81 23 40

contact@doubs.ufcquechoisir.fr

Lundi de 14 h à 17 h

Banque

Mardi , Jeudi de 14 h à 18h

Tous litiges

(administration , automobile

, copropriété, électricité, gaz, téléphone.....)

Vendredi de 14 h à 17 h

Banque et assurance

sur rendez-vous de préférence le mardi et le jeudi

litige santé

MONTBELIARD AL 251

52 rue de la Beuse aux loups

25000 Montbéliard

TEL : 03 81 94 52 64

contact.montbeliard@doubs.ufcquechoisir.fr

Lundi de 9h30 à 11h30

Tous litiges

Mardi de 14h à 16h

Tous litiges

de 16h à 18h sur rendez vous

Tous litiges

Jeudi de 9h30 à 11h30

Tous litiges

DOLE AL 381

27 rue de la Sous-Préfecture

39100 DOLE

TEL : 03 84 82 60 15

contact@jura.ufcquechoisir.fr

Permanences : 3A Avenue Aristide Briand - La Visitation
salle N° 3

Lundi de 17h à 19h

VESOUL AL 701

22 Rue de Breuil - 70006 VESOUL CEDEX

TEL : 03 84 76 36 71

contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr

Contact uniquement sur rendez-vous par

message sur répondeur au N° 03 84 76 36 71

(Réponse sous 48H)

Consulter notre site internet
<https://doubs.ufcquechoisir.fr>



Votre adhésion n'est pas le prix d'un service mais le soutien à un mouvement dont l'un des objets est de faire évoluer la législation et la jurisprudence vers une meilleure protection des consommateurs

Pour adhérer veuillez contacter votre association locale