



LETTRE AUX RETRAITÉS

NOVEMBRE / DÉCEMBRE 2017 N° 54

EDITO

L'année 2018 sera sans doute une année noire pour les retraités. À commencer par la hausse de la CSG (8,3 au lieu de 6,6 %) qui, contrairement aux salariés, ne sera pas compensée. Beaucoup d'entre eux sont confrontés au gel des pensions depuis quatre ans et à l'augmentation des frais de santé restant à charge.

L'État voudrait les faire passer pour des privilégiés alors que l'effort est difficile. Les retraités sont clairement perdants sur le pouvoir d'achat. Ils sont aujourd'hui la « génération-pivot » car ils dépensent pour leurs enfants, petits-enfants, mais aussi, du fait de l'allongement de la durée de vie, bien souvent pour leurs parents.

Vous étiez nombreux aux côtés de la CFE Énergies et de l'UNIR dans la rue le 28 septembre pour manifester votre mécontentement face à cette attaque du gouvernement contre le pouvoir d'achat et les services médicaux et sociaux.

Du côté des entreprises, nous sommes confrontés à d'autres problèmes : l'ouverture à la concurrence des centrales hydrauliques, la cession d'une partie des activités dans le gaz naturel liquéfié (GNL) au groupe Total, les délocalisations de nombreux emplois, la disparition annoncée des tarifs réglementés.

Bien sûr, la CFE Énergies réaffirme sans cesse sa vive opposition à toutes ces attaques et luttera encore et toujours pour maintenir le dialogue social auquel s'étaient engagés les employeurs.

Enfin, je vous remercie vivement pour avoir contribué aux bons résultats obtenus par notre Fédération aux élections CMCAS.

À toutes et tous, je vous souhaite d'excellentes fêtes de fin d'année.

**Le Secrétaire Général
William VIRY-ALLEMOZ**



SOMMAIRE

page 2

INFORMATIONS
DES IEG

page 3

INFORMATIONS
GÉNÉRALES

page 9

QUELQUES
« TRUCS »

page 10

DOSSIER THÉMATIQUE
& MEMO



ÉLECTIONS DES CMCAS

Les élections des membres des conseils d'administration des CMCAS s'achèvent sur une participation globale de 66,34 %. Celle-ci, légèrement inférieure à celle de 2014 (67,53 %), reste cependant élevée. Nous tenons à remercier toutes celles et ceux qui nous ont apporté leurs suffrages. L'Alliance CFE UNSA Énergies conforte sa 2^{ème} position chez les salariés avec un taux de 24,00 %.

Nombre de voix obtenues

Syndicats	Salariés	Retraités	Total
CFDT	17.773	22.954	40.728
CFE-CGC	19.580	8.736	28.317
CGT	33.654	52.895	86.549
FO	10.372	9.655	20.027
Autres	169	74	243
Total	81.549	94.315	175.864

Le vote des retraités a cependant infléchi ces résultats en ramenant le taux de la CFE UNSA Énergies à 16,07 %. Malgré tout, l'Alliance CFE UNSA Énergies démontre une nouvelle fois que ses propositions sont tournées vers l'avenir et répondent à la nécessité de moderniser les Activités Sociales dont trop de salariés et retraités sont exclus.

Résultats (salariés et retraités)

CFE UNSA	CGT	CFDT	FO	Autres
16,07 %	49,21 %	23,12 %	11,46 %	0,2 %

Bien sûr, tous les administrateurs CFE UNSA Energies continueront d'engager leur énergie et leurs compétences pour faire évoluer les Activités Sociales au bénéfice de tous.

LA FÉDÉRATION FÊTERA SES 80 ANS !

En décembre 2018, la Fédération fêtera ses 80 ans. En effet, l'Union Nationale des Cadres et de la Maîtrise qui a précédé la CFE-CGC des IEG jusqu'en 1995, devenue en 2011 la



CFE Énergies a déposé ses statuts pour la première fois le 26 décembre 1938.

À l'occasion de cet anniversaire, nous souhaitons recueillir des témoignages de celles et ceux qui ont fait notre histoire. Par exemple : témoigner d'une anecdote syndicale, pourquoi et comment vous avez adhéré, ou encore ce que représente pour vous le syndicalisme.

