



POLITIQUE FAMILIALE

AGRÉMENT SANTÉ

La représentativité au sein du système de santé à la suite de la loi de modernisation de notre système de santé du 16 janvier 2016

Notre système de santé est performant mais inéquitable, c'est pourquoi il a été indispensable de le moderniser. La récente loi de modernisation du système de santé s'articule autour de trois axes : le renforcement de la prévention, la réorganisation autour des soins de proximité à partir du médecin généraliste, le développement des droits des patients. Cette loi, qui prévoit notamment la généralisation du tiers payant, a été promulguée le 26 janvier 2016

Elle vient compléter et modifier les lois du 4 mars 2002 sur les droits des malades et à la qualité du système de santé et celle du 9 août 2004 relative à la politique de santé publique.

NOTRE SYSTÈME DE SANTÉ EST PERFORMANT MAIS INÉQUITABLE

Ses objectifs sont :

- renforcer l'efficacité des politiques publiques et la démocratie sanitaire : plus d'égalité
- renforcer la prévention et la promotion de la santé : ouverture
- faciliter au quotidien les parcours de santé : à partir du médecin généraliste
- innover pour garantir la pérennité de notre système de santé
- renforcer l'efficacité des politiques publiques et la démocratie sanitaire : plus de représentativité des patients
- prendre des mesures de simplification : parcours de soins

Pour renforcer la représentativité des patients, il est prévu la création d'une Union Nationale d'Associations Agréées du Système de Santé (UNAASS). Sa composition, son statut et ses habilitations, sont fixés.

Elle est composée des associations d'usagers agréées au niveau national. Elle sera constituée sous le régime de la loi du 1er juillet 1901 relative au contrat d'association. Ses statuts et son règlement sont soumis à l'agrément du ministre chargé de la santé.

Elle est habilitée à :

- Donner ses avis aux pouvoirs publics sur les questions relatives au fonctionnement du système de santé et leur proposer les mesures qui paraissent conformes aux intérêts matériels et moraux de ses membres ;
- Animer un réseau des associations agréées d'usagers aux niveaux national et régional ; « 3o Agir en justice pour la défense de ses propres intérêts moraux et matériels comme de ceux des usagers du système de santé ;
- Représenter les usagers auprès des pouvoirs publics, notamment en vue de la désignation des délégués dans les conseils, assemblées et organismes institués par les pouvoirs publics ;
- Proposer au ministre chargé de la santé une liste des associations mentionnées à l'article L. 1114-1. « Chaque association d'usagers du système de santé, dans la limite de ses statuts, conserve le droit de représenter auprès des pouvoirs publics les intérêts dont elle a la charge. « Art. L. 1114-7.

Un décret en Conseil d'Etat déterminera les modalités de mise en œuvre de ses missions et son fonctionnement, notamment son organisation sous forme de délégations territoriales (ARAASS).

Dans ce contexte, Familles de France, en tant qu'association généraliste, laïque et apolitique, avec plus de 80 associations adhérentes qui mènent des actions en lien avec la santé et la représentation d'usagers sur leur territoire doit avoir toute sa place dans cette nouvelle Union. C'est pourquoi, depuis mai, un dossier de demande d'agrément national d'union d'associations d'usager su système de santé a été constitué et déposé auprès du ministère de la santé en juillet.

Avec ce dossier, plusieurs demandes d'associations locales adhérentes ont été jointes dans le but d'obtenir, par ce biais, un agrément régional qui leur permettra de faire partie des ARAASS.

Dans ce même objectif, Familles de France s'est portée candidate pour avoir un représentant au sein du CA de la nouvelle Agence Nationale de Santé Publique.

Samir Réragui

Administrateur national

Président de l'association Familles de France

Association de Cerdagne

RAPHAËLLE DELENTE, **administratrice nationale Familles de France et représentante** **à la CPAM du Gard (30)**

FDf : comment êtes vous devenue représentante auprès de la CPAM du Gard ?

Les Udaf siègent de droit auprès des CPAM, et c'est donc lors de la fin du mandat du précédent représentant que j'ai été sollicitée par l'Udaf du Gard pour présenter ma candidature auprès de la CPAM.

FDf : qu'est ce qu'on apporte en particulier comme représentant familial des usagers de sécurité sociale ?

Nous familiaux, nous sommes les traits d'union entre les instances et les familles. On recherche en particulier à diffuser les informations, les changements de dispositions législatives et autres... : beaucoup d'assurés connaissent peu ou mal leur droit (cette année par exemple, avec la mise en place de la Puma, une réforme importante qui a besoin d'être expliquée), nous faisons donc de la pédagogie et de l'accompagnement.

FDf : pour les familles usagers du Gard et les familles que vous représentez, quelles sont selon vous les priorités d'aujourd'hui ?

Les enjeux de santé qui deviennent incontournables sont le développement de la prévention, la prévention des risques et la réduction des inégalités de santé.

En matière de prévention par exemple, toutes les actions qui visent à informer sur les bonnes habitudes de vie : nutrition, santé bucco-dentaire, etc sont fondamentales. Savez-vous que les CPAM mettent à disposition des coachs santé ? Voilà un service que les assurés doivent connaître et utiliser.

Pour améliorer l'accès aux soins, un des intérêts que j'ai découvert dans l'action locale de la sécurité sociale, c'est qu'au-delà de la réglementation nationale, les organismes mettent en place des dispositifs pour répondre aux besoins locaux : commissions pilotes pour répondre aux enjeux sanitaires de leur région, mais aussi études de remboursements exceptionnels pour permettre l'accès aux soins de populations qui n'ont pas les moyens de se faire soigner autrement. Toutes ces actions varient en fonction du lieu où l'on réside, mais on a la possibilité d'avoir un vrai impact sur la vie des gens !

DOSSIER

TÉLÉPHONIE MOBILE, INTERNET

Comment y voir plus clair

Le téléphone portable est devenu un compagnon indispensable. Pour preuve, au 1er trimestre 2016, le nombre de cartes SIM en service en France s'élevait à 71,8 millions...pour un peu plus de 66 millions et demi de français recensés en 2015 !

On sait que ce secteur est en constante évolution, tant au niveau des téléphones portables dont les fonctions ne cessent de se développer, qu'au niveau des réseaux. 2G, 3G, 4G et bientôt la 5G qui est envisagée à l'horizon 2020.

Pourquoi tant d'évolution des réseaux, pensez-vous? Tout simplement parce que vous êtes demandeurs ! Vous souhaitez que l'Internet aillent plus

vite, toujours plus vite. Il faut donc investir et améliorer les réseaux. L'objectif de l'émergence de la 5G est de « démultiplier la capacité et la rapidité des réseaux mobiles, et à améliorer la connectivité afin d'accompagner l'émergence de nouveaux usages comme l'internet des objets¹ ».

