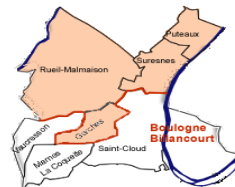




Le Consom'acteur



N° 82

Mois de MARS 2024

EDITO

Association locale UFC Que Choisir de Saint Cloud, regroupant Garches - Marnes la Coquette - Puteaux - Rueil Malmaison – Suresnes – Vaucresson mais également toutes communes souhaitant notre intervention.

Bonjour chères adhérentes et adhérents

Tout d'abord, merci aux adhérents qui ont participé à notre assemblée générale 2024. Faire connaissance pour les uns, réponses à leurs questions pour les autres, nous avons passé un très bon moment ensemble.

Les jeux olympiques et paralympiques sont là, à notre porte. On en oublierait presque l'accélération des projets de destruction, des pollutions, d'expulsion et de spéculation qui s'y ajoutent.

Et nous les Franciliens ? la hausse des prix des transports, des restaurants, des points de loisirs pour nos familles, sur-fréquentation dans les rues... nous pénalisent sans certitude de réelles retombées économiques positives.

83 % des Français résident dans un désert médical. C'est pourquoi, l'UFC-Que Choisir a lancé une pétition en ligne « accès aux soins – J'accuse l'Etat » pour faire pression sur le gouvernement afin d'exiger une amélioration de l'accès aux soins. A vous de voir si vous souhaitez nous accompagner dans cette démarche en signant à votre tour.

Toujours en recherche de bénévoles, si vous souhaitez rejoindre notre association locale, n'hésitez à nous contacter, vous êtes les bienvenus. Très amicalement

Julie COHEN
Présidente

Sommaire

- **Enquête :**
Pénurie de Médecins 2
- **PV de l'AG**
Arnaque au téléphone 3 à 6
- **Méfiez-vous des QR Codes** 7
- **Les dangers méconnus du Tramadol** 8
- **Données personnelles**
Usurpation d'identité 9 à 10
- **Cyberattaque s/ Viademis et Almarys**
Démarchage téléphonique 11
- **A Savoir**
- **Nouvelles réglementations**
- lois
- justice
- Abonnement 12

Nos Permanences : hors jours fériés et sur RV uniquement

- les 1^{er} et 3^e Lundi de 14 h à 17 h **Maison de la Justice** – 18 rue des Ecoles – 92210 SAINT-CLOUD
01 46 02 25 69
- les 1^{er} et 3^e samedi de chaque mois de 9 h à 12 h : **Point d'accès au Droit** – 28 rue Merlin de Thionville – 92150 SURESNES.-.01.41.18.37.36 ou 01.41.18.37.34.
- le 1^{er} Vendredi de chaque mois de 14h à 17h : **CCAS** - 2 Place Jean Jaurès - 92500 RUEIL MALMAISON
01 47 32 67 67

Si vous ne pouvez pas venir à notre permanence, adressez-nous votre litige ou vos questions, en ligne :

- Sur le site de St Cloud – Soumettre un litige ou sur contact@saintcloud.ufcquechoisir.fr
- Sur le site de la Fédération : <https://www.quechoisir.org> > soumettre-un-litige

Notre siège : Maison de l'Amitié : 18, rue des Ecoles – 92210 SAINT CLOUD
e-mail : contact@saintcloud.ufcquechoisir.fr Tél. 06 41 06 59 35

Sites à consulter : UFC QueChoisir de Saint Cloud : <http://saintcloud.ufcquechoisir.fr>
: UFC QueChoisir Nationale : <https://www.quechoisir.org>

Gratuit – Bulletin tiré à 350 exemplaires – Directeur de la publication : Julie COHEN
Tous droits réservés – ne peut être reproduit en tout ou en partie qu'avec l'accord de l'UFC Que Choisir

Enquête



I - Pénurie de Médecins généralistes

La faute au numéris clausus

Dans les années 1980 et 1990, obnubilés par le trou de la Sécurité sociale, les ministres successifs de la Santé ont fortement limité la formation des médecins, accusés de doper les dépenses. Retour sur une politique de court terme, responsable de la pénurie actuelle

Notre enquête s'est déroulée entre le 18 mars et le 1^{er} avril 2023 au téléphone, par les bénévoles des associations locales de l'UFC-Que Choisir.

