



ORGANISATION GENERALE DES CONSOMMATEURS DE LOIRE ATLANTIQUE

12 Rue Louis Blanc 44200 NANTES

Tel : 02 40 20 17 61 Télécopie : 02 40 20 15 39

Site Internet local : www.orgeco44.net Site national : www.orgeco.net

Courrier électronique : orgeco44@orange.fr

LA LETTRE DE L'ORGEKO-44 N° 14 - 2ème trimestre 2008

EDITORIAL

Notre Association de Défense des Consommateurs continue son développement en se rapprochant davantage de ses adhérents, c'est ainsi que nous avons créé une permanence à Ancenis depuis le 8 janvier dernier et qu'à partir d'avril, deux de nos consultants seront présents tous les mardis matin à Châteaubriant. La mairie met la Salle Ernest Bréant à notre disposition. Les projets d'implanter Orgeco à Angers, Vannes et Rennes sont bien avancés grâce à un partenariat avec le syndicat CFE-CGC.

Certains d'entre vous ont constaté qu'il était parfois difficile de nous joindre au téléphone. Pour y remédier nous ajoutons une quatrième ligne téléphonique groupée et réorganisons l'accueil afin de pouvoir augmenter le nombre des intervenants bénévoles.

Après avoir investi d'une manière importante ces deux dernières années (devanture, mobilier, informatique), il est nécessaire de reconstituer la trésorerie, de ce fait les investissements en 2008 seront réduits.

Une bonne nouvelle, le Conseil général de la Loire Atlantique a décidé d'attribuer dès cette année une subvention spécifique aux 13 organisations agréées de défense des consommateurs présentes sur le département. Nous avons donc établi la demande de subvention. Cette subvention aidera à pérenniser les deux emplois salariés dans notre Association.

Le 19 Avril, nous avons notre Assemblée Générale annuelle, la convocation est jointe à ce courrier.

André PENSEC, Président

Revalorisation des loyers

Comme annoncé dans la précédente « Lettre », l'article 9 de la loi n° 2008-111 du 8 février 2008 pour le pouvoir d'achat a modifié l'indice de référence des loyers créé par l'article 35 de la loi 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale. Le nouvel indice correspond à la moyenne, sur les douze derniers mois, de l'indice des prix à la consommation hors tabac et hors loyers. C'est toujours l'IRL (Indice de Référence des Loyers) qu'il faut prendre en compte, mais les valeurs des indices ont changés. Vous trouverez en dernière page le tableau des nouvelles valeurs publié par l'INSEE.

Pour les locaux en meublés l'augmentation de loyer ne peut pas non plus dépasser la variation de l'IRL.

Permanence d'ANCENIS

Depuis le 8 janvier 2008, la Mairie d'Ancenis a mis à notre disposition la salle Voltaire tous les mardis matin pour effectuer nos permanences. Ainsi, nous pouvons satisfaire les adhérents de ce secteur du département et aussi ceux du pays des Mauges. Les consultants Maxime Boudaud, Jean Pehu et Daniel Le Pimpec assurent les rendez-vous.

Permanence de Châteaubriant

A partir du 1^{er} avril, Gérard Chesneau et Benoît Ouriou vont assurer une permanence le mardi matin dans la salle Ernest Bréant mise gracieusement à notre disposition par la Mairie.

Recherche de bénévoles

Afin d'assurer les différentes permanences décentralisées, il nous faut recruter des bénévoles dans chaque secteur. Si vous connaissez des personnes disponibles (retraités, sans emploi, demandeurs d'emploi, etc..) n'hésitez pas à leur en faire part.

ORGEKO dans les « Pages Jaunes »

Afin d'être mieux connu, avec l'aide du siège national, nous avons décidé d'ajouter une inscription dans les « Pages Jaunes » papier et Internet pour les départements de l'Ouest dépourvus d'Orgeco. Cette inscription est déjà visible dès maintenant sur Internet et elle le sera dans les annuaires papiers en fonction des dates de diffusion suivant les départements.