Ce dossier spécial téléphonie-Internet a vocation à vous aider à comprendre le marché, les offres, certains problèmes et comment les résoudre. Un point est fait sur les arnaques et autres abus que vous subissez par téléphone, SMS ou mail. Vous trouverez également des conseils sur les assurances de téléphone, une présentation d'une étude sur l'exposition des enfants aux radiofréquences ou encore une analyse du marché des téléphones reconditionnés et d'occasion. En espérant qu'à l'issue de la lecture, vous y verrez plus clair.

PAR / **Delphine BORNE**

¹ extrait d'un communiqué de presse de l'ARCEP du 30.09.15





LE PAYSAGE ACTUEL DU SECTEUR DE LA TÉLÉPHONIE MOBILE

PAR / Delphine BORNE

Aujourd'hui, tout le monde semble un peu perdu en ce qui concerne la téléphonie. En effet, nous constatons des demandes récurrentes de consommateurs désolés face à tous ces opérateurs, toutes ces offres, les offres avec engagements et les offres sans, les mobiles bloqués, pas bloqués, tous les tarifs différents. Nous allons tenter de mettre tout ça au clair.

Combien y a-t-il d'opérateurs de téléphonie mobile ?

Il y a 4 opérateurs de téléphonie mobile à proprement parlé, c'est-à-dire qui disposent de leur propre réseau : Bouygues Telecom, Free, Orange et SFR.

Ensuite, il y a de nombreux autres opérateurs de réseau mobile virtuel (en anglais MVNO : Mobile virtual network operator), qui ne disposent pas de leur propre réseau radio. Ils utilisent celui de l'un des quatre opérateurs mobiles ayant leur réseau, en leur achetant des minutes de conversation, pour offrir ensuite des services de communications mobiles à leurs abonnés. Ce sont, pour ne citer que quelques exemples : Auchan Telecom, CIC Mobile, Coriolis, NRJ mobile. La liste de tous ces MVNO est disponible, à jour, sur le site : www.arcep.fr/index.php?id=10644.

Pourquoi y a-t-il des offres avec et sans engagement ?

Il faut revenir à quelques années en arrière pour comprendre. Avant 2012 précisément.

Avant 2012 donc, n'existaient que les offres avec engagement, de 12 ou 24 mois. L'abonnement souscrit se faisait avec l'acquisition d'un téléphone. Le prix du téléphone mobile était toujours assez dérisoire : 1€, 10€, 20€, 50€ (même pour un smartphone !).

Mais...

- nous ne savions pas vraiment que c'était l'acquisition du téléphone qui nous obligeait à nous engager ;
- le coût mensuel de l'abonnement n'incluait pas que l'abonnement téléphonique : il comprenait aussi pour partie une certaine contribution au paiement du coût réel du téléphone ;
- le prix payé pour le téléphone mobile le jour de l'acquisition n'était pas le prix auquel il nous revenait au final vu que tous les mois nous était prélevée une partie du prix du téléphone.

Depuis 2012 et l'arrivée d'un 4^{ème} opérateur de réseau mobile, la situation a changé :

- on peut opter pour la souscription d'un abonnement sans pour autant acquérir un téléphone mobile ;
- il est clairement indiqué que le prix de l'abonnement diffère selon que l'on prenne ou non un téléphone avec.

Quels sont les avantages des offres avec engagement ?

Concrètement, l'intérêt des offres avec engagement réside en ce que le paiement d'un téléphone mobile est étalé, sur 12 ou 24 mois en fonction de la durée souscrite. L'inconvénient majeur est bien sûr que le consommateur est engagé, pendant toute la durée, à cet opérateur. De plus, le prix mensuel incluant l'abonnement + une partie du téléphone, le prix payé mensuellement est plus élevé que pour les offres sans engagement.

Quels sont les avantages des offres sans engagement ?

Pour ce qui est des offres sans engagement, les intérêts sont nombreux :

- le plus important est qu'on n'est lié à aucun opérateur, ce qui veut dire qu'on peut résilier son abonnement sans frais à tout moment ;
- le tarif de l'abonnement mensuel est moins élevé que pour une offre avec engagement (qui comprend donc le téléphone) ;
- on n'a pas besoin de changer son mobile tant qu'il fonctionne et convient toujours, vu qu'on a la possibilité de souscrire des offres sans engagement et donc sans acquérir un nouveau téléphone ;
- le fait de ne pas être poussé à renouveler régulièrement son téléphone mobile est un pas vers une consommation plus responsable.

L'inconvénient qu'on pourrait relever de souscrire une offre sans engagement est qu'elle est donc sans téléphone portable, ce qui implique que l'achat du téléphone se fait comme l'achat d'une machine à laver par exemple : soit comptant, soit avec un crédit (avec tous les risques que ça comporte), soit en cherchant des solutions et bons plans pour le trouver moins cher (voir article page 10).



Comment faire pour utiliser le téléphone mobile acquis auprès d'un opérateur avec la carte SIM d'un autre opérateur ?

Si le téléphone portable est acheté auprès d'un opérateur, avec ces fameuses offres sans engagement, le téléphone sera vendu « bloqué », c'est-à-dire ne pouvant accueillir qu'une carte SIM de cet opérateur. Toutefois, l'opérateur qui l'a vendu a l'obligation de le débloquent, sur demande du consommateur, à partir de 3 mois après son achat. L'opérateur fournit dans ce cas au consommateur un code qui permettra au téléphone la lecture d'une autre carte SIM, lorsqu'elle est insérée dans le téléphone. Il faut savoir que cette obligation de déblocage est valable à partir de 3 mois après l'achat du téléphone mais est ensuite sans délai : c'est-à-dire que vous pouvez demander le déblocage d'un ancien téléphone rangé dans un placard depuis quelques années. Simplement, dans un tel cas, l'opérateur peut mettre un peu plus de temps à vous fournir le code de déblocage.

VOUS POUVEZ DEMANDER LE DÉBLOCAGE D'UN ANCIEN TÉLÉPHONE RANGÉ DANS UN PLACARD DEPUIS QUELQUES ANNÉES

Enfin, notez que les téléphones acquis « seuls », c'est-à-dire indépendamment d'un forfait et d'un engagement pour le consommateur, ne doivent pas être bloqués. Ils sont donc utilisables immédiatement avec des cartes SIM de différents opérateurs.

Qui a le meilleur réseau ?

C'est LA question posée par les consommateurs. Or, y apporter une réponse juste n'est pas si simple. La seule à fiable est celle-ci : c'est celui qui vous accompagne le mieux au quotidien (à votre domicile, à votre travail et dans vos lieux que vous fréquentez le plus).

En fait, le plus important est l'expérience que s'en fait le client et aucune étude ne vaut l'utilisation qui est faite par chacun. Car un opérateur bien présent sur une zone peut, à quelques mètres, ne pas émettre avec la même intensité ; ou encore un voisin peut rencontrer des problèmes à l'intérieur de son domicile tout simplement à cause de la configuration de sa maison, et non à cause de l'opérateur.