Pour la partie médecins généralistes : Dans 70 départements, par 98 associations locales. Au total, 2642 généralistes ont été contactés.

Les Résultats

Parmi les 2642 questionnaires, un quart des médecins n'ont pas pu être enquêtés, faute d'interlocuteur lors de l'appel, soit 1979 contactés. Pour ces 663 médecins non enquêtés, dans 45% des cas, le numéro n'a pas répondu et dans 11%, le numéro n'est plus attribué. Dans 44% des appels, un répondeur indique que la prise de rendez-vous se fait uniquement sur Doctolib ou via d'autres sites Internet.

Prise en charge des nouveaux patients (résultats globaux)

51,5% des médecins généralistes interrogés ont indiqué ne plus accepter prendre de nouveaux patients en tant que médecin traitant. Une hausse alarmante ! Ils étaient seulement 44% lors de notre étude de 2019.

Part des médecins n'acceptant plus de nouveaux patients en tant que médecins traitants		
	■ Ne prennent plus de nouveaux patients en tant que médecin traitant	
2023	51,5 %	48,5 %
2019	44 %	56 %

Les trois quarts des médecins interrogés (71 % en 2019) n'acceptent plus de nouveaux patients car ils en ont déjà trop. Une évolution d'autant plus inquiétante mais qui s'explique en partie par la baisse du nombre de praticiens libéraux et la forte hausse des besoins de soins avec le vieillissement de la population française.

Taux de refus pour Paris et les Hauts de Seine

Département	2019		2023		Variation 2019/2023	Densité*
	Non	Effectifs	Non	Effectifs		
75 Paris	20 %	30	55 %	44	↗	182,3
92 Hauts de Seine	40 %	85	51 %	77	↗	121,8

* Densité médicale des généralistes (activité régulière) pour 100 000 habitants par département : données statistiques au 1^{er} janvier 2021 – France 123,8 pour 100 000 habitants.

II - Ophtalmologues



Pour la partie ophtalmologues : 98 associations locales ont enquêté dans 65 départements français. 761 ophtalmologues ont ainsi été contactés.

Les Résultats

Parmi les 761 questionnaires, près de 30% des praticiens n'ont pas pu être enquêtés, faute d'interlocuteur lors de l'appel. Pour ces 220 ophtalmologues non enquêtés, la moitié du temps, un répondeur indique que la prise de rdv se fait uniquement sur Doctolib ou autre site Internet dédié

Possibilité d'obtenir un rendez-vous (résultats globaux)

72 % des ophtalmologues interrogés ont accepté de planifier un rendez-vous avec le patient.

Pour la région Ile de France	% de rdv obtenus	Délai d'obtention du rdv			Densité ophtalmo libéraux (pour 100.000 hab)
		Moins d'un mois	De 1 à 3 mois	Plus de 3 mois	
	84 %	67 %	29 %	5 %	9,6

Sans grande surprise, c'est en Ile-de-France que le délai d'obtention d'un rendez-vous avec un ophtalmo est le plus rapide



PROCES VERBAL DE L'ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE 2024 AL n°923 de SAINT CLOUD

Le 09 Mars 2024 à 10 h

Maison de l'Amitié – 18 rue des Ecoles - 92210 SAINT CLOUD

Les membres adhérents de l'association locale UFC-Que Choisir de Saint Cloud se sont réunis en Assemblée Générale Ordinaire, sur convocation du conseil d'administration effectuée par courrier et envoi par mail, conformément aux dispositions de l'article 11 des statuts, sur les différents points de l'ordre du jour suivant :

ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE :

- Approbation du PV. de l'A.G. précédente 2023
- Présentation du rapport d'activité, discussions éventuelles (vote)
- Rapport financier et budget prévisionnel (quitus)
- Présentation du bureau (article 9.3)
- Renouvellement du Conseil d'Administration (Articles 7.4 – 7.8 – 7.9) (vote)

DESIGNATION DU PRESIDENT : Julie COHEN

SECRETAIRE DE SEANCE : Denise GIBERT-YVON

Il a été établi une feuille d'émargement des membres présents et représentés pour L'AGO.

Adhérents présents et à jour de leur cotisation : 15 Pouvoirs : 63 total : 78 adhérents

Aucun quorum n'étant requis par les statuts, l'Assemblée Générale Ordinaire peut valablement délibérer.

La Présidente Julie COHEN ouvre la séance à 10 h, elle remercie les adhérents de leur présence, ainsi que ceux qui ont adressé leur pouvoir et les bénévoles pour l'aide et le soutien qu'ils apportent à l'association. Elle présente les membres du Bureau actuel.

La Présidente passe ensuite à l'ordre du jour.

APPROBATION DU P.V. DE L'A.G. PRECEDENTE

Après rappel du Procès-Verbal de l'A.G. du 11 Avril 2023, celui-ci est approuvé à l'unanimité.

PRESENTATION/DEBAT DU RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITE

1. Fonctionnement de l'AL

- ◆ Ouverture de l'AL principale à **Saint Cloud** : Les Lundis 2/mois de 13 h 30 à 17 h.
- ◆ Ouverture des permanences décentralisées :
Rueil Malmaison : 1er Vendredi de chaque mois de 13 h 30 à 17 h
Suresnes : 1^{er} et 3^e samedi de chaque mois de 9 h à 12 h
- ◆ **Nombre total d'heures d'ouverture tous lieux confondus : 272 H 50**

Nombre d'appels téléphoniques	694	Nombre de mails traités	620
Nombre de personnes reçues	200	Nombre de visites sur le site internet	50
Nombre de courriers traités	10		

2 Les ressources humaines de l'AL

Le nombre d'adhérents au **31 décembre 2023** s'élève à : **258** (91 nouveaux adhérents – 72 adhésions de sympathisants et 95 ré-adhésions).

Nous étions en 2022 : **313** adhérents - 2021 : **375** - 2020 : **280** - Nous avons en 2023 : **258** adhérents soit **55** adhésions de moins par rapport à 2022 et une perte de **17,57 %**

◆ *Point bénévoles :*

10 bénévoles dont **2 conseillers litiges** et **2 stagiaires litiges** sont présents pour les différentes tâches (bulletin, enquêtes, TLL, site, les litiges ...) Nous n'avons pas de salarié.

Stages ou formations locaux ou fédéraux : 3

3 Activité liée au traitement des litiges

◆ Le nombre **de personnes reçues** tous lieux confondus et par thématique s'élève à : **200**

Litiges traités en permanences		Litiges traités par Catégories	
RUEIL	51	Immobilier, Logement, Copropriété,	21
SURESNES	47	Assurance (mutuelle)	33
SAINT CLOUD	88	Banques, Organismes de crédit	44
TOTAL dans nos 3 permanences	186	Auto moto, Caravane, Bateaux	39
Litiges traités tous lieux confondus par niveau		Alimentation	2
Niveau 1	282	Services marchands	201
Niveau 2	3	Energie, Eau, Assainissement	17
Niveau 3	93	Administration	1
TOTAL des litiges traités en 2023 Litiges TLL (ALED) : 192	378	Opérateurs de télécommunications	18
		Santé, Médecine, Maladie, Hygiène	0
		Autres secteurs divers	2
		TOTAL	378

4 Activité liée aux instances

- ◆ *Nombre de CA par an :* 4
- ◆ *Nombre de Bureau :* 2
- ◆ *Composition du CA en 2023 :* 6 membres
- ◆ *Présentation du membre du CA en renouvellement :* Bernard LIVERTOUX

5 Activité de communication et représentation

◆ *Intervention médias :*

2 bulletins "le Consom'acteur" ont été publiés en Avril et Octobre 2023

Ils sont envoyés, par mail, gratuitement à nos adhérents et sur demande, par la poste.

