



OR.GE.CO

Consommer bien,
c'est vivre mieux !

Agence
départementale
de Paris

ORGANISATION GENERALE DES CONSOMMATEURS

Agence de Paris

> PARIS Actu'

www.orgeco75.net

Novembre 2014

Le mot de la Présidente



Bonne lecture
et bonne fin d'année

Chères adhérentes, Chers adhérents,

Nous y sommes : le froid frappe à notre porte. De nouveau il va nous falloir penser chauffage. Comment faire des économies d'énergie et se sentir bien chez soi ?

OR.GE.CO et EDF ont pensé à vous et souhaitent vous aider à trouver des solutions.

Vous trouverez quelques pistes dans la nouvelle ci-dessous.

N'hésitez pas à revenir vers nous pour tout conseil et aller surfer sur le site d'EDF : www.mamaisonbleuciedf.fr

Ceux qui souhaiteraient participer au développement de notre association et nous soutenir dans nos projets consuméristes, trouveront en page 4 un formulaire leur permettant de faire librement un don pour lequel un reçu fiscal leur sera envoyé qui permettra une déduction d'impôt. Notre réussite dépend aussi de vous et de votre générosité.

Bien cordialement, bonne lecture et bonne fin d'année.
Elyane Zarine, Présidente et son équipe.

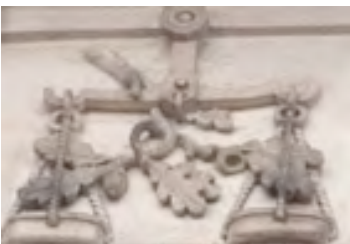
■ L'action de groupe opérationnelle

On l'attendait depuis longtemps, elle est enfin possible !

En France, depuis le 1^{er} octobre 2014 les consommateurs peuvent désormais intenter en France une action de groupe.

Qu'est-ce que l'action de groupe ?

- Proposée dans le texte de loi Hamon, elle permet aux consommateurs victimes d'un non-respect des obligations légales ou contractuelles de la part de professionnels de se faire indemniser pour des dommages matériels.



Cette action permet de prendre en considération la situation de personnes qui n'ont aucun intérêt à agir individuellement en justice au vu du faible montant de leurs préjudices.

En effet, tout un groupe de consommateurs se trouvant dans la même situation pourra agir contre un même professionnel.

Comment intenter une action de groupe ?

- Seule une association de défense des consommateurs représentative au niveau national et agréée pourra intenter une telle action, et représenter les plaignants.

Comment procéder ?

- Cette action sera introduite devant le Tribunal de Grande Instance compétent qui statuera sur la recevabilité de l'action. Puis une fois la responsabilité du professionnel établie il statuera sur les demandes d'indemnité.

Il ordonnera une campagne de publicité, à charge du professionnel, afin de faire connaître au grand public l'action de groupe menée.

Les consommateurs ont le libre choix de leur adhésion au groupe.

■ Courrier postal

Evolution des tarifs du courrier et du colis au 1er janvier 2015

La Poste dans son communiqué de presse du 1^{er} octobre 2014 informe les consommateurs de l'évolution de ses tarifs dès le 1^{er} janvier 2015.



- Le prix de la Lettre verte passera de 0,61 € à 0,68 €
- Le prix du timbre prioritaire passera de 0,66 € à 0,76 €.

La Lettre verte, qui est désormais majoritairement utilisée par les clients, se voit augmenter de 7 centimes alors que la lettre prioritaire subit une augmentation de 10 centimes.

Tout achat d'affranchissement en ligne bénéficiera en 2015 d'une remise de 2 centimes par rapport au prix du timbre classique. Pour la troisième année consécutive, les tarifs de la Lettre en ligne n'augmentent pas (à 0,99 € pour l'envoi d'une page via Internet, La Poste assurant l'impression et l'envoi).

Des statistiques précisent que ces évolutions n'auront qu'un faible impact sur le budget des ménages : la hausse représentera moins de 4 € par ménage et par an.

Suite à une étude, on a pu constater que La Poste ne fait qu'une hausse modérée de ses tarifs par rapport aux autres services postaux existant en Europe.