Toutefois, sachez qu'il existe une étude, officielle, réalisée par le régulateur du secteur, l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes). Il s'agit de l'Observatoire sur la couverture et la qualité des services mobiles, mise à jour tous les trimestres. La nouvelle version de cette étude est plus précise qu'auparavant : elle mesure, pour chaque opérateur disposant d'un réseau propre, l'accès ou non aux différents services (appel parfait, SMS, navigation web, vidéo en ligne) que ce soit en zone rurale, en zone intermédiaire et en zone denses, ainsi que dans les transports (TGV, grandes lignes, trains du quotidien, métro parisien).

Ainsi, vous pouvez vérifier dans votre région département, agglomération, commune, quartier, les résultats de cette étude réalisée en situation : <http://www.arcep.fr/index.php?id=13272> ou www.arcep.fr puis cliquer sur « OBSERVATOIRE » dans la colonne de gauche et choisir « Observatoire sur la couverture et la qualité des services mobiles ».

COMMENT CHOISIR MON OFFRE

DANS TOUTE CETTE JUNGLE ?

PAR / Delphine BORNE

Tout d'abord, le tout premier conseil est de penser à consulter les FIS (Fiche d'information standardisée) mises en place par tous les opérateurs pour chaque offre commercialisée. La FIS reprend les grandes lignes de chacune des offres sous forme de tableau, ce qui permet de pouvoir comparer rapidement toutes les offres entre elles.

Ensuite, voici quelques éléments à prendre en considération et questions à se poser avant de choisir son offre de téléphonie mobile :

Est-ce que je veux un nouveau mobile ou est-ce que je conserve le mien ?

Si je souhaite un nouveau mobile et s'il s'agit d'un smartphone, est-ce que je peux/veux le payer comptant ? Est-ce que je préfère que son montant soit diffus sur plusieurs mois sachant que je serai ainsi engagé auprès de l'opérateur ? Et sinon, est-ce que j'accepterais de me tourner vers un téléphone d'occasion ou reconditionné ?

Vaut-il mieux que je m'engage ou pas ?

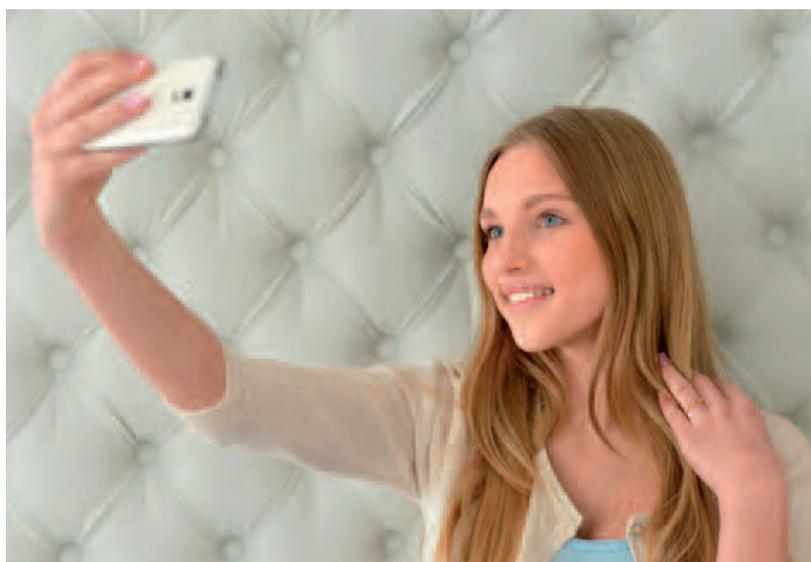
La question sous-jacente est la précédente : si je souhaite un nouveau téléphone portable, alors l'engagement reste une option. Alors que lorsque mon portable me convient, c'est dommage d'opter pour un engagement pour avoir un nouveau téléphone et donc payer le forfait bien plus cher que sans téléphone et sans engagement. Mais rien ne l'interdit bien évidemment.

Ai-je besoin d'un forfait incluant internet ? Et si oui, à quelle hauteur ?

Pour connaître quel forfait est le plus adapté à mes besoins, outre choisir le bon nombre d'heures de consommation et de SMS à envoyer (quand ceux-ci sont limités quantitativement), il me faut me pencher sur la consommation internet, qui se mesure en octet.

C'est quoi les octets ?

Au même titre que les grammes mesurent une quantité de matière, la masse, les octets mesurent une quantité. Cette quantité se réfère à une grandeur qui donne une information sur des données numériques : messages



électroniques, fichiers textes, images, vidéos, etc. Cette information permet de déterminer l'espace que les données occupent quand nous voulons les stocker ou les transporter.

Comment estimer mes besoins en octets ?

Lors de la navigation internet, chaque page visitée est téléchargée et sera comptabilisée dans les données consommées. Le poids d'une page est extrêmement variable ; cependant quelques moyens simples existent pour estimer ce dernier.

- 1 Mo ou plus correspond au poids d'une page internet avec des grandes photos, typiquement la première page d'un site de nouvelles.
- Les pages contenant de nombreuses images sont deux à quatre fois plus petites (quelques centaines de kilooctets).
- Les autres pages internet contenant quelques petites images (ou aucune) pèsent un peu moins que 100 ko.
- Des pages optimisées pour les téléphones mobiles nous sont proposées automatiquement quand nous accédons à certains sites internet. Ces pages pèsent généralement au plus 100 ko.
- Avec les téléphones les plus perfectionnés, les smartphones, nous pouvons accéder à des applications payantes ou gratuites qui contiennent des informations que nous pourrions trouver sur une page internet de la même enseigne. Le poids des données échangées est alors encore inférieur à celui d'une page optimisée pour l'internet mobile – hors téléchargement de contenus multimédias.

Pour tout savoir sur les octets, nous nous recommandons de consulter la fiche pédagogique de laquelle sont extraites les informations ci-dessus concernant les octets : www.economie.gouv.fr/cnc/fiche-pedagogique-octets-et-debits.



TÉLÉPHONE PORTABLE RECONDITIONNÉ : BON OU MAUVAIS PLAN ?

PAR / Estelle YACOVOU

Le marché de l'occasion de la téléphonie s'est développé ces dernières années et les consommateurs n'hésitent plus à se tourner l'achat de téléphone reconditionné. Mais savez-vous vraiment ce que « reconditionné » veut dire ? Est-ce vraiment avantageux pour le consommateur ? Quelle garantie en cas de problème ?

Qu'est-ce qu'un téléphone « reconditionné » ?

Il n'existe pas de définition légale mais on considère qu'un téléphone est reconditionné lorsqu'il a déjà été utilisé et qu'il a été restitué par le consommateur pendant la période de rétractation ou alors il peut s'agir également d'un téléphone d'exposition ou d'un mobile dont l'emballage est abimé.

Il s'agit donc d'un produit non neuf, qui préalablement à sa mise en vente, sera testé par le professionnel pour s'assurer de son bon fonctionnement et réemballé avec des accessoires neufs.