Vous pouvez adresser vos témoignages à l'adresse mail : 80ansfederation@cfe-energies.com en précisant votre nom, votre prénom et la date de votre adhésion.

Ces témoignages serviront à alimenter un « livre anniversaire ».

LA CNIEG EN QUELQUES CHIFFRES



181 salariés de la CNIEG gèrent les pensions des 160 entreprises de la Branche. En 2016, 4,8 milliards de presta-

tions vieillesse ont été versées aux 133.000 retraités de droit direct (dont 31.000 femmes) et aux 40.000 retraités en reversion. L'âge moyen des retraités est de 69,7 ans. On compte actuellement 1,12 actif cotisant pour 1 retraité et 2016 a vu 8.501 départs en retraite (dont 2.464 femmes) avec un âge moyen de 57,3 ans.

MUTIEG et MALAKOFF MÉDÉRIC, partenaires pour préparer la protection sociale de demain



Face à un monde qui change et dans le contexte d'un secteur de l'énergie en pleine mutation, **MUTIEG**, engagée depuis 2011 sur le périmètre de la Mutuelle Santé des Industries Électriques et Gazières et **MALAKOFF MÉDÉRIC** spécialiste de la prévoyance et de la retraite complémentaire, allient leur savoir-faire et s'engagent dans un partenariat pour encore mieux répondre aux besoins des adhérents du secteur de l'énergie.





INFORMATIONS GÉNÉRALES

DROIT et RÉGLEMENTATION

Plate-forme d'alerte des réseaux sociaux



Depuis octobre 2017, l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes), a créé une plateforme de signalement chargée de recueillir les doléances des particuliers et entreprises confrontés à divers dysfonctionnements.

Le site <https://jalerte.arcep.fr/> permet d'indiquer tous les problèmes rencontrés lors d'appels téléphoniques défectueux, de coupure ou couverture de réseaux, de problème d'accès à internet... Les particuliers, entreprises, administrations insatisfaits sont appelés à se manifester, non pas pour trouver une solution, mais pour recenser les réclamations et distinguer les bons et les mauvais élèves de fournisseurs d'accès. L'ARCEP reçoit plus de 7.000 réclamations à propos des télécoms.

Il ne s'agit nullement de régler le problème rencontré car la plate-forme ne se substitue pas aux services clients des opérateurs. Les données recueillies sur la plate-forme seront étudiées par le régulateur pour déterminer les axes d'amélioration des opérateurs télécoms et constituer une base de données qui permettra de cartographier les perturbations et identifier les actions à mener localement.

Permis de conduire et carte grise en ligne

Depuis le 6 novembre, il n'est plus nécessaire d'aller à la préfecture pour refaire carte grise ou permis de conduire. Dans le cadre du "Plan préfecture nouvelle génération" visant à moderniser les services publics, certaines démarches sont désormais numérisées. C'est dorénavant exclusivement en ligne que vous

pourrez réaliser vos demandes, via le site officiel et gratuit de l'Agence nationale des titres sécurisés : <https://ants.gouv.fr/> Cet organisme est déjà chargé du suivi numérique des pré-demandes de passeports ou de cartes nationales d'identité. Ce site permettra :

- d'obtenir un nouveau permis : en cas de perte, de vol, de détérioration ou de la fin de validité d'un permis ou d'un changement d'état civil, suite à une annulation ou une suspension du permis,
- de connaître un solde de points de permis,
- de demander ou réactiver son numéro NEPH - le numéro unique d'un conducteur, utilisé lors d'une première inscription ou d'une inscription à un autre type de permis (permis moto, permis camion...),
- de modifier l'adresse de la carte grise.

Après avoir fourni les informations et les documents numérisés (par scannage, avec un smartphone ou un appareil photo numérique), le règlement s'effectue par carte bancaire, seul paiement possible accepté.

Un numéro de dossier et une attestation de la prise en compte de la demande sont envoyés. Pour les cartes grises, un certificat provisoire est délivré en attendant la carte définitive qui arrivera par courrier quelques semaines après votre demande.



AGENCE NATIONALE
DES TITRES SÉCURISÉS

Le site <https://ants.gouv.fr/> est gratuit et le coût de l'appel au 34 00 est de 0,06 € la minute. Attention aux autres sites existants qui proposent une prise en charge des demandes, mais qui sont payants.