SITE INTERNET

Depuis quelques semaines notre nouveau site Internet a été mis en service. Pour le consulter : www.orgeco44.net

Référencement Google

Désormais quand un internaute de Bretagne ou des Pays de la Loire recherche une association de défense de consommateurs par l'intermédiaire du moteur de recherche « google », le site d'ORGEKO-44 s'affiche la plupart du temps dès la première page.

Préparez vos vacances : les moyens de paiements

Vous allez partir en vacances. ORGEKO vous demande d'être vigilant. Ayez sur vous en dehors de vos moyens de paiement, un document où vous aurez noté en cas de perte ou de vol :

- * le numéro du centre d'appel en France
- * le numéro du centre d'appel si vous êtes à l'étranger

En cas de perte des moyens de paiement :
Faites une déclaration aux autorités de Police, ou au consulat. Dans tous les cas, faites parvenir par courrier recommandé, à votre agence, la notification de perte ou de vol qui vous a été fournie par les autorités de Police ou du consulat. Dès aujourd'hui, nous vous conseillons de prendre contact avec votre agence bancaire, afin de connaître les garanties de l'assistance attachées à votre carte.

C.C

Les usagers du système de santé Leurs droits et devoirs

Les usagers et patients sont de plus en plus impliqués dans la gestion de leur santé à la fois par la loi 2002-303 du 4/3/2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et la loi 2004-806 du 9/8/2004 relative à la Politique de santé Publique, au droit des patients et à la qualité du système de santé en France et dans les régions.

L'état d'esprit de cette loi a très fortement changé les relations Malades - Soignants. La notion de Démocratie Sanitaire est apparue nettement après les affaires du sang contaminé et de la crise de la vache folle.

L'esprit du texte a posé le principe du passage du paternalisme à l'autonomie du patient vis à vis du soignant.

Les principes de base ont été :

- **Principe du consentement éclairé des patients :**
qu'est-ce que cela veut dire ?

Tout simplement le malade doit **donner son accord** à toute intervention en connaissance de cause c.-à-d. : il doit être informé avec un langage le plus clair possible et à sa portée, de sa maladie, du type d'intervention ou d'examen qu'il doit subir.

- **Principe de l'information du patient**

Cela est la suite : le patient doit être informé par le soignant avec des mots simples du diagnostic, des soins nécessaires et de la suite possible. Faire concorder le langage médical souvent théorique avec la connaissance du patient moyen demande de la part du patient une volonté de savoir et de la part du soignant la volonté de se mettre à la portée du malade.

- **Principe du droit au secret**

Le secret médical est une notion bien connue et ancienne. Le patient a toujours le droit de limiter le nombre de personnes ayant connaissance de sa maladie. Cela signifie qu'il est maître de son dossier médical et qu'il est l'égal du médecin ou du soignant.

Ces nouvelles dispositions et lois ont provoqué l'arrivée des Représentants des Usagers dans le système de santé français. Les usagers à travers des représentants et des associations qualifiés peuvent de droit siéger au niveau national, régional et local dans les structures de soin.

Comment un usager des services de santé peut-il participer dans les organismes de gestion de la santé ?

- Il doit faire partie d'une association agréée (association de consommateurs, association représentative d'une maladie (diabète, maladies cardiaques, etc.)
- Il doit être choisi par les membres de l'association
- Il doit être accepté par la structure de soins où il veut siéger
- Son engagement demande une bonne disponibilité pour suivre les dossiers soumis à son avis.

Dans quelles structures l'utilisateur peut-il participer ?

Soit au niveau local, régional ou national

La structure de base pour les usagers est la **Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (CRUQ)**.

Quels établissements ?

Tous les établissements de santé publics et privés, les groupements de coopération sanitaire

Composition de la commission:

- 1 représentant légal de l'établissement
- 2 médiateurs : 1 médecin et un non médecin
- 2 représentants des usagers désignés par le directeur de l'Agence Régionale d'Hospitalisation (ARH)

Cette commission est la base de la présence des usagers et de leur relation avec les établissements, elle a 3 missions :

Mission consultative

La CRUQ est consultée sur la politique de l'établissement concernant l'accueil et la prise en charge

Mission conciliatrice

Elle veille au respect des droits des usagers

Elle contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des malades et de leurs proches

Elle facilite les démarches de ces personnes

Mission de veille

Elle veille à ce que les griefs puissent être exprimés auprès des responsables de l'établissement

Elle entend les explications des patients

Elle est informée des suites des demandes formulées.