Nous avons tenu un stand aux forums des associations de Suresnes et Saint Cloud.

◆ *Nombre de représentation :* **3**

Nous sommes présents à diverses commissions consultatives :

- Commission des services publics locaux de Suresnes Mt Valérien, de Saint Cloud
- A.G. de la Fédération
- Conseil d'Administration de L'UFC Régionale IDF

◆ *Nombre d'enquêtes Fédérales :* **4**, pour la plupart, les réponses ont été faites sur internet.

- En Janvier – La poste a souhaité connaître les délais de réception d'un timbre rouge dématérialisé.
- En Mars – Enquête, par téléphone, auprès des médecins généralistes (en tant que nouveau patient) et chez les ophtalmologues (pour connaître les délais de RDV).
- En Septembre – Relevé de prix des fruits et légumes frais bio et non bio, avec leur origine, dans les grandes surfaces
- En Novembre – Dans les magasins, en circuit court, nous avons relevé les prix de 28 produits de saison (6 fruits et 22 légumes frais).

♦ **Activité des commissions thématiques :**

- Direction départementale de protection des populations (DDPP)
- CDC DRIHL 92 de Nanterre, département conciliateur bailleur/locataire.

6 Perspectives pour l'année à venir :

Rechercher des bénévoles devient une urgence :

- Les stagiaires que l'on doit accompagner durant leur présence, partent au bout de quelques mois, en reprenant leurs études.
- Les bénévoles seniors partent aussi pour profiter de la vie autrement que devant un ordinateur.
- Les jeunes bénévoles suivent l'évolution de leur vie personnelle et professionnelle et ont beaucoup moins de temps.

♦ **Projets :** Poursuivre nos activités de l'année 2023.

Communiquer par le Net via notre site.

Recruter de nouveaux bénévoles en priorité

Augmenter nos adhérents et les fidéliser.

Donner à nos adhérents conseils, aide et soutien dans nos permanences.

Quels thèmes ? : Nous sommes trop peu nombreux pour envisager des actions à l'avance.

Notre AL adaptera ses actions en fonction des disponibilités des bénévoles et des contraintes de la fédération.

VOTE : Le rapport moral et d'activité soumis à l'approbation des adhérents est adopté à l'unanimité.

PRESENTATION/DEBAT DU RAPPORT FINANCIER ET BUDGET PREVISIONNEL

Le montant des dépenses s'élève à 9.364,94 € et celui des recettes à : 8.094,57 € nous avons donc cette année 2023 un déficit de : 1.270,37 €

Dans les dépenses principales nous trouvons :

- les frais postaux 827,40 € qui comprennent essentiellement les timbres pour les cartes d'adhérents, les relances, les convocations aux assemblées etc.
- les parts fédérales reversées au siège de l'UFC pour 1.359,45 € (pour chaque adhésion, nous versons 5,70 € à la fédération – montant inchangé depuis plusieurs années)
- les frais de fournitures de bureau :1.295,34 €

VOTE : Le rapport financier soumis à l'approbation des adhérents est adopté à l'unanimité

MONTANT DE L'ADHESION

- 30 € pour une première adhésion et 25 € pour le renouvellement qui ne change pas.
- Adhésion sociale (RSA et étudiants non boursiers) 10 €.
- La ré-adhésion pour les membres actifs du CA 10 €.
- L'adhésion primo-adhérent sympathisant est à 15 € sans la prise en charge de dossier, mais qui donne lieu à une déduction fiscale. En cas de litige à nous soumettre, des frais de gestion supplémentaires de 15 € sont demandés.

