



## ■ Le mot de la Présidente



Chers (es) adhérents (es),

L'été est là, enfin nous aimerions le croire...

Certains d'entre vous sont partis, d'autres restent et profitent des plaisirs d'une ville en été.

Nous vous souhaitons à tous et à toutes une excellente période estivale.

Nous vous recommandons toutefois de rester vigilants, car les arnaqueurs ne prennent jamais de vacances !

Vous souhaitant un bel été,

Elyane Zarine  
Présidente

## ■ Halte aux cambriolages !

A l'approche des vacances, quelques précautions sont à prendre afin d'éviter tout risque de cambriolage pendant votre absence.

Tout d'abord, il convient de protéger l'accès à votre domicile :

- Vérifiez bien avant votre départ que les portes et les fenêtres sont verrouillées correctement

- Evitez de laisser vos clés sous le paillason ou dans la boîte aux lettres

En cas de longue absence :

- Evitez de garder chez vous d'importantes sommes d'argent,

- Mettez en lieu sûr vos objets de valeurs tels que des bijoux, des objets d'art ou à défaut, répertoriez les, notez les n° de série et conservez les factures,

- Votre domicile doit paraître habité : pour cela, demandez à un de vos proches de passer régulièrement chez vous ouvrir les volets pendant quelques heures,

- Demandez également à un de vos proches de venir relever votre courrier régulièrement afin que votre boîte aux lettres ne déborde pas et de ce fait qu'on ne se doute pas que vous êtes absent.

Un moyen de dissuader les cambrioleurs est également de faire surveiller son domicile par les services de police ou de gendarmerie.

En effet, dans le cadre du plan d'action de lutte contre les cambriolages élaboré par Brice HORTEFEUX, « **l'Opération Tranquillité Vacances** » est mise en place chaque année pour les mois de juillet et août.

Cette opération vous permet de demander aux services de police et de gendarmerie de surveiller votre habitation durant votre absence pendant leurs patrouilles quotidiennes.

Afin de pouvoir bénéficier de ce service, il suffit de se rendre, au moins 48 heures avant son départ en vacances, au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie la plus proche de son domicile.

Les services de police vous feront alors remplir un formulaire qui comprendra notamment vos coordonnées, vos dates de vacances et la personne à aviser en cas d'anomalie.

Attention, en cas de retour anticipé à votre domicile ou de prolongation de vos congés, n'oubliez pas de prévenir le commissariat de police ou la brigade de gendarmerie chargée de surveiller votre habitation !

Si malgré toutes ces précautions, vous êtes tout de même victime d'un cambriolage, vous devez immédiatement prévenir le commissariat de police ou la brigade de gendarmerie du lieu de l'infraction.

Avant l'arrivée des agents sur place, veillez à ne toucher aucun objet, porte ou fenêtre et interdisez l'accès des lieux à toute personne afin de faciliter la recherche d'empreintes des enquêteurs.

Afin de déclarer le vol à votre assureur et ainsi d'obtenir une indemnisation pour les objets qui vous ont été dérobés, il est nécessaire que vous portiez plainte auprès d'un commissariat.

## Solidarité : Renouvellement du Plan Canicule

Avec l'arrivée de l'été, et des fortes températures possibles, la Ville de Paris remet en place un « Plan canicule » afin de protéger les personnes les plus vulnérables.

Ainsi, les personnes âgées, handicapées et isolées ont la possibilité de s'inscrire auprès des services de la Ville afin de bénéficier d'un dispositif d'aide et d'accompagnement.

Pour cela, il leur suffit de s'inscrire en téléphonant au 3975 ou de remplir un bulletin d'inscription disponible sur le site [www.paris.fr](http://www.paris.fr) ou au sein des mairies.

Cette inscription est **gratuite** et toutes les informations communiquées sont confidentielles.

L'intérêt d'une telle inscription est qu'en cas de canicule, les personnes inscrites seront contactées par des agents de la Ville de Paris qui s'assureront que la personne va bien.