Si vous n'avez pas internet, des médiateurs numériques, installés dans les préfectures, seront présents pour vous aider à remplir les formulaires numériques.



SANTÉ

Arnaque à la carte vitale



Si vous recevez un email semblant provenir du <https://www.service-public.fr/> qui vous promet une nouvelle version de la carte vitale en

24 heures, détruisez ce courriel sans y répondre car il s'agit d'une tentative d'extorsion de vos données bancaires.

La version V3 de la carte vitale n'existe pas, seules deux versions sont actuellement utilisées : la V1 sans photo et la V2 avec photo.

Don d'organes

En France, la loi indique que nous sommes tous présumés donateurs d'organes et de tissus après la mort (mort cérébrale) sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus d'être prélevé. Le principal moyen est de vous inscrire sur le registre national des refus www.registrenationaldesrefus.fr Il est cependant important d'échanger avec les membres de son entourage sur les souhaits de chacun, car c'est vers eux que l'équipe médicale se tournera, après avoir vérifié que vous n'êtes pas inscrit sur le registre national des refus.

Hausse du forfait hospitalier



Face aux difficultés budgétaires des hôpitaux, le projet de loi de Financement de la Sécurité Sociale pour 2018 prévoit une hausse de 2 € du forfait hospitalier au 1^{er} janvier prochain.

Une mesure pénalisante pour ceux qui n'ont pas de complémentaire santé.

Si les salariés sont désormais tous couverts par une mutuelle, ce n'est pas le cas des autres catégories de population comme les chômeurs et les retraités. Cette hausse du forfait hospitalier est injuste et va surtout peser sur les plus pauvres. C'est encore plus vrai pour les seniors pour lesquels le prix des complémentaires augmente après 60-65 ans, et qui étant plus confrontés à des soucis de santé, risquent davantage d'être hospitalisés.

Répercussion directe sur le prix des mutuelles

Pour assumer cette nouvelle dépense (plus de 180 millions €), les mutuelles devront très probablement augmenter leurs cotisations. Tous ceux qui paient déjà très cher leur complémentaire santé, comme les retraités, risquent de voir leur "facture" mutuelle s'alourdir encore.

Un avis médical plus cher

Une consultation ponctuelle chez un spécialiste (hors psychiatre ou neurologue) à la demande de votre médecin traitant sera facturée 48 € (au lieu de 46). Ce montant passera à 50 € au 1^{er} janvier 2018.

Anti-gymnastique à portée de tous



L'anti-gymnastique est une gym douce mise au point dans les années 1970. Elle est à portée de toutes et tous quels que soient sa condition physique et son âge.

Il s'agit d'une méthode de travail corporel fondée sur l'écoute du corps. Les mouvements sont simples mais puissants qui sollicitent les muscles en profondeur et permettent de prendre conscience de son corps, de ses tensions, de sa posture...

Une séance dure une heure et quinze minutes. Les exercices peuvent se faire allongés, assis ou debout. Le praticien peut parfois inclure quelques accessoires comme une petite balle, un coussin, des baguettes qui vont aider à prendre conscience des tensions et permettre de mieux les relâcher. Certaines séances peuvent être thématiques : hanches, nuque, yeux... Mais ce que le pratiquant va découvrir, c'est que tous ses muscles sont reliés. Ainsi les exercices permettent de relâcher plusieurs zones du corps.

Pour trouver un cours près de chez vous, rendez-vous sur le site <https://antigymnastique.com/fr/>



IMPÔTS

P rélèvement sur le capital

Jusqu'à présent, les revenus du capital mobilier (intérêts, dividendes, plus-values) étaient soumis au barème de l'impôt sur le revenu (jusqu'à 45 %) auxquels s'ajoutaient 15,5 % de prélèvements sociaux. Pour réduire la fiscalité, il existait des abattements.

À compter de 2018, ces revenus seront taxés forfaitairement à 30 %. Les ménages modestes pourront conserver le système actuel. Le régime fiscal avantageux de l'assurance-vie restera inchangé, sauf pour les nouveaux flux au-delà de 150.000 €.