Depuis 2013, le prix du timbre « prioritaire » a augmenté de 17 % en Italie, 25 % en Finlande, 28 % aux Pays-Bas ou encore 41 % au Danemark.

(Source : communiqué de Presse de La Poste du 1^{er} octobre 2014)

■ Retrait de colis > Pickup Station

Le Groupe La Poste déploie, dans un premier temps, une centaine de consignes automatiques de retrait de colis en Ile de France.

D'ici fin 2016, 1 000 consignes seront disponibles sur tout le territoire.

Lorsque les clients passent commande sur internet, en plus des possibilités déjà offertes par La Poste (livraison à domicile, en bureau de poste ou dans un relais), ils ont désormais la possibilité de retirer leur colis en consigne **Pickup Station**, référencées sur tous les sites utilisant la livraison en relais pickup.

Les clients qui choisissent de se faire livrer en consigne Pickup Station reçoivent alors deux codes de retrait uniques, par mail et/ou par SMS lorsque le colis est mis à disposition.

Il leur suffit alors de se rendre à la consigne, de taper les deux codes sur l'écran du terminal, le casier s'ouvre alors automatiquement.

- Exemple des codes de retrait figurant dans un email :
Pour retirer votre colis, vous devez saisir les codes suivants sur la consigne automatique :
Code identifiant : 1234
Code de validation : 5678

Les consignes de La Poste, sont accessibles pendant les horaires d'ouverture des gares ou des centres commerciaux les accueillant.

De ce fait, elles permettent aux clients de retirer leurs colis à n'importe quel moment de la journée, en sortant du travail, sur le trajet domicile/travail, dans un délai de 3 jours ouvrés maximum.

- Gares sur demande : Centres commerciaux *Créteil Soleil* à Créteil, *Grand Vitrolles* à Vitrolles, *Centre Bourse* à Marseille (fin octobre).

Choisissez votre mode de livraison

→ **Retrait en relais Chronopost** [+ d'infos]

CHRONOPOST Frais de livraison : **gratuit**
Commande mise à disposition : **Mercredi 22 octobre dès 13h**

PICKUP STATION Gare Massy - 7 avenue Carnot - CONSIGNE - Retrait sous 3 jours ouvrés - 91300 MASSY
Distance: 98 m
Ouvert le mercredi de 00h00 à 23h59

Choisir un autre relais Horaires et plan d'accès **Choisir**

→ **Livraison par SoColissimo** [+ d'infos]

Colissimo Frais de livraison : **gratuit**
Commande livrée chez vous : **Entre le Jeu. 23/10 et le Sam. 25/10**

Destinataire de la commande : **Martin Jean - 14 AVENUE DE PARIS - 91300 MASSY**

Modifier l'adresse **Choisir**

→ **Livraison par Chronopost** [+ d'infos]

CHRONOPOST Frais de livraison : **9,90 €**
Commande livrée chez vous : **Chez vous Mer. 22/10 avant 13h**

Destinataire de la commande : **Martin Jean - 14 AVENUE DE PARIS - 91300 MASSY**

Modifier l'adresse

Attention : si l'accès à votre habitation nécessite un **code d'entrée**, il est indispensable de le préciser pour que la livraison par Chronopost puisse être effectuée.

Choisir

■ Ma maison BLEU CIEL

Un portail de référence pour les économies d'énergie dans l'habitat



www.mamaisonbleucieledf.fr

Dans un contexte énergétique en pleine évolution, EDF souhaite faire de Bleu Ciel la référence en matière d'économies d'énergie pour l'habitat. Point d'entrée de cette démarche ? « **Ma Maison Bleu Ciel** » : un site au service des clients pour les aider à maîtriser leur consommation et garantir leur confort à la maison.

EDF s'engage auprès de ses clients particuliers à les « aider à trouver des solutions concrètes pour économiser l'énergie », et à « proposer la simplicité d'Internet et l'écoute de ses conseillers ». Dans cette logique, le site Ma Maison bleu Ciel propose la mise en relation directe entre internautes et partenaires Bleu Ciel d'EDF. Il s'agit de répondre aux nouvelles habitudes digitales et de permettre aux internautes de consulter et partager leurs avis sur ces partenaires.