Des téléphones récents à moindre coût

L'avantage principal du téléphone reconditionné est son coût : en effet, vous pouvez acquérir un téléphone récent à un prix très intéressant et en dessous du marché. N'hésitez pas à comparer les prix entre les téléphones neufs et ceux reconditionnés afin de voir les économies que vous pourriez faire

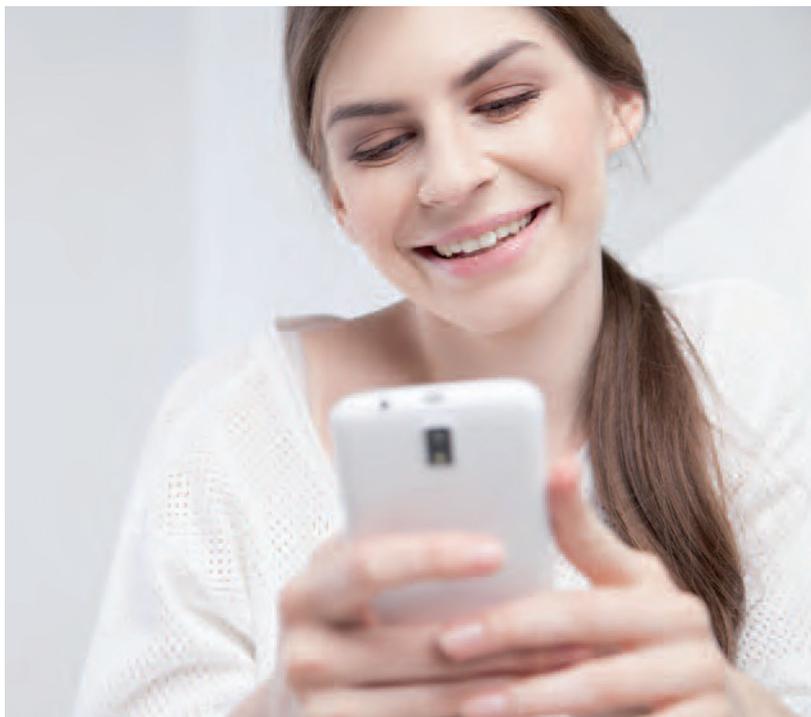
Un renforcement souhaitable de l'information du consommateur sur l'origine du téléphone

Lorsque vous achetez un téléphone reconditionné, le professionnel n'indique pas l'origine du produit : produit d'exposition ou retour client. De plus, outre les défauts esthétiques qui peuvent exister tels que des rayures, on ne sait pas si le téléphone a subi un choc « plus grand » qui pourrait avoir un impact à long terme sur son fonctionnement. Ce type d'information est nécessaire pour le consommateur : il devrait acheter le téléphone en ayant connaissance du « passé » du téléphone.

Bien souvent, les professionnels n'indiquent pas l'origine du téléphone.

Quelles sont les précautions à prendre avant d'acheter un mobile reconditionné ?

Que vous achetiez votre mobile sur internet ou en boutique, la première chose à faire est de regarder la durée de la garantie commerciale proposée par le vendeur qui varie de 3 mois à 1 an. En effet, en cas de problème avec le téléphone, vous pourrez facilement obtenir un remboursement, un échange ou obtenir une réparation sans à vous justifier ou à démontrer que le mobile a un problème.



TÉLÉPHONE PORTABLE RECONDITIONNÉ : BON OU MAUVAIS PLAN ?

N'hésitez pas également à demander à voir les documents relatifs à l'appareil tels que la facture d'achat initial, etc.

Vous avez également intérêt à remplir un certificat de vente entre vous et le vendeur car ce document atteste de la vente effective du mobile et peut vous éviter certaines déconvenues futures.

Si vous achetez votre mobile en boutique, n'hésitez pas à inspecter le mobile. En revanche, si vous l'achetez par internet, dès la réception de votre produit, faites les opérations de base (vérifiez le on/off ; appuyez sur les touches du téléphone, vérifiez les applications, les paramètres, etc). En cas de problème, faites jouer votre droit de rétractation en retournant le produit dans les 14 jours à compter de la livraison.

Quelles sont les garanties dont vous bénéficiez en cas de problème ?

Outre la garantie commerciale, il existe des garanties légales offertes au consommateur lors de l'achat d'un produit. Cependant, ces garanties légales comme la garantie contre les vices cachés ne s'appliquent qu'aux produits neufs. Or, avec le reconditionnement, le produit est considéré comme neuf mais ne l'est pas vraiment. Juridiquement, il existe un flou en la matière et il n'est pas certain que le consommateur bénéficie de ces garanties, d'où l'importance de vérifier la durée de la garantie commerciale.

En cas de problème avec le mobile, n'hésitez pas à contacter le professionnel et de lui signaler le problème en question. Si vous êtes hors garantie commerciale, il faut tenter de prouver que la panne ou l'incident est sans rapport avec vous ou avec l'utilisation que vous avez faite du téléphone mais qu'il s'agit d'un problème antérieur à l'achat, ce qui n'est pas évident pour le consommateur.

Et les téléphones d'occasion dans tout ça ?

Vous avez également la possibilité d'acheter votre téléphone d'occasion dans des boutiques dédiées ou via des sites internet de vente entre particulier.

Financièrement, cela peut constituer pour vous une bonne affaire mais attention tout de même car l'achat peut s'avérer risqué.

Avant tout, pensez à acheter votre téléphone chez une personne que vous connaissez ou qui sera facile à retracer notamment en cas d'achat sur le bon coin par exemple. Ne croyez pas aveuglement aux offres qui vous proposent de très bas prix.

En cas d'achat dans une boutique d'occasion, pensez à demander une facture ce qui laissera une trace de la transaction et vous pourrez plus aisément faire valoir vos droits en cas de problème.

Sachez toutefois, qu'en cas de vente entre particulier, vous ne bénéficiez pas des dispositions protectrices du code de la consommation en cas de problème. Sachez également qu'il sera difficile également de faire valoir la garantie légale contre les vices cachés car par nature, le mobile d'occasion n'est pas neuf et le vice caché sera difficile à prouver.

Faites également des tests rapide avant de finaliser définitivement la vente : vérifiez si le téléphone s'allume car il se peut que le vendeur vous dise « Désolé il a plus de batterie il ne s'allume pas » dans ce cas-là, ne tombez pas dans le piège ne l'achetez pas tout de suite. Demandez qu'il le branche dans un lieu public, ou chez lui pour que l'appareil se recharge.

Vérifiez également s'il est débloqué tout opérateur ou si votre carte SIM fonctionne. Appuyez sur les touches du téléphone et n'hésitez pas à demander à faire un test de l'appareil (en appelant l'un de vos contacts, en prenant une photo, etc).