VOTE : Le montant de l'adhésion soumis à l'approbation des adhérents est adopté à l'unanimité.

RENOUVELLEMENT DES ADMINISTRATEURS DU CA

Les membres du Conseil sont élus pour 3 ans, selon l'article 7 des statuts, le conseil est renouvelable par 1/3 tous les ans. 1 membre est sortant cette année : Bernard LIVERTOUX

Laurent de VILLEPLEE, membre du CA depuis 2023, nous a quittés brusquement, nous le regrettons beaucoup et adressons nos sincères condoléances à sa famille.

VOTE sur l'administrateur qui se représente : Bernard LIVERTOUX est réélu à l'unanimité.

L'assemblée de l'AG 2024 ainsi que le CA de l'AL 923 ont voté et élu à l'unanimité :

- Julie COHEN déléguée de l'AL 923
- Brigitte BURKHALTER, accompagnatrice,

Pour représenter l'AL 923 SAINT-CLOUD, lors de l'AG 2024 FEDERATION à Poitiers en mai 2024

Bernard LIVERTOUX nous propose une enquête facturation après la fin du Tarif règlementé du GAZ le 30/06/2023 : contrat Société ENGIE.

- Vous aviez un compteur GAZPAR (Télé relève mensuelle) avant le 30/06/2023,
- Vous aviez un contrat tarif règlementé chez le Fournisseur ENGIE jusqu'au 30/06/2023:
- vous étiez et vous êtes mensualisé,
- Vous n'avez pas souscrit de contrat à la fin du "tarif règlementé et d'office la Société ENGIE vous a passé en contrat "passerelle".

Depuis l'installation du compteur GAZPAR sur votre facture annuelle rubrique "Total Abonnement" votre consommation apparaissait jusqu'au 30/06/2023, détaillée mois par mois jusqu'à la date annuelle du contrat :

Exemple pour un contrat mensualisé souscrit un 24 octobre et fin 23 octobre de l'année suivante, pour chaque mois la facturation se présentait en tarif règlementé :

- Consommation sur télérelève compteur n° xxx du 24/12/2021 au 31/10/2021 - colonne ancien index : xxxx
- colonne Nouvel index : xxxx - puis en fin de ligne les montants facturés pour chaque ligne
- Depuis le 01/07/2023 si télérelève apparait pour la consommation annuelle avec deux consommations la première jusqu'au 30/06/2023 (fin du tarif règlementé) puis une autre ligne à partir du 01/07/2023 jusqu'à l'échéance du contrat "passerelle".

Mais ENGIE abandonne la télérelève et facture :

- au prorata du 24/10 au 31/12/2022
- au prorata du 01/01/2023 au 30/06/2023 (fin du tarif règlementé)

Puis ligne par ligne au prorata mois par mois jusqu'à la fin annuelle du contrat.

Etes-vous dans cette situation, sachant que le prorata pourrait-être avantageux ou désavantageux pour le consommateur en fonction de ce prorata.

Si vous avez un autre fournisseur, que vous avez un contrat passerelle et que vous êtes ou que vous n'êtes pas concerné par cette modification de facturation depuis la fin du tarif règlementé, votre réponse nous intéresse également.

Merci pour votre participation à cette enquête qui sera mise sur notre site AL 923 SAINT-CLOUD

CLOTURE DE L'ASSEMBLEE GENERALE

La séance close à 12 h 15 est suivie d'un brunch amical.