P rélèvement unique sur les revenus des placements

Les revenus des placements seront soumis à un Prélèvement forfaitaire unique (PFU) de 30 %, CSG comprise. Le PFU concerne notamment les Plans d'épargne logement (PEL) ouverts à compter de 2018 et les gros contrats d'assurance-vie (au-delà de 150.000 €) souscrits à partir de 2018.

R éduction d'impôt ou crédit d'impôt ?

Un avantage fiscal peut être accordé sous forme de réduction d'impôt, de crédit d'impôt ou de déduction du revenu. Cela n'a pas le même impact sur le montant de l'impôt à régler. Avec une réduction ou un crédit d'impôt, l'économie est la même pour tous les foyers fiscaux. Cependant, si le montant de votre réduction dépasse celui de l'impôt à payer, le surplus est perdu, alors que si le montant du crédit excède celui de l'impôt à régler, vous serez remboursé.

Avec un avantage accordé sous forme de déduction du revenu, l'économie d'impôt diffère selon les ménages. Elle est d'autant plus élevée que le montant de l'impôt est important.

M aintien du crédit d'impôt pour les services à la personne

Le crédit d'impôt pour les retraités qui emploient une personne à domicile ou utilisent un service à la personne, créé l'an dernier est

maintenu. Ce crédit d'impôt avait remplacé une réduction d'impôt, c'est-à-dire qu'ils peuvent se faire rembourser par le fisc, si cet avantage fiscal dépasse le montant de leur impôt ou s'ils sont exonérés.

E xonération d'impôt pour certaines pensions

Certaines retraites, pensions ou aides sont exonérées d'impôt, automatiquement ou sous des conditions fixées par la loi :

- **les pensions de retraite et d'invalidité de la Sécurité Sociale** inférieures à 3.383,33 € en 2016 (condition : les ressources du foyer doivent être inférieures à 9.609,60 € (personne seule) ou 14.918,90 € (couple) en 2016,
- **l'Allocation de solidarité** aux personnes âgées (ASPA, ex-minimum vieillesse), l'allocation supplémentaire d'invalidité (ASI),
- **l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA)** et les aides sociales aux personnes âgées,
- **les majorations pour assistance d'une tierce personne** (condition : elles doivent être versées par les régimes obligatoires de la Sécurité Sociale),
- **la retraite du combattant**, les traitements attachés à la Légion d'Honneur et à la Médaille militaire,
- **la retraite mutualiste des anciens combattants** (condition : l'exonération est limitée à un montant inférieur ou égal à 1.755 € en 2016),
- **l'allocation de reconnaissance versée aux harkis**, à leurs conjoints, ex-conjoints non remariés et enfants,
- **l'allocation de vétéran des sapeurs-pompier volontaires**,
- **les prestations et rentes servies en cas d'accident** du travail et de maladie professionnelle (condition : elles doivent être versées par les régimes obligatoires de la Sécurité sociale),
- **les indemnités versées aux victimes de l'amiante** ou à leurs ayants-droit,
- **le versement par le Fonds d'indemnisation des victimes de l'amiante** ou par décision de justice,
- **l'Allocation aux adultes handicapés (AAH)**, le complément de ressources, la majoration pour la vie autonome, la prestation de compensation du handicap.

SOCIÉTÉ

La cigarette électronique interdite dans les lieux publics



Il ne sera plus possible de vapoter dans les lieux publics, c'est-à-dire les locaux destinés à l'accueil, les établissements scolaires ou de la formation, les moyens

de transport collectif fermés (tram, bus, train, métro...). Au travail, l'usage de la cigarette électronique reste possible dans un bureau individuel fermé mais ce sera désormais la seule possibilité. Les fumeurs qui ne respectent pas cette interdiction risquent une amende pouvant aller jusqu'à 150 €.

Les photos retouchées

Il est désormais obligatoire d'indiquer sur les photos à usage commercial, la mention "photographie retouchée" lorsque la silhouette d'un mannequin a été affinée par un logiciel. Selon le Ministère des Solidarités et de la Santé, la mesure vise "à agir sur l'image du corps dans la société pour éviter la promotion d'idéaux de beauté inaccessibles et prévenir l'anorexie chez les jeunes".