Dans tous les cas, dès lors que vous achetez un téléphone reconditionné ou d'occasion, testez le téléphone rapidement, faites les manipulations standards et ainsi vous vous apercevrez vite des éventuels dysfonctionnements si ils existent.

QUELQUES TECHNIQUES CONTRE LES ABUS ET FRAUDES DONT ON PEUT TOUS ÊTRE LA PROIE

PAR / **Delphine BORNE**

Des arnaqueurs et des profiteurs, il y en a toujours eu, et le développement de l'ère numérique ne les a pas freinés, bien au contraire : ils utilisent la technologie pour mener à bien leurs trafics. Petit tour d'horizon sur ces pratiques et comment essayer de les éviter.

Assailli de SMS indésirables

Vous êtes assaillis de SMS de correspondants inconnus avec un contenu étrange et/ou qui demandent de rappeler sur un numéro qui vous semble peu commun ? Le premier réflexe est de ne surtout pas répondre aux sollicitations. Sachez qu'un dispositif d'alerte existe et consiste en 3 étapes : transférer le SMS au 33700, recevoir un accusé de réception de votre signalement, et renvoyer par SMS le numéro expéditeur du SMS indésirable. Cette procédure de signalement est gratuite et vivement conseillée pour lutter contre ces SMS qui nous envahissent.

Plus d'informations sur le site : www.33700-spam-sms.fr/que-faire-en-cas-de-spam-par-sms.html.

Boîte mail polluée de mails non sollicités

Le premier réflexe, comme pour les SMS, est de ne jamais répondre aux sollicitations faites par courrier électronique surtout celles demandant de renseigner des informations sensibles (codes, mots de passe, coordonnées bancaires, etc.). Il faut savoir que de telles demandes par des entreprises ou institutions ne se font jamais par messages électroniques.

L'association Signal Spam (partenaire de la CNIL et composée des représentants de toutes les professions de l'e-mailing), a mis en place un dispositif gratuit permettant de signaler un SPAM. Il faut en premier lieu s'inscrire sur le site internet de l'association : www.signal-spam.fr. Ensuite, la procédure est différente selon la messagerie utilisée mais rassurez-vous, dans tous les cas, c'est extrêmement simple.

Un antivol pour votre téléphone mobile : le numéro IMEI

Sachez qu'il est possible de bloquer à distance un téléphone mobile volé. Nous connaissons tous le blocage de la ligne téléphonique, empêchant ainsi le voleur de passer des communications (à nos frais) avec notre mobile. L'intérêt de bloquer le téléphone mobile est autre : aucune utilisation de celui-ci ne pourra être réalisée, le mobile ne servira plus à rien.



L'intérêt est, à terme, que les voleurs n'aient plus d'attractivité à voler les mobiles. C'est en quelque sorte l'antivol du mobile !

Pour pouvoir faire bloquer votre téléphone, il faut au préalable connaître son numéro IMEI. Il existe 2 moyens pour l'obtenir :

- en tapant * # 06 # sur le clavier, le numéro IMEI s'affiche (très simple et rapide)
- en contactant son opérateur qui doit le fournir sur demande

Attention ! Une fois obtenu, pensez à le noter sur un support durable et à le conserver précieusement.

Ainsi, en cas de vol de votre téléphone mobile, la procédure est la suivante :

- 1/** Désactivez la ligne auprès de l'opérateur téléphonique (pour bloquer la ligne afin d'éviter de payer les communications passées par le voleur)
- 2/** Déposez plainte pour vol auprès d'un commissariat de police ou d'une brigade de gendarmerie
- 3/** Lors du dépôt de plainte, fournissez le numéro IMEI (qui permettra de bloquer le téléphone lui-même).

D'autres informations sur le vol de téléphone mobile et le comportement à adopter quand cela vous arrive : www.mobilevole-mobilebloque.fr/.

QUE VALENT LES ASSURANCES DE TÉLÉPHONE MOBILE ?

PAR / Delphine BORNE

Nos mobiles sont maintenant plus que de simples téléphones nous permettant de passer un appel : mails, télévision, appareil photo, agenda, films : ils sont multi usages. Mais ces nouveaux compagnons polyvalents ont un coût, plusieurs centaines d'euros pour la plupart des smartphones. C'est ce qui pousse beaucoup de possesseurs à souscrire une assurance. Mais ce n'est pas toujours une bonne idée.

L'opérateur n'est pas l'assureur : confusion des genres

Lorsque le consommateur se rend en boutique pour acheter ce type de téléphone, les vendeurs s'empres- sent souvent de suggérer (avec plus ou moins d'insis- tance) la souscription d'une assurance. Souvent avec de mauvais arguments d'ailleurs. Car il ne faut pas ou- blier que les employés des opérateurs sont rémunérés à la commission et qu'en plus, ils ne sont nullement des professionnels de l'assurance. En effet, l'opérateur n'est qu'un intermédiaire entre le consommateur et l'assu- rance donc ses employés ne connaissent pas les assu- rances proposées comme ils connaissent les téléphones et abonnements vendus. Ce n'est pas leur métier.

Les bonnes questions à se poser

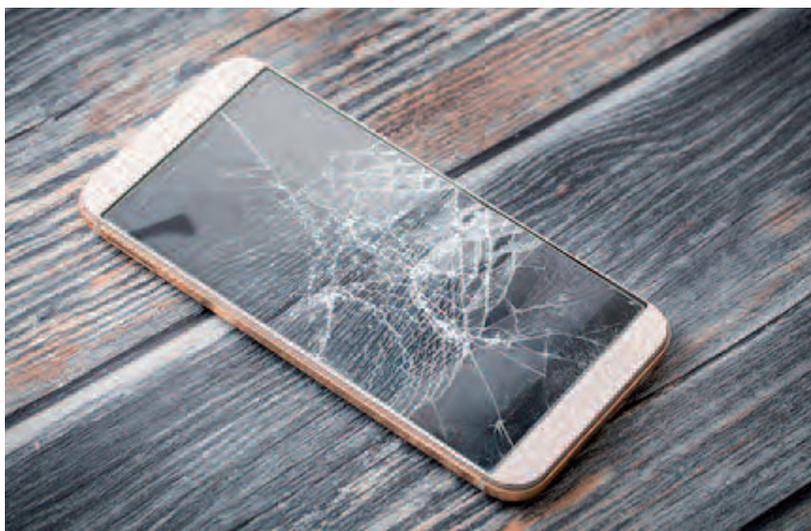
Il s'agit d'un contrat d'assurance et donc, comme tout contrat d'assurance, il contient, entre autres, ces clauses de la plus grande importance :

- des clauses de garanties qui décrivent ce qui est limitativement garanti par le contrat ;
- des clauses d'exclusion qui listent l'ensemble des situations non prises en charge par le contrat ;
- des clauses prévoyant des plafonnements d'indemnisation, pour les cas où une garantie du contrat s'ap- pliquerait, dans l'objectif de limiter le montant d'indemnisation due au consommateur assuré.