La CRUQ établit un rapport annuel sur la politique de l'établissement en matière de prise en charge et d'accueil des patients. Ce rapport est transmis à l'ARH.

La participation des usagers à cette commission est un bon exemple du changement considérable des rapports Patients-Soignants dans le but d'améliorer la qualité des soins.

Comme indiqué précédemment, les usagers peuvent participer par leurs représentants, à tous les niveaux, à la gestion du système de santé français :

Dans les organismes qui définissent la politique de santé Publique :

- Conférence Régionale de santé publique
- Conférence régionale d'Organisation Sanitaire (CROS)
- Comité Régional des Usagers (CRU)
- Schéma régional d'Organisation Sanitaire (SROS)
- Conférence sanitaire du Territoire.

Dans les organismes de conciliation et d'indemnisation :

- Commission régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI)
- Commission de Relation avec les Usagers et de la qualité (CRUQ)

CONCLUSION : Chaque usager du service de santé français est de mieux en mieux représenté dans les structures de soins et ceci pour l'amélioration de la qualité des soins dans un rapport d'égalité avec le soignant.

Ces mesures engageant l'utilisateur à s'informer et exigent une éthique (discretion, présence régulière, effort d'information).

ORGEKO est actuellement agréée au niveau national par le biais du **Collectif inter associatif sur la santé**(CISS) et peut donc à ce titre postuler pour participer aux différentes commissions en tant que représentant des usagers.

Les **adhérents** intéressés par ces commissions sont priés de se faire connaître au secrétariat d'ORGEKO-44.

P.R.

POUR DES VACANCES REUSSIES

C'est le moment de les préparer. Vous pensez avoir trouvé l'endroit idéal : demandez un descriptif détaillé des lieux et vérifiez les points sujets à litiges (nombre de couchages, équipement cuisine, salle de bains, proximité plage et commerces).

Versez des ARRHEs plutôt qu'un acompte.

Pensez à l'assurance annulation éventuellement.

SI vous devez annuler au dernier moment pour un motif grave : décès d'un proche, maladie brutale, opération...prévenez toujours AVANT la date prévue pour le séjour afin que le propriétaire puisse relouer : par fax, mail ou téléphone suivi d'une lettre recommandée. Vous éviterez ainsi les déboires financiers de 2 de nos adhérents :

- M.D avait réservé par téléphone un chalet dans un camping pour la 2^{ème} semaine d'août .Résa confirmée par fax le 31/07/2007.

Des raisons personnelles empêchent MD d'effectuer son séjour mais, à aucun moment, il ne prévient le gérant de sa défection. Et le 13/08 un courrier recommandé lui réclame les 673,35 € initialement prévus.

ORGECO est intervenu auprès du camping , mais en vain , la négligence de notre adhérent étant évidente.

- Un autre adhérent réserve un mobil-home dans un camping et règle le solde fin juillet. Mais 3 jours avant la date du séjour, une grand'mère tombe gravement malade, donc le samedi matin, notre adhérent appelle le camping pour expliquer la situation. Le gérant lui dit alors qu'il pense pouvoir relouer et qu'avec un certificat de décès, il remboursera le séjour. La gd-mère décède le dimanche, mais finalement, le gérant ne pourra relouer le mobil-home, le système informatique ayant été verrouillé et donc il ne rembourse pas.

ORGECO interviendra auprès de ce gérant et obtiendra finalement une remise de 50 % pour un séjour en 2008.

M.P.

VOUS AVEZ BESOIN D'ORGECO ?

Si vous êtes adhérent(e), nous sommes à votre service, mais ne venez pas les mains vides.

Vos échanges téléphoniques n'ont aucune valeur juridique. Alors, apportez le maximum de documents : lettres, contrats, accusés de réception, photos éventuellement et nous pourrons, dès lors, tout mettre en œuvre pour vous aider.

M.P.

Chiens en vacances ! Ils partent avec nous...