Fin des cabines téléphoniques

Au nombre de 300.000 il y a 20 ans, les 5.450 cabines existantes vont être démontées d'ici la fin de l'année. La loi Macron pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, ne contraint plus les communes



de s'équiper d'au moins une cabine téléphonique pour permettre un accès au plus grand nombre. L'apparition des mobiles en 1997 a rendu les cabines obsolètes et leur fréquentation avait chuté de 90 % entre 2012 et 2015.

Alors qu'en 2000, les publiphones avaient rapporté 516 millions € à Orange, la chute importante des appels causait depuis, des pertes de l'ordre de 10 millions € par an. L'entreprise Veolia est chargée du retrait et de la récupération de l'aluminium et du verre pour les recycler.

Il en sera de même pour les célèbres cabines rouges de Grande Bretagne d'ici 2022. La cabine téléphonique est désormais un objet vintage très recherché sur les sites spécialisés.

Le smartphone devient titre de transport



Le vieux ticket de métro parisien vit ses derniers mois d'existence. Ile-de-France

Mobilités (anciennement Stif), qui organise les transports franciliens, vient d'annoncer la fin du titre de transport version papier. Cette disparition se fera au profit des téléphones mobiles (smartphones) ou carte rechargeable occasionnellement, dès l'été 2018 pour expérimentation. La disposition devrait être généralisée en 2019.



C'est la fin du pass Navigo. La billettique se modernise, les titres individuels de transport disparaissent définitivement. Les forfaits et

abonnements seront stockés sur la carte SIM du téléphone. Si la batterie du smartphone est vide, le système pourra toujours fonctionner.

La transition se fera progressivement. Les personnes sans téléphone ou voyageant occasionnellement dans la région parisienne devront utiliser une carte rechargeable avec laquelle il sera possible d'acheter un ticket à l'unité ou des carnets, via internet notamment.

Selon Ile-de-France Mobilités, 900.000 usagers pourront utiliser cette technologie dès 2019. A terme, ils seront plus de 3 millions à être "compatibles". Cette opération d'envergure coûtera plus de 12 millions € et sera financée par la région Ile-de-France.

DIVERS

TNT : les fréquences changent

La Télévision numérique terrestre (TNT) va progressivement abandonner la bande de fréquence de 700 MHz sur l'ensemble du territoire. Il s'agit de transférer des fréquences hertziennes utilisées par la TNT pour les mettre à disposition des opérateurs de téléphonie mobile et améliorer ainsi la couverture mobile 4G. La première étape de ce redéploiement a eu lieu en avril 2016 avec le passage à la TNT haute définition.

Une deuxième étape a débuté le 21 novembre 2017 pour 1.140 000 personnes dans les Alpes-de-Haute-Provence, les Alpes-Maritimes, les Bouches-du-Rhône, le Var et la Corse.

Pour en savoir plus sur le calendrier dans le reste de la France : <http://www.recevoirlatnt.fr>

Fin programmée des tarifs réglementés du gaz

Le maintien des tarifs réglementés du gaz naturel n'est pas conforme au droit de l'Union Européenne. Ainsi en a décidé le Conseil d'État en annulant le décret du 16 mai 2013 qui encadre les tarifs réglementés du gaz appliqués essentiellement par ENGIE. Cet arrêt constitue une première étape vers l'extinction des tarifs réglementés même si, pour l'instant, ces derniers demeurent en vigueur (*arrêt du Conseil d'Etat n° 37032 du 19 juillet 2017*).

La puissance des aspirateurs désormais limitée

Si vous rêviez de vous offrir un appareil très puissant, il est temps de changer de critère. Depuis le 1^{er} septembre 2017, **la puissance électrique des aspirateurs neufs est en effet limitée à 900 W**. Ce n'est pas la première fois que le sujet fait l'objet d'une réglementation restrictive puisqu'une directive de Bruxelles avait déjà interdit la vente de machines de plus de 1.600 W en septembre 2014.

Cette mesure fait partie d'un large plan visant à réduire la consommation électrique de 20 % en 2020 et contribuerait, à l'échelle de l'Europe, à une économie estimée à 16 TWh/an en 2020, soit environ 2 fois la consommation électrique annuelle de la SNCF.