Familles de France recommande de ne se fier qu'au contrat proposé et pas aux dires du vendeur, qui n'est pas spécialiste des assurances et qui est, pour la plupart, rémunéré à la commission.

Le vol et la perte du mobile : de gros problèmes pour les assurés

Il faut savoir que le fait de se faire voler un portable qui était glissé dans le sac à main par exemple, ne constitue que rarement un vol au sens où les assurances l'entendent.



En effet, force est de constater que le « vol » qui est garanti dans la plupart des contrats d'assurance de téléphone mobile, est le vol avec violence ou vol avec agression. Par conséquent, un vol « normal », qualifié de « vol simple » par l'assu- reur, ne sera pas pris en charge.

Un autre bémol concerne la perte du téléphone. Il s'agit d'une situation qui est (quasi) toujours exclue des contrats, dans la mesure où l'assurance considère qu'il s'agit en réalité d'un manque d'attention du détenteur du téléphone... Et ce défaut de vigilance peut se révéler coûteux pour l'assuré : aucune prise en charge du coût d'un nouveau téléphone ne sera ainsi effectuée par l'assurance.

Les plafonds d'indemnisation souvent vécus comme une « arnaque » par les assurés

Comme indiqué précédemment, le montant de l'indemnisation versée est limité. Ainsi, si la situation qui vous concerne est comprise dans les garanties couvertes par le contrat, il se peut que l'indemnisation ne soit pas à la hauteur du préjudice subi. Il arrive que l'indemnisation versée ne corresponde pas au prix de remplacement du téléphone. Dans un tel cas l'assuré se sent lésé et a l'impression de s'être fait avoir par l'assureur. C'est pourquoi lire le contrat et particulièrement les clauses de ga- ranties, d'exclusion et d'indemnisations est recommandé.

UN PETIT TOUR DES PROBLÈMES

LES PLUS FRÉQUENTS

PAR / **Delphine BORNE**

On ne peut pas le nier, le secteur de la téléphonie a montré ces dernières années une nette amélioration quant au nombre de litiges qu'il cause. Toutefois, avec plus de 71 millions de cartes SIM en service en France (en mars 2016), il est certain que des problèmes, il y en a...

Contestation d'une facture

Vous avez reçu une facture d'un montant exorbitant, faisant apparaître des communications passées depuis l'étranger avec votre mobile alors que vous n'avez pas quitté la France ? Ou des connexions internet alors que vous avez un téléphone portable datant du début de l'ère du mobile ? Ou encore la location d'un film sur votre télé alors que vous ne savez même pas comment cela fonctionne ? Sachez tout d'abord que ce n'est pas parce que vous n'êtes pas d'accord sur le montant que vous pouvez simplement ne pas payer. En effet, vous avez signé un contrat avec votre opérateur vous engageant à régler les factures.

Donc en tout premier lieu, il vous faut contester le montant auprès du service clients de votre opérateur (coordonnées mentionnées sur votre facture, sur le site internet de votre opérateur ou encore dans ses conditions générales). Vous pouvez téléphoner (appel inclus dans votre forfait) ou envoyer un courrier, qu'il est recommandé de photocopier avant envoi, auquel vous joindrez d'éventuels justificatifs. Il faut penser à indiquer tous les éléments permettant de vous identifier (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, numéro client - présent sur la facture). Ce n'est que si vous n'obtenez pas de réponse satisfaisante ou pas de réponse sous 1 mois que vous pouvez contacter le service consommateurs de l'opérateur, qui est un 2nd niveau de traitement des litiges. Enfin, c'est le médiateur des communications électroniques qui sera compétent si le service consommateur ne vous a pas apporté satisfaction ou de réponse sous 1 mois.

Pour en savoir plus : www.mediateur-telecom.fr

Ligne fixe interrompue

Du jour au lendemain, vous constatez qu'on vous a coupé votre ligne de téléphone ? Il se peut que ce soit un « écrasement à tort », c'est-à-dire que par erreur votre numéro ait été attribué à une autre personne (erreur de cette dernière ou de son opérateur).



Dans ce cas, pas de panique ! Votre opérateur doit vous remettre gratuitement votre ligne en fonctionnement sous 7 jours et vous indemniser de 30 euros par semaine. Contactez le service clients de votre opérateur au plus vite qui gèrera votre problème directement avec l'opérateur qui a « écrasé » votre ligne.

Frais prélevés après une résiliation

Vous résiliez votre abonnement pour partir chez un concurrent et vous recevez une facture de résiliation que vous ne comprenez pas ? Fixe ou mobile, cela peut arriver. Explications :

- sur le mobile, lorsque vous avez souscrit un contrat avec engagement, si vous résiliez avant la fin de cet engagement, vous ne pouvez pas partir comme ça. Vous devez payer, pour un abonnement de 12 mois, l'intégralité du montant de l'abonnement jusqu'à la fin des 12 mois. Pour un abonnement de 24 mois, lorsque vous résiliez avant les 12 premiers mois, c'est l'intégralité des 12 mois + 1/4 des 12 derniers mois qu'il faudra régler à l'ancien opérateur ; si vous résiliez au cours de la seconde année, il vous sera exigé 1/4 de la somme qui reste à courir jusqu'au terme des 24 mois.
- sur le fixe, il existe des frais de résiliation, d'un montant fixe, en général autour de 50 euros. Beaucoup de consommateurs s'insurgent à la réception de la facture de résiliation, mais s'ils (re)lisent les conditions générales de leur abonnement, ils les vront mentionnés. Sachez que certains opérateurs prennent en charge le montant des frais de résiliation du précédent opérateur lorsque vous souscrivez chez eux.



MARRE DES PUBLICITÉS PAR TÉLÉPHONE ET PAR MAIL ? VOICI QUELQUES PISTES...

PAR / Delphine BORNE

Un numéro de téléphone n'a pas à être transmis quand ce n'est pas indispensable

En premier lieu, un constat qui peut vous étonner mais qui est réel : vous divulguez assez facilement votre numéro et votre adresse électronique ! Lorsque vous faites un achat en ligne, ou lorsque vous souscrivez une carte de fidélité, il vous est souvent demandé des coordonnées : ouvrez l'œil, car toutes ne sont pas obligatoires ! Et oui, pour une livraison d'un bien acheté sur internet par exemple, nul besoin de votre numéro de mobile, l'adresse postale suffit... Idem pour obtenir des réductions d'une enseigne : renseigner uniquement votre adresse mail vous permettra de les recevoir, le numéro de téléphone n'est pas indispensable...

Donc soyez vigilants lorsque vous remplissez ce type de formulaire de contact : seuls les champs indiqués comme obligatoires (généralement avec un petit astérisque) sont nécessaires. Les autres permettent à l'enseigne de récupérer quelques données vous concernant qu'elle pourra ultérieurement exploiter.

Les SMS publicitaires c'est quoi ?