ARNAQUE au Téléphone

Mise en garde d'une adhérente



Je suis abonnée chez Bouygues (portable).et je viens d'éviter une arnaque (par SMS) très bien ficelée :

- 1) Je reçois un SMS de Bouygues qui m'annonce que je suis abonnée pour 2,99 euros par semaine à "Planet-Flix.
- 2) Une minute après, deux autres SMS, venant de Planet Flix par le n° 31150 (?),me donnant mon identifiant et mon n° d'abonnée avec un mot de passe !!!
- 3) Ils indiquent le n° 01 83 71 34 04 pour se désabonner (les 01 83... sont des numéros d'arnaques qui appellent souvent dans la journée)

J'ai compris quand j'ai vu leur adresse mail (.EU et non .fr ou .com) et que cela venait de MOBILE CASH OUT !
Sur le site Bouygues télécom, c'est très long et compliqué pour arriver à se désabonner, et le désabonnement ne commence que le 13 février !!

Je ne serai pas la seule à être victime de cette arnaque et il est TRES difficile de s'en sortir ! (heureusement, j'ai pensé à .EU et je me suis souvenue que les 01 83... étaient des arnaques !).



Après le phishing, cette arnaque qui consiste à voler des informations (identifiants, coordonnées bancaires...) aux internautes en leur envoyant un e-mail ou un SMS contenant un lien frauduleux, voici le **quishing**. Cette fois, les escrocs répandent leur lien via un QR code.

Un prétendu remboursement de la part des impôts, un faux conseiller bancaire ou support technique, une soi-disant amende à payer dans les plus brefs délais... Les escrocs ne manquent pas d'imagination quand il s'agit de cacher des tentatives de **phishing** ! L'internaute prend le courriel ou le SMS

au sérieux, clique sur le lien joint au message et, s'il va au bout, révèle de précieuses informations, comme des coordonnées bancaires ou des identifiants à un service, à des escrocs qui finissent par lui voler son argent

Des experts en cybersécurité alertent aujourd'hui sur une nouvelle arnaque inspirée du phishing, appelée **quishing**. En fait, le procédé et l'intention sont les mêmes : l'idée reste de vous faire cliquer sur un lien pour vous dérober des informations. Seulement cette fois, le lien frauduleux est dissimulé derrière un QR code (d'où le nom,

contraction de « QR code » et de « phishing »).

Ce QR code peut être envoyé par courriel, auquel cas les filtres antispams ne les détectent pas forcément (contrairement aux e-mails de phishing, désormais assez bien repérés). Mais il peut aussi être imprimé pour être scanné par tous, sur tous les supports imaginables, dans des lieux publics ou privés (sur une borne de parking pour payer son stationnement, dans les transports, sur une affiche publicitaire, un prospectus, une carte de restaurant, etc.).

QUISHING, MODE D'EMPLOI



Un QR code peut être généré très facilement par n'importe qui. Il existe en effet de nombreux générateurs gratuits accessibles en deux clics sur Internet ; il est ensuite facile d'intégrer le QR code frauduleux dans une communication aux couleurs d'une entreprise. Heureusement, les plateformes qui proposent des QR codes gratuits limitent le plus souvent le nombre de scans possibles du QR code à une centaine. Cette restriction contient la menace.

Mais les hackers sont malins avec les QR code, ils parviennent parfois à les détourner. Certains services permettent à leurs clients de s'identifier par l'intermédiaire d'un QR code. C'est par exemple le cas d'ING Bank (qui s'est retiré

du marché français début 2023), souvent citée comme exemple quand il s'agit de **quishing**. Le site Securitymagazine.com relate la mésaventure de la banque, dont les QR code d'authentification destinés aux clients ont été détournés, donnant accès aux comptes bancaires aux escrocs. Des milliers d'euros ont disparu des comptes des victimes. Vincent Biret, PDG d'Unitag, l'une des grandes plateformes de QR codes, se veut rassurant : « Ce type de détournement est de plus en plus complexe. Un QR code contient de multiples encodages, avec une redondance des différents modules difficile à déchiffrer, explique l'expert, qui précise que le piratage de QR codes reste marginal. On estime que dans le

monde, 2,4 milliards de courriels par jour sont des tentatives de phishing. À titre de comparaison, chez Unitag, nous avons généré 25 millions de QR codes en 2023 et seuls 1 500 se sont avérés frauduleux. »