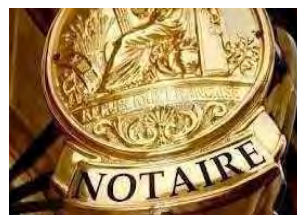
Selon les ingénieurs de l'association 60 millions de consommateurs, le nombre de W, souvent mis en avant dans les argumentaires de vente, n'est pas le bon critère. La capacité d'aspiration dépend avant tout du débit d'air dans l'appareil et de la



dépression (c'est-à-dire de la différence de pression entre l'intérieur et l'extérieur de l'aspirateur). **Selon ces experts, la baisse de puissance à 900 W a même des conséquences positives** parce qu'elle a obligé les industriels à augmenter la qualité du moteur et la conception des appareils. Malheureusement pour le particulier, ces caractéristiques sont difficiles à vérifier en magasin.

De plus, le niveau sonore de 80 db maximum est imposé.

Succession : erreur du notaire



Le notaire engage sa responsabilité lorsqu'il commet des fautes dans l'exécution de sa mission. Mais si les sommes dues

sont justifiées, il faut les rembourser même si plusieurs mois se sont écoulés. Si vous ne le faites pas, il devra saisir un juge et prouver le

bien-fondé de sa demande. S'il est établi que son erreur a causé un préjudice (par exemple, un emprunt a dû être contracté pour rembourser), il pourra être condamné à payer des dommages et intérêts (il est assuré pour cela).

La première chose à faire est de lui écrire par lettre recommandée pour lui demander de

justifier en détail les sommes qu'il réclame. Il est conseillé de soumettre sa réponse à un avocat pour savoir si elle est légitime et, éventuellement, saisir le Président de la chambre des notaires pour arbitrer le litige avant d'aller devant un tribunal.

QUELQUES CHIFFRES



0,51 %

c'est la hausse maximale de loyer que les propriétaires d'un logement soumis à la loi de 1948 peuvent appliquer depuis juillet 2017

(décret n° 2017-1140 du 6 juillet 2017 - JO du 7)

4 %

des parents prenant un congé parental sont des hommes

(OCDE 2016)

4,3 millions

c'est le nombre de bénéficiaires de la prime d'activité sur au moins un mois de l'année 2016. Elle s'élève à 158 € en moyenne par foyer

(Caisse Nationale des Allocations Familiales)

19,1 %

c'est la proportion de salariés travaillant à temps partiel en France, soit 4.375.000 personnes

(INSEE enquête emploi 2015)

49 %

c'est la part des actifs parmi les personnes vivant en colocation, contre 30 % pour les étudiants

(baromètre FNAIM-IFOP juin 2016)

60 %

des entreprises créées il y a cinq ans existent toujours (hors régime d'auto-entrepreneur)

(source : INSEE Première n° 1639 - mars 2017)

QUELQUES « TRUCS » SUR LE WEB

Comment traduire facilement un texte en français

Pour traduire un texte en français ou pour déchiffrer un menu ou un panneau à l'étranger, vous pouvez télécharger l'application **Google Traduction** sur votre smartphone.



Elle peut traduire simultanément ce que vous dites ou entendez grâce au micro. Les résultats ne sont pas toujours parfaits mais ça peut aider à comprendre.

- Lancez l'application et choisissez la langue que vous souhaitez traduire.
- Vous avez le choix entre l'appareil photo, le micro, les tracés (écriture tactile directement sur l'écran) ou le clavier pour sélectionner ce que vous souhaitez traduire.
- Avec l'appareil photo, dirigez la caméra de votre smartphone sur un texte à traduire, alignez-le et prenez la photo. Surlignez avec votre doigt la phrase ou le passage à traduire, la traduction s'affiche au-dessus.
- Avec le micro, vous pouvez sélectionner les langues désirées, puis toucher le micro et parler. L'application traduit et dicte ce que vous venez de dire en simultané.
- Avec le clavier ou le tracé, vous pouvez écrire directement sur l'écran pour que l'appareil traduise vos phrases. Il pourra aussi les dicter à haute voix ensuite.
- Pensez à télécharger les langues dont vous pourriez avoir besoin avant de partir pour faire marcher l'application sans connexion une fois sur place.
- Depuis votre ordinateur, vous pouvez aussi utiliser la version <https://translate.google.com/> qui traduit instantanément.

Comment localiser son iPhone perdu ou volé ?