A défaut de réponse, une alerte est déclenchée et peut être suivie d'une intervention à domicile.

Afin que ce dispositif soit pleinement efficace, il est nécessaire que la personne inscrite indique les dates ou périodes d'absence de son domicile en juin, juillet et août 2011.

Si ces dates venaient à changer, elle devrait en informer la Mairie de Paris.

Les personnes inscrites étant des personnes vulnérables, il convient de faire attention au démarchage abusif.

En effet, aucun agent de la Mairie de Paris n'est mandaté pour se rendre au domicile des particuliers.

## Le saviez vous ?

Un litige avec un service de la mairie de Paris: Faites appel à la Médiatrice de la Ville de Paris.

### Pour qui ? Pour quoi ?

Pour toute personne, tout professionnel ou toute association ayant un différend avec un des services de la Mairie de Paris. Le service concerné doit avoir été saisi au préalable et ne pas avoir donné de réponse satisfaisante ou pas de réponse du tout.

La médiatrice de la Ville de Paris est compétente pour tout ce qui concerne les services municipaux de l'état civil, de la jeunesse et des sports, de la petite enfance, de l'urbanisme, de la voirie....

### Comment saisir la Médiatrice ?

La médiatrice de la Ville de Paris a souhaité être le plus accessible possible. Elle a donc mis en place 3 modes différents de saisine :

- Saisine via une plateforme de saisine en ligne depuis le site [www.paris.fr](http://www.paris.fr)
- Par courrier postal, un courrier simple est suffisant, adressé à :

**Madame la Médiatrice de la Ville de Paris**  
**Mission de la Médiation**  
**32, quai des Célestins**  
**75196 Paris RP**

- En prenant rendez vous avec l'un des représentants de la Médiatrice de la Ville de Paris en téléphonant auprès d'un point d'accès au droit, d'une maison de justice et du droit ou dans certaines mairies d'arrondissements.

L'avantage de cette rencontre est de s'assurer que la réclamation relève bien de la compétence de la Médiatrice de la Ville de Paris. Dans le cas contraire, le représentant peut diriger le demandeur vers le bon interlocuteur.

### Comment présenter son dossier ?

Votre dossier doit être le plus complet possible :

- Faites un récapitulatif des faits et des démarches entreprises,
- Précisez bien quelle est votre réclamation et ce que vous souhaitez obtenir,
- Faites valoir tous vos arguments,
- Joignez toutes les pièces relatives à cette réclamation comme les courriers échangés.

### Comment sera traité mon dossier ?

Ce sont les fonctionnaires de l'équipe de la mission de la Médiation qui examineront les pièces du dossier et les positions des parties. Ils feront ensuite des propositions à la Médiatrice qui se positionnera en droit et en équité.

Elle rendra sa décision dans un délai d'environ 2 mois.

Le recours à la médiation est gratuit.

### Qui est la Médiatrice de la Ville de Paris ?

Claire Brisset a été nommée Médiatrice de la Ville de Paris en 2008 pour une durée de 6 ans.

Ancienne journaliste, Claire Brisset a également été le premier Défenseur des Enfants.

De nombreuses villes ont mis en place des médiateurs pour traiter les réclamations entre les administrés et les services municipaux, n'hésitez pas à vous renseigner.

Sources  
[www.paris.fr](http://www.paris.fr)  
[www.clubdesmediateurs.fr](http://www.clubdesmediateurs.fr)

# Banque – Assurance – Epargne : Pour des infos bien ciblées

L'AMF est l'Autorité des Marchés Financiers. Elle a été créée par la loi sur la sécurité financière de 2003. L'article L 621-1 du code monétaire et financier précise dans sa version de 2003 :

« L'AMF est une autorité publique indépendante qui veille :

- à la protection de l'épargne investie dans les instruments financiers et dans tout autre placement donnant lieu à appel public à l'épargne,
- l'information des investisseurs,
- au bon fonctionnement des marchés d'instruments financiers.