Par opposition aux SMS non sollicités (SPAM), les SMS publicitaires sont des messages qui ont généralement été sollicités par le consommateur, souvent indirectement d'ailleurs parce qu'il ne s'est pas opposé à recevoir des sollicitations par ce biais. C'est souvent le cas lors d'un achat par internet : avant de valider l'achat, il y a une case « j'accepte d'être contacté par l'enseigne », voire une autre case « j'accepte d'être contacté par les partenaires de l'enseigne ».

Vous êtes certain que ça ne vous est jamais arrivé, que vous, vous l'auriez vu ? N'en soyez pas si sûrs car c'est très facile de tout cocher avant de valider, sans tout lire... En plus, ce n'est jamais écrit très gros...

Comment mettre fin à ces SMS ?

Il existe un moyen simple et rapide : envoyer par SMS le mot « STOP » au numéro expéditeur du SMS commercial. L'expéditeur est alors tenu de supprimer les coordonnées de ses fichiers et de ne plus envoyer de messages à ce numéro. Parfois ce mot « STOP » est à envoyer à un autre numéro que celui qui a adressé le SMS, mais dans ce cas, il est indiqué dans le SMS publicitaire « STOP au XXXX ». Attention, chaque envoi du message « STOP » ne concerne que l'expéditeur du message, donc il faut donc envoyer autant de SMS que vous recevez de SMS d'entreprises et d'enseignes différentes.

A noter

Il est possible d'obtenir des informations concernant l'expéditeur (n° de RCS, dénomination sociale, service client), en envoyant le mot « CONTACT » au numéro de l'expéditeur.

Attention !

Les dispositifs « STOP » et « CONTACT » ne fonctionnent que pour les numéros expéditeurs à cinq chiffres commençant par 3, 4, 5, 6, 7 ou 8 et pas pour les numéros en 06 à 10 chiffres.

Harcelé d'appels commerciaux sur votre téléphone fixe ou mobile ?

Depuis le 1er juin 2016, toute personne qui ne souhaite pas être démarchée par téléphone peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage. L'intérêt de cette liste réside en ce qu'il est interdit à tout professionnel de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste. La seule exception vise les consommateurs déjà clients d'un professionnel, qui pourront être contactés par lui.

Il faut bien comprendre que chaque consommateur refusant le démarchage doit effectuer la démarche de s'inscrire (inscription valable pour une période de 3 ans) à partir du site www.bloctel.gouv.fr/. Il est également accepté que des inscriptions se fassent par courrier (Service Bloctel -6 rue Nicolas Siret -10 000 Troyes), mais le représentant du Gouvernement nous indiquait que cela devait être laissé aux personnes n'ayant pas d'accès à internet car ce n'est pas la voie à privilégier.



WWW.BLOCTEL.GOUV.FR
POUR LA LISTE
ANTI-DÉMARCHAGE

Marre d'avoir la boîte mail envahie de publicités ?

De même que pour votre numéro de téléphone, l'enseigne qui réussit à obtenir votre adresse mail n'est pas près de l'oublier... En tenant compte qu'en outre elle les cède aux entreprises « partenaires », vous vous retrouvez avec votre boîte mail littéralement envahie de mails publicitaires. La solution (outre celle de fournir les informations uniquement lorsque cela est nécessaire) est de faire régulièrement un tri : se désinscrire des newsletters envoyées par l'enseigne.

Comment ? C'est très simple, en cherchant l'option, qui est souvent bien cachée, en bas, tout en bas du mail publicitaire. Il est indiqué « me désinscrire » ou « ne plus recevoir ces mails » ou équivalent ou encore une adresse mail à laquelle demander la suppression de vos coordonnées. Vous n'avez qu'à cliquer et cela vous confirmera la bonne désinscription. Si le lien de désinscription n'est pas actif (ce qui arrive), vous adressez un simple mail demandant de vous désinscrire des envois. C'est la loi qui impose de permettre une désinscription au sein de chaque mail publicitaire envoyé.

L'envoi des mots « STOP » et « CONTACT » n'est pas gratuit : il coûte le prix d'un SMS, selon l'abonnement du consommateur.

TÉLÉPHONE PORTABLE : PROTÉGEONS LES ENFANTS !

PAR / Estelle YACOVOU

L'agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) a publié en juillet 2016 un rapport d'expertise sur l'exposition des enfants aux radiofréquences émises notamment par les téléphones portables. Elle pointe notamment « des effets possibles sur les fonctions cognitives et le bien-être », qui la conduisent à préconiser « un usage modéré et encadré » de ces technologies.

Un usage « précoce » des téléphones portables

Les nouvelles technologies, en particulier le téléphone portable, se sont développées de manière exponentielle ces dernières années et les données disponibles montrent que cette forte expansion s'est observée chez les très jeunes enfants. « La multiplicité et la diversité des lieux fréquentés par les enfants engendrent de multiples situations d'expositions, alors même que les usages des dispositifs radioélectriques (tablettes tactiles, jouets connectés, etc.) évoluent rapidement. Les enfants possèdent en outre leur propre téléphone mobile de plus en plus précocement. »

L'ANSES explique également que les enfants sont aujourd'hui exposés, pour la plupart, à de multiples sources de radiofréquences dès leur plus jeune âge voire même dans le ventre de leur mère. Au-delà, les travaux d'expertise ont mis en évidence que les enfants pouvaient être plus exposés que les adultes, en raison de leur petite taille, de leurs spécificités morphologiques et anatomiques et des caractéristiques de certains de leurs tissus.

Un impact possible sur les fonctions cognitives et le bien-être des enfants.

Le comité d'experts s'est focalisé sur les enfants de moins de six ans, au sujet desquels on trouve peu d'études. Il a donc pris en compte les données disponibles sur l'exposition aux radiofréquences pendant toutes les phases du développement de l'individu, depuis la période in utero jusqu'à la fin de l'adolescence. L'ANSES a ensuite étudié les différents effets sanitaires possibles, en évaluant, pour chacun, le « niveau de preuve ».



Il en ressort que « les données actuelles ne permettent pas de conclure à l'existence ou non d'un effet des radiofréquences chez l'enfant », pour ce qui est du comportement, des fonctions auditives, du développement, du système reproducteur, du système immunitaire, etc.

Cependant, l'ANSES conclue à « un effet possible des radiofréquences sur les fonctions cognitives de l'enfant », telles que la mémoire, l'attention, etc. et un « effet possible » sur le « bien-être » des enfants, qui pourrait se manifester par la fatigue, une anxiété, des difficultés de concentration.

Les recommandations de l'ANSES

Sur la base des résultats de l'expertise, l'Agence recommande de faire évoluer la réglementation afin que d'une part, l'ensemble des dispositifs radioélectriques, et notamment ceux destinés aux enfants (tablettes tactiles, veille-bébés, jouets connectés, etc.), soient soumis aux mêmes obligations réglementaires en matière de contrôle des niveaux d'exposition et d'information du public que celles encadrant les téléphones mobiles et d'autre part, que le respect des valeurs limites d'exposition réglementaires soit assuré, quels que soient les dispositifs émetteurs mobiles utilisés, selon des conditions raisonnablement prévisibles d'utilisation (par exemple positionnement au contact du corps).