À faire AVANT la perte ou le vol de votre iPhone :

- **activer la localisation** : aller dans le menu [Réglages], puis [Confidentialité], puis [Service de localisation]. Cocher cette case
- **ouvrir le menu [Réglages]** : aller dans le menu [Général], puis [Informations] et noter le numéro de série et le code IMEI. Ces données seront demandées par l'assurance et la police.

APRÈS la perte ou le vol de votre iPhone :

Localiser depuis un autre iPhone, un ordinateur ou un iPad puis connectez-vous à votre compte iTunes avec vos logins et vos mots de passe. Tous les appareils Apple rattachés à votre compte iTunes vont apparaître sur une carte.

Sélectionner alors l'appareil perdu ou volé, 4 choix possibles :

1. **activer le mode [Perdu]** pour déclarer l'appareil et envoyer un message qui apparaîtra dessus si quelqu'un l'allume,
2. **demander à être prévenu** quand il sera localisé, dès qu'il sera chargé et connecté à Internet,
3. **effacer les données à distance** afin de préserver vos informations et photos stockées sur l'appareil,
4. **faire sonner l'appareil pour l'entendre** s'il est encore un peu chargé et non loin de vous. S'il est déchargé, cela peut prendre du temps avant qu'il ne sonne.



DOSSIER THÉMATIQUE

LITIGE : la bonne tactique face à un service client

Afin de faire une réclamation efficace suite à une facture erronée, un achat défectueux ou un retard de livraison, voici quelques conseils.

Laisser un message électronique

Consulter le site internet du fournisseur. Les réponses aux questions les plus fréquentes des clients y sont souvent regroupées dans une rubrique FAQ. L'explication de votre facture y figure peut-être. Autre possibilité, laisser un message sur le site du vendeur. Vous évitez ainsi l'attente au standard et surtout votre réclamation est enregistrée et datée. Si vous n'obtenez pas de réponse, il convient de téléphoner.

Cibler les heures creuses

Trouver le numéro du service client sur votre facture ou sur le site du fournisseur. Vérifier que le temps d'attente est gratuit ou facturé à un prix minime et éviter les heures d'affluence.

Préparer votre appel

Noter spécifiquement les points à évoquer afin d'éviter un nouvel appel et se munir de tous les documents (facture, numéro client, commande, bon de livraison...). Exposer le plus clairement possible la réclamation. Plus on est précis, factuel et calme, mieux l'interlocuteur répondra. Un appel devrait suffire, deux au maximum. Si le problème n'est pas réglé, il faudra écrire.

Envoyer une lettre recommandée

Indiquer les motifs du mécontentement et le souhait : annulation d'une facturation, envoi d'un nouveau produit, remboursement, dédommagement. Là aussi, s'attacher aux faits et joindre les copies des justificatifs. Au besoin, glisser dans la lettre une phrase magique du type "faute de réponse dans un mois, je me réserve le droit d'en informer une association de consommateurs et de saisir le juge". Conserver une copie de la lettre, l'avis d'envoi et l'accusé de réception.

Faites-vous aider

Vous pouvez aussi contacter une association de consommateurs. La cotisation annuelle ne coûte que quelques dizaines d'euros, et cela permet de profiter des conseils de juristes. Il est possible également de signaler le litige à la Direction générale de la concurrence sur son site ou par téléphone au 3939

Saisissez un médiateur

Il est possible de faire appel gratuitement au médiateur du secteur concerné, à un médiateur privé (prix selon vos revenus) ou à un conciliateur de justice. Renseignements sur justice.gouv.fr ou en mairie. C'est gratuit.

Aller en justice

C'est l'ultime recours quand on est dans son droit face à une entreprise opposée à toute conciliation. Des procédures simplifiées, sans avocat, existent. Mieux vaut cependant interroger un juriste d'association avant d'en arriver là.

Et enfin, pour les fans d'Internet, il faut interpeller le fournisseur via le réseau social Twitter avec un bref message comprenant le nom de l'entreprise. Le service client réagit le plus souvent dans les minutes qui suivent.



Pour nous SUIVRE ou nous CONTACTER

<http://www.cfe-energies.com>

contact@cfe-energies.com



PENSEZ À COMMUNIQUER VOTRE ADRESSE EMAIL À VOTRE SYNDICAT POUR SUIVRE L'INFORMATION EN TEMPS RÉEL.