N'empêche, mieux vaut faire preuve de prudence avant de scanner. Notre conseil : adoptez avec les QR codes les mêmes réflexes qu'avec les tentatives de phishing. Jetez un coup d'œil à l'adresse web sur laquelle vous êtes redirigé : elle doit être officielle. Dans tous les cas, au moindre doute, à la moindre faute d'orthographe, ne flashez pas !



ANTIDOULEUR



Les dangers méconnus du tramadol

Il est addictif, sédatif et potentiellement mortel en cas de surdose. Pourtant, le tramadol est trop souvent prescrit et perçu comme un médicament anodin. Ce qu'il n'est absolument pas.

Sur le marché français, pas moins de 106 spécialités contiennent du [tramadol](#). Ce nombre illustre l'engouement qui existe depuis une dizaine d'années pour cet antidouleur, commercialisé sous le nom de Contramal, Bioalgic, Ixprim et de nombreuses marques génériques. Malgré un usage massif, qui concerne plus de 5 millions de patients, les risques comme les précautions d'emploi de cet opioïde (de la même famille que la codéine et la morphine) sont encore trop ignorés. Un sondage mené par l'Observatoire français des médicaments antalgiques (Ofma) publié en 2022 montrait que 3 personnes sur 4 prenant du tramadol ne connaissent pas la dose maximale journalière (400 mg). Et 9 personnes sur 10, soit la quasi-totalité d'entre elles, ignorent aussi le risque d'arrêt respiratoire lié à une surdose, alors que cet effet indésirable peut être mortel. Les résultats de cette enquête rappellent « **la nécessité de mieux informer les patients** », concluait l'Ofma.

Nausées, somnolence, convulsions, euphorie...

Outre le risque d'arrêt respiratoire, la prise de tramadol expose les patients à de nombreux effets indésirables. Les nausées, vomissements et constipation sont bénins mais fréquents. Somnolence, vertiges et diminution de la pression artérielle peuvent provoquer des chutes ou des accidents. Des convulsions, hypoglycémies et troubles cardiaques sont plus rares mais graves. Des effets indésirables psychiatriques peuvent aussi survenir, avec des modifications de l'humeur (euphorie le plus souvent), une diminution des capacités cérébrales... Ces effets favo-

risent le risque d'abus : les personnes qui prennent du tramadol ne le font alors pas ou plus pour soulager une douleur mais pour obtenir une sensation de bien-être, de détachement. Pour « **continuer à vivre normalement** », disent certaines d'entre elles.

Une substance très addictive

Comme tout [opioïde](#), le tramadol expose à un **risque de dépendance** : le corps s'y habitue. Cette dépendance peut s'installer dès 7 jours de traitement et le risque augmente avec la durée des prises, même si l'on ne dépasse pas les doses recommandées. Conséquence de cette dépendance : l'arrêt est difficile. En cas d'arrêt brusque, un syndrome de manque ou de sevrage survient. Douloureux, proche de celui provoqué par l'héroïne, il s'exprime par des symptômes tels qu'anxiété, insomnie, agitation, tremblements, diarrhées, etc. Pour l'éviter, il ne faut pas cesser de prendre du tramadol du jour au lendemain, mais diminuer très progressivement les doses, par paliers, sur plusieurs semaines si besoin, et de préférence avec l'accompagnement d'un médecin.

Autre problème en cas d'utilisation prolongée, le tramadol perd aussi en efficacité : c'est ce qu'on appelle l'**accoutumance**. Cela conduit au fil du temps à augmenter la quantité consommée pour maintenir l'effet recherché. Un cercle vicieux s'installe et l'augmentation des doses peut mener à des surdoses involontaires, responsables d'arrêts respiratoires.