PEUR DE CHANGER D'OPÉRATEUR ?

IL N'Y A PLUS DE QUOI AUJOURD'HUI !

PAR / **Delphine BORNE**

Longtemps considéré comme un gros risque (de perdre son numéro, de ne plus être joignable longtemps, d'avoir des problèmes techniques), changer d'opérateur est d'une grande simplicité. Il faut simplement savoir une chose : la procédure est différente que l'on veuille ou non conserver son numéro.

Changer d'opérateur et conserver son numéro

1/ Appeler le serveur vocal 3179 (numéro gratuit qui fonctionne 24/h24) avec le numéro de téléphone concerné par la résiliation. Un SMS avec notamment le RIO (Relevé identité opérateur) est alors envoyé sur ce numéro. Le conserver précieusement.

2/ Réfléchir à l'offre vers laquelle on veut se tourner.

3/ Lorsque le choix est fait, il suffit de contacter le nouvel opérateur (en boutique, sur internet, par téléphone, etc.). Au moment de la souscription de l'offre, il faut impérativement l'informer de sa volonté de conserver le numéro de téléphone. Le numéro RIO vous sera alors demandé.

4/ Votre rôle s'arrête là : tout se fera entre les deux opérateurs, et rapidement, en 3 jours ouvrables.

ATTENTION : en ne respectant pas cette procédure (passer par le nouvel opérateur pour résilier l'ancienne offre auprès du précédent opérateur), le numéro de téléphone sera définitivement perdu et donc irrécupérable pour le consommateur.

Changer d'opérateur sans conserver son numéro de téléphone

Lorsqu'on veut changer son numéro de téléphone, la procédure est, dirons-nous, plus classique. Il faut envoyer un courrier (idéalement en recommandé avec avis de réception, en conservant une copie) de résiliation à l'opérateur. Il existe un délai légal de 10 jours maximum après sa réception pour rendre effective la résiliation. A moins que le consommateur ait indiqué dans son courrier qu'il désire un délai plus long.

Ne pas oublier avant de changer d'opérateur ! Savoir si vous êtes encore sous engagement

Pour savoir si vous êtes encore engagé auprès de votre opérateur, sachez que celui-ci a pour obligation d'indiquer la date de fin d'engagement sur vos factures. De même, votre espace client (sur son site internet) doit vous permettre d'accéder à cette information. Vous pouvez aussi contacter le service client par téléphone pour disposer de cette information, même s'il vaut mieux que vous disposiez de l'information écrite.



PENSER À DÉBLOQUER SON TÉLÉPHONE ET À VIDER SON CONTENU

Facture de résiliation

Il ne faut pas oublier que chaque résiliation entraîne une l'émission facture qui ne concerne pas forcément que les frais de résiliation. En effet, il n'y en a pas toujours de frais de résiliation appliqués lors d'une résiliation. Par contre, il y a toujours la facturation du mois en cours qui est envoyée au consommateur qui a résilié. La période facturée court de la date de dernière facturation jusqu'à la date de résiliation, au prorata.

A défaut ? Si vous résiliez et que vous êtes encore sous engagement, vous serez dans l'obligation de payer des frais de résiliation qui s'élèvent à :

- pour un engagement de 12 mois : l'ensemble des mensualités restantes jusqu'au terme de l'engagement, pour un engagement initial de 12 mois ;
- pour un engagement de 24 mois : l'ensemble des mensualités restantes jusqu'au 12ème mois + ¼ des sommes dues pour les 12 mois suivants.

Des motifs légitimes pour résilier avant la fin sans frais

C'est très peu connu mais il faut savoir que ça existe. Lorsque le consommateur rencontre une situation imprévue d'une certaine importance, son contrat peut prendre fin sans que ne lui soient facturés les frais de résiliation liés à une rupture anticipée. Ce sont des cas tels que certaines pathologies, certains déménagements, certains cas de perte d'emploi, etc. Il faut se reporter aux conditions générales de l'opérateur pour en savoir plus. Il conviendra également de fournir l'ensemble des pièces justifiant de la situation.

Débloquer le téléphone

Pour qu'un téléphone acquis (avec abonnement) auprès d'un opérateur puisse lire une carte SIM d'un autre opérateur, il suffit de le débloquent (desimlockage). Pour cela, il suffit de contacter l'opérateur auprès duquel il a été acheté pour demander le code de déblocage. Cette opération est possible et gratuite dès 3 mois suivant l'achat du téléphone.

A noter qu'un téléphone acquis seul (acheté comptant, à crédit, en location, d'occasion, de reconditionnement) n'a pas besoin d'être débloquent vu que par nature il est prédisposé à recevoir la carte SIM de tout opérateur.

Vider le contenu du téléphone

Il est très important de penser à vider le contenu de son ancien téléphone lorsqu'on en change, et ce pour plusieurs raisons. La première est de transférer l'ensemble des contacts du répertoire pour que ceux-ci vous suivent sur votre nouveau téléphone. La seconde est que le vider des photos, messages et contacts est particulièrement important en terme de vie privée et transmissions de données d'ordre personnel. Ceci vaut peu importe la seconde vie envisagée du téléphone : qu'on remette le téléphone à un opérateur ou tout organisme pour recyclage ou qu'on le conserve dans un tiroir pour un éventuel dépannage ultérieur ou encore qu'on le donne à un proche. Cela peut éviter bien des surprises.

Résiliation de la ligne fixe : c'est très simple aussi

Pour résilier la ligne fixe, la procédure applicable au mobile a été dupliquée. En effet, la conservation du numéro fixe est possible également. La seule limite existante réside dans les numéros géographiques. Un exemple : un numéro de téléphone situé à Lyon (numéros débutant par 04) ne peut être porté pour un déménagement à Brest (numéros débutant par 02). Depuis le 1er octobre 2015, pour demander la portabilité d'un numéro de téléphone fixe, le consommateur doit au préalable appeler le 3179 à partir de la ligne fixe concernée. Lui est alors remis son RIO (Relevé d'identité opérateur) qu'il doit ensuite communiquer au nouvel opérateur avec lequel il a choisi de contracter. Ce serveur est accessible gratuitement tous les jours, 24h/24

Donc, la résiliation se fait soit auprès du nouvel opérateur qui s'occupe de tout (lors de la conservation du numéro), soit elle se fait par courrier (idéalement en recommandé avec avis de réception) directement auprès de son opérateur qui a 10 jours au maximum pour valider la résiliation, sauf si le consommateur souhaite un délai plus long.

A noter que la plupart des offres tripleplay (téléphone fixe, télévision et internet fixe) prévoient des frais de résiliation d'un montant fixe, comme la loi le permet.