Elle apporte son concours à la régulation de ces marchés aux échelons européen et international. »

L'AMF est compétente pour réglementer, autoriser, surveiller et sanctionner les marchés.

Elle dispose également d'un service de médiation chargé de traiter à l'amiable les réclamations reçues de la part de particuliers, d'associations... Ce service est également chargé d'un rôle d'information et de prévention du grand public.

L'ACP est l'Autorité de Contrôle Prudentiel. Il s'agit d'une autorité administrative située près de la Banque de France.

Elle est chargée de l'agrément et de la surveillance des établissements bancaires et d'assurance ainsi que de la préservation de la stabilité du système financier.

En 2010, la réglementation introduit la mise en place obligatoire d'un mécanisme de collaboration entre l'AMF et l'ACP, dont le rôle et les fonctions dans l'intérêt des consommateurs sont complémentaires.

Ce mécanisme se traduit par l'instauration d'une plateforme d'information commune « Assurance Banque Epargne Info Service » qui permet de renforcer l'information des clients dans les différents secteurs et d'assurer un contrôle plus efficace des acteurs du marché.

L'AMF et l'ACP peuvent également dans ce contexte de coopération développer des contrôles communs et coordonner la veille et la surveillance des campagnes publicitaires.

La plateforme d'information « Assurance Banque Epargne Info Service » est accessible de différentes manières.

## Le site internet

[www.abe-infoservice.fr](http://www.abe-infoservice.fr)

Ce site est à destination du grand public. On y retrouve notamment des alertes sur des produits ou des pratiques commerciales, des conseils pratiques, de l'information sur la réglementation applicable, la liste des produits et acteurs autorisés sur les marchés financiers.

## Un numéro de téléphone

**0 811 901 801**

(prix d'un appel local à partir d'un poste fixe en France métropolitaine)

Ce numéro est accessible du lundi au vendredi de 9h à 17h.

## Une adresse postale

**ABE Info Service  
61 Rue Taitbout  
75436 Paris Cedex 09**

## Une adresse mail

**Epargne-info@amf-france.org**

Mai 2011, Assurance Banque Epargne Info Service a publié son premier rapport d'activité.

Ce rapport rappelle et confirme les objectifs du « Point d'entrée commun » Assurance Banque Epargne Info Service :

« Ce dispositif pratique et fonctionnel a pour vocation de faciliter les démarches des clients en centralisant au cas par cas leurs demandes, tout en les réorientant à chaque fois que nécessaires vers le bon interlocuteur au sein de l'AMF ou de l'ACP.

Il a également pour objectif d'informer et d'orienter le public en mettant à sa disposition des informations générales concernant les démarches et relations contractuelles dans les domaines de l'assurance, de la banque et de l'épargne.

Enfin, l'autre objectif de ce guichet commun est de pouvoir observer l'évolution du marché français, en relevant les pratiques commerciales litigieuses, les produits mal compris par les clients, les publicités mal perçues.

Toutes les réclamations reçues sont enregistrées pour être exploitées en tant que faisceaux d'indices sur le fonctionnement des relations clientèles des établissements » \*

**Il est donc tout à fait utile que les consommateurs signalent toutes les situations qui leur paraissent anormales ou obscures.**

Ce rapport rappelle également l'intérêt de la ligne téléphonique qui permet aux consommateurs qui ne trouvent pas les informations qu'ils cherchent, d'obtenir un avis plus circonstancié sur sa situation.

Attention cependant, les conseillers ne sont pas là pour résoudre les litiges et traiter les réclamations.

Quand les conseillers de Assurances Banque Epargne Info Service ne savent pas répondre, ils font alors appel aux services spécialisés de l'ACP ou de l'AMF.

Observations 2010 sur les thèmes les plus souvent abordés \*.

- Assurance : résiliation, renonciation, contrats obsèques, contrats collectifs, assurance emprunteur.