Le saviez-vous ?

80%

C'est le pourcentage de clients qui attendent de leur fournisseur d'énergie des conseils pour économiser l'énergie.

3600

C'est le nombre de partenaires référencés sur toute la France dont 310 en Ile de France.

3000

C'est le nombre d'avis laissés par les internautes.

LES ENGAGEMENTS EDF & MOI

■ EDF : Engagement n°5

« Vous contacter quand c'est utile pour vous »

EDF et Moi, créé en 2013 est un service de relation client qui a été récompensé de la Palme Coup de cœur du Jury en octobre dernier par l'Association Française de la Relation Client (AFRC).

Ce nouveau service traduit la volonté d'EDF d'améliorer en continu la qualité de sa relation client, par une proximité et un dialogue renforcés à l'aide de 9 engagements :

1. Vous proposer une offre adaptée à vos besoins
2. Vous facturer au plus juste
3. Vous proposer des modalités de paiement souples et personnalisées
4. Vous proposer la simplicité d'internet et l'écoute de nos conseillers
5. Vous contacter quand c'est utile pour vous
6. Vous aidez à trouver des solutions concrètes pour économiser l'énergie
7. Vous rembourser sans traîner
8. Vous répondre immédiatement en cas de réclamation ou vous informer du délai de traitement
9. Vous aider dans les moments difficiles

Le rôle d'EDF est de tout mettre en place pour garantir au client une facturation au plus juste et lui simplifier la vie.

Dans le cadre de son 5^{ème} engagement et lorsque la facture présente un écart de plus ou moins 30% par rapport à celle de l'année précédente, EDF s'engage à en informer le client, à lui expliquer les raisons de cet écart et, si besoin, trouver avec lui des solutions pour le paiement de sa facture.

La facture inhabituelle peut avoir plusieurs origines : régularisation importante suite à des mensualités sous estimées ou après plusieurs absences à la relève mais aussi rattrapage de consommations suite à un dysfonctionnement de compteur ou à une erreur de relève.

EDF s'adapte aux changements de modes de vie et de consommation et poursuit sa dynamique d'amélioration et de personnalisation des services.

Cela se traduit entre autre par plus de simplicité grâce à Internet et aux smartphones, par l'accompagnement des clients pour maîtriser leur consommation et par davantage de pro-activité. 5000 conseillers clients, tous en France, incarnent et portent au quotidien les engagements «EDF & MOI».



Source EDF

✓ OUI, je fais un don à mon association OR.GE.CO 75

Bulletin à retourner au 3 rue Tourneux 75012 accompagné de votre chèque adressé à l'ordre d'OR.GE.CO 75

J'envoie à mon association de défense des consommateurs un don de :

De la part de : Nom/Prénom :
Adresse :
.....

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 15 € | <input type="checkbox"/> 20 € | <input type="checkbox"/> 30 € |
| <input type="checkbox"/> 50 € | <input type="checkbox"/> 100 € | <input type="checkbox"/> € |

Je joins mon règlement d'un montant total de € à l'ordre de OR.GE.CO 75 par :

Au profit de : OR.GE.CO Paris 75
3 rue Tourneux
75012 PARIS

Chèque

66 % DE REDUCTION FISCALE

Réduction d'impôts

*Nous vous ferons parvenir un reçu fiscal qui vous permettra de déduire de vos impôts 66% du montant de votre soutien . Ainsi, un don de 30 € par exemple, vous revient réellement à 10.20 €.
Mais l'intégralité de votre don bénéficie à l'association.*



Au cœur de l'action consumériste

ORGANISATION GENERALE DES CONSOMMATEURS

Agence de Paris - 3 rue Tourneux 75012 PARIS
Tél : (33) 01 44 75 53 68
Courrier électronique : orgeco75@orgeco75.net

Directrice de la publication : Elyane Zarine
Concept maquette : Pierre Marx
Documentation : La Poste & EDF