Par ailleurs, « *il y a des risques d'interaction médicamenteuse* », ajoute le Dr Maryse Lapeyre-Mestre, pharmacologue au CHU de Toulouse : « *par exemple, la prise concomitante de tramadol et de certains antidépresseurs peut provoquer un syndrome sérotoninergique* », un ensemble de troubles potentiellement mortels.

Réduire l'usage

En raison de tous ces risques, les médecins ne devraient pas prescrire le tramadol à la légère, mais seulement dans les indications validées. Or, dans l'enquête de l'Ofma, les patients disaient prendre du tramadol principalement pour trois raisons : des [douleurs de dos](#) (lombalgies), des [douleurs articulaires](#) (arthrose) ou des [maux de tête](#) (dont des migraines). Ces chiffres témoignent d'un réel mésusage, car le tramadol n'est pas un traitement de premier recours ni des maux de dos ni de l'arthrose, pour lesquels il ne doit être envisagé qu'après l'échec des autres traitements antidouleurs. Et il est toujours déconseillé en traitement des migraines, d'une part parce qu'il est inefficace et d'autre part parce qu'il favorise d'autres types de maux de tête.

Pour autant, « *le tramadol n'est pas un médicament à abattre, mais un médicament avec lequel il faut mieux faire* », résume le professeur Nicolas Authier, chef du service de pharmacologie au CHU de Clermont-Ferrand et directeur de l'Ofma. Ce « *mieux faire* » consiste essentiellement à « *moins faire* » : moins souvent, moins longtemps et à moindre dose.

Données personnelles

L'UFC- Que Choisir dénonce la surveillance commerciale en ligne

Dans le cadre de la journée européenne de la protection des données, et dans le prolongement de sa campagne « [Je ne suis pas une data](#) », l'UFC- Que Choisir rend publique aujourd'hui une étude alarmante quant à l'ampleur de la collecte et du partage de données opérés par les acteurs du Web, permettant un profilage des consommateurs et les exposant à un véritable pistage à des fins commerciales constant dans le seul objectif de leur afficher des publicités ciblées. En conséquence, l'association exige de garantir aux consommateurs un véritable contrôle sur leurs données personnelles collectées et partagées par des entreprises en ligne.



Un consommateur qui consulte à peine dix sites web est pisté plus de 4 000 fois

Chaque jour, les données personnelles des consommateurs sont traquées, vendues et utilisées à leur insu. Les tests de l'UFC-Que Choisir démontrent qu'en consultant à peine une dizaine de sites parmi les plus fréquentés en France, les données personnelles collectées sont partagées plus de 4 000 fois, avec plus de 1 000 tiers. Ces entreprises, largement inconnues des consommateurs, sont des fournisseurs de publicité en ligne et des courtiers en données, dont l'activité principale est le pistage et l'analyse du comportement des consommateurs à des fins publicitaires. Ce partage massif de données personnelles est alimenté par un système d'enchères en temps réel, ou *real-time bidding* (RTB), une technologie publicitaire présente sur presque tous les sites web et applications.

La publicité ciblée exploite les données personnelles des consommateurs pour les inciter à la (sur) consommation

Grâce à cette technologie de pistage sophistiquée et omniprésente, les marchands de données personnelles sont capables de créer un profil publicitaire précis de chaque consommateur, exposant des détails allant de ses habitudes de consommation à sa situation financière ou son état de santé mentale. Par exemple, la filiale de Microsoft spécialisée dans la publicité classe les consommateurs en fonction de plus de 650 000 traits de personnalité et situations personnelles. Nombre de ces traits sont très personnels, voire intimes, tels que « réceptif aux messages émotionnels », « problèmes d'argent », « dépendance au jeu de hasard », « dysfonction érectile », « dépression », « gros acheteur de test de grossesse », « sympathisant de syndicats », ou encore « dépendance aux opioïdes ».