- Banque : frais bancaires, moyens de paiement, devoir de conseil, demandes d'information sur les mesures anti blanchiment d'argent.

- Epargne financière : explication sur les produits financiers, vérification d'habilitation d'intermédiaires financiers, informations sur les sociétés cotées, fonctionnement des marchés financiers, rôle de l'AMF et droits de défense des investisseurs particuliers.

\* extraits tirés du rapport d'activité 2010 d'Assurance Banque Epargne Info Service et notamment pages 16 à 21.

Source  
[www.abe-infoservice.fr](http://www.abe-infoservice.fr)

## ■ Energie : Où trouver l'info ?

Pour les consommateurs qui recherchent des informations sur les économies d'énergie, il est important de connaître les **Espaces Info Energie** dans lesquels des conseillers renseignent directement les consommateurs.

Les espaces Info Energie ont été mis en place en 2001, par l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maitrise de l'Energie) afin de renseigner le grand public sur l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables.

Aujourd'hui, plus de 240 espaces Info Energie existent sur le territoire.

Les conseillers présents permettent d'obtenir des conseils personnalisés « pour mieux maîtriser sa consommation d'énergie et recourir davantage aux énergies renouvelables que l'on cherche simplement à réduire sa facture ou que l'on soit dans le cadre d'un projet de construction.

Pour trouver l'espace Info Energie le plus proche de son domicile, rendez vous sur le site [www.infoenergie.org](http://www.infoenergie.org)

Les Espaces Info Energie organisent la Fête de l'Energie du 15 au 21 octobre 2011.

*Source [www.ademe.fr](http://www.ademe.fr)*

Pour les consommateurs qui recherchent des informations relatives à la relation qu'ils peuvent avoir avec un fournisseur d'énergie, ils pourront se tourner vers le site [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr) et sa plateforme téléphonique le 0 810 112 212 (prix d'un appel local)

Ce site a été mis en place lors de l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie afin que les consommateurs puissent bénéficier d'une information objective leur permettant de guider leur choix vers un fournisseur.

Ce site ne donne pas d'information sur la manière de faire des économies d'énergie.

Il informe les consommateurs sur la relation qu'ils entretiennent ou peuvent entretenir avec leur fournisseurs autour de 3 axes :

- les démarches
- les offres
- les droits des consommateurs.

Le site Energie Info est développé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE), le médiateur national de l'énergie, en collaboration avec la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes et la Direction Générale de l'Energie et du Climat.

## ■ Du côté de votre association...

**Votre association prendra ses quartiers d'été et fermera donc ses portes du 1<sup>er</sup> au 19 août inclus.**

**Nos permanences reprendront le mardi 23 août aux horaires habituels.**

### Appel à bénévolat

L'OR.GE.CO 75 ne fonctionne que grâce au travail de bénévoles et de stagiaires pour continuer à défendre vos droits, nous avons besoin de vous.

Notre domaine d'intervention exclusif : la défense et l'information du consommateur.

Notre objectif : intervenir auprès des professionnels et des pouvoirs publics afin de trouver des solutions efficaces et concrètes au bénéfice de l'ensemble des consommateurs.

Travailler pour l'OR.GE.CO 75, c'est « Consommer bien pour vivre mieux ! »

Si vous êtes prêts à vous investir activement, et si vous souhaitez mettre vos compétences, votre temps libre en vous associant à nos actions : Rejoignez nous !

En défendant nos valeurs, vous rassemblez les consommateurs en une force économique organisée.

### ORGANISATION GENERALE DES CONSOMMATEURS

Agence de Paris - 3 rue Tourneux 75012 PARIS  
Tél : (33) 01 44 75 53 68  
Courrier électronique : [orgeco75@orgeco.net](mailto:orgeco75@orgeco.net) –  
Site internet : <http://www.orgeco.net>

Directrice de la publication : Elyane Zarine  
Textes : Charlyne Bonvin  
Conseil : Ludivine Volpato