Vous emmenez cet été votre chien en vacances.

Avez-vous pensé à :

L'identifier ?

Tatouage ou puce électronique, l'identification est obligatoire en France pour tous les chiens qui vous accompagnent en camping ou en centre de vacances, en Corse, dans les DOM TOM, dans les pays étrangers et pour le retour en France. Elle sert aussi à authentifier la vaccination antirabique de votre animal.

Conseil : placez en supplément sur son collier une médaille avec nom, adresse et téléphone. S'il se perd, contactez la Mairie, la Gendarmerie et le vétérinaire de la ville.

Le faire vacciner contre la rage ?

Obligatoire pour un séjour en camping, en centre de vacances, en Corse dans les DOM TOM, dans les pays étrangers et pour le retour en France. La vaccination antirabique nécessite une injection au moins un mois avant le départ. Sa validité sera d'un an, jour pour jour. N'oubliez pas le rappel. La loi du 6 janvier 1999 rend obligatoire la vaccination antirabique pour les chiens définis comme « dangereux ».

Lui établir un passeport européen ?

Chiens (et chats) doivent en être munis pour circuler dans les pays de l'Union européenne, à l'exception de la Suède, de Malte, de l'Irlande et du Royaume-Uni qui imposent des règles particulières. Ce document officiel, délivré exclusivement par un vétérinaire, fournit les informations relatives à son identification (par puce ou tatouage), ses vaccins et antécédents médicaux.

A savoir : certaines formalités nécessitent six mois de délai.

Une assurance ?

Vous êtes responsable des dégâts ou autre commis par votre chien. Vérifiez donc bien la validité de votre assurance « responsabilité civile et familiale ».

Si votre chien fait un minimum d'exercice durant l'année, ses coussinets sont tendres. Pour qu'il ne souffre pas durant les promenades de vacances, il faut les durcir en les badigeonnant, une fois par semaine, avec du Solipat.

Pensez à faire toiletter votre chien si nécessaire. Une bonne tonte lui permettra de passer un meilleur été et d'avoir un beau poil pour la rentrée.

Si votre chien est malade en voiture, laissez le à la diète le jour du voyage (seulement de l'eau) et faites-lui prendre des comprimés de Nosévet une heure avant le départ. Une fois dans la voiture, rassurez-le et évitez qu'il ne bouge trop.

A ne pas oublier : **LA TROUSSE MEDICALE D'URGENCE**

Désinfectant (Bétadine). Pansements et compresses

Gouttes auriculaires (Cortyl)

Antidiarrhéique (Intestidog)

Crochet pour retirer les tiques

Lait contre les irritations cutanées (Predniderm)

Nettoyant oculaire (Ocryl) . Shampoing pour chien

Produits contre les puces et tiques (Frontline)

Article écrit par le Docteur François Hugues (Vétérinaire)

P.R.

Indice du coût de la construction (ICC)

applicable pour les baux commerciaux uniquement.

	Indice	moyenne
1 ^{er} trim. 2005	1270	1269.50
2 ^{ème} trim. 2005	1276	1271.75
3 ^{ème} trim. 2005	1278	1273.25
4 ^{ème} trim. 2005	1332	1289.00
1 ^{er} trim. 2006	1362	1312.00
2 ^{ème} trim. 2006	1366	1334.50
3 ^{ème} trim. 2006	1381	1360.25
4 ^{ème} trim. 2006	1406	1378.75
1 ^{er} trim. 2007	1385	1384.50
2 ^{ème} trim. 2007	1435	1401.75
3 ^{ème} trim. 2007	1443	1417.25

Il est obligatoire de prendre l'IRL pour recalculer les loyers. Cet indice remplace l'Indice de la Construction (ICC) pour tous les baux non commerciaux

Indice de référence des loyers (IRL)

1 ^{er} trim. 2005	109.64	+ 1.71% /an
2 ^{ème} trim. 2005	110.08	+ 1.66% /an
3 ^{ème} trim. 2005	110.57	+ 1.70% /an
4 ^{ème} trim. 2005	111.01	+ 1.66%/an
1 ^{er} trim. 2006	111.47	+ 1.67%/an
2 ^{ème} trim. 2006	111.98	+ 1.73%/an
3 ^{ème} trim. 2006	112.43	+ 1.68%/an
4 ^{ème} trim. 2006	112.77	+ 1.59%/an
1 ^{er} trim. 2007	113.07	+ 1.44%/an
2 ^{ème} trim. 2007	113.37	+ 1.24%/an
3 ^{ème} trim. 2007	113.68	+1.11%/an
4 ^{ème} trim. 2007	114.30	+1.36%/an

SECURITE ALIMENTAIRE

Un numéro de téléphone unique pour toute **demande d'information ou plainte** (défaut d'hygiène constaté dans un établissement) liées à l'hygiène alimentaire.

Désormais c'est le : **02 40 72 93 59**

Courriel : missa.ddsv44@agriculture.gouv.fr

Courrier : DDSV-MISSA

2 rue de Thessalie BP 4209

44242 La Chapelle-sur-Erdre Cedex

Régions de St-Nazaire, Châteaubriant, Ancenis, Angers, Rennes, Vannes, Lorient, Quimper, Brest, St-Brieuc,

Orgeco souhaite être présent dans les principales villes de l'Ouest. Nous recherchons des bénévoles pour assurer chacun une demi-journée de permanence par semaine dans les secteurs précisés ci-dessus.

Les intéressés peuvent nous contacter au 02 40 20 17 61

Recrutement d'étudiants bénévoles

Afin de continuer notre action tout l'été, nous sommes à la recherche d'étudiants souhaitant, soit acquérir une expérience, soit effectuer un stage, soit tout simplement se rendre utiles.

Contactez-nous au 02 40 20 17 61

Adhésion et abonnement :

Tarifs 2008:

Première adhésion : 37 euros

Renouvellement : 28 euros annuels

Il nous est imposé une adhésion annuelle calée sur l'année civile du 1^{er} au 31 décembre. Les cartes comportent, au dos, un timbre validant l'année.

Tout adhérent est abonné systématiquement à La Lettre d'Orgeco-44.

Evolution du Taux légal

2003	3.29%	2004	2.27%
2005	2.05%	2006	2,11%
2007	2.95%	2008	3,99%

Nos heures d'ouverture:

Nantes : Du lundi au vendredi

Le matin de 8h30 à 12h00

L'après-midi de 14h00 à 17h30.

St Nazaire : tous les mardis de 9h30 à 12h et 13h30 à 16h et prochainement les mercredis

La permanence à St Nazaire est assurée chaque mardi .

Adresse : Immeuble Monte Cristo au 1^{er} étage.

3 Boulevard de la Légion d'Honneur à St-Nazaire (prolongement de la rue Leferme longeant l'ancienne base sous marine).

Châteaubriant : tous les mardis matin de 9h30 à 12h30

Salle Ernest Bréant (près de la Mairie).

Ancenis : tous les mardis de 9h30 à 12h30

Salle Voltaire (anciens abattoirs).

Selon la loi, Orgeco ne peut communiquer des informations ou traiter des litiges que pour ses adhérents à jour de cotisation.

Pour les adhérents, les prestations internes sont ensuite gratuites.

VOL, PERTE DE PORTABLE :

On vous l'a volé ? Surtout n'agissez pas comme l'un de nos adhérents, victime d'un vol et qui n'a déclaré celui-ci à SFR que 4 jours plus tard. Résultat ? Selon les conditions générales d'abonnement, il est redevable des appels émis entre le vol et l'heure de sa déclaration de vol à SFR, soit plus de 2500 €

1 – Demandez immédiatement la suspension de la ligne à votre opérateur : entre autres

- SFR : 06 1000 1900

- ORANGE : 3970 (forfaits) ou 3972

- BOUYGUES : 0800 29 1000

2 – Indiquez aussi le numéro d'identification : **IMEI** (15 chiffres) disponible sur le portable en faisant *# 06# et inscrit sous la batterie et sur l'emballage.

3 – Portez plainte en précisant dans la déclaration les circonstances du vol et le code IMEI.

4 – Envoyez copie de la déclaration à votre opérateur.

M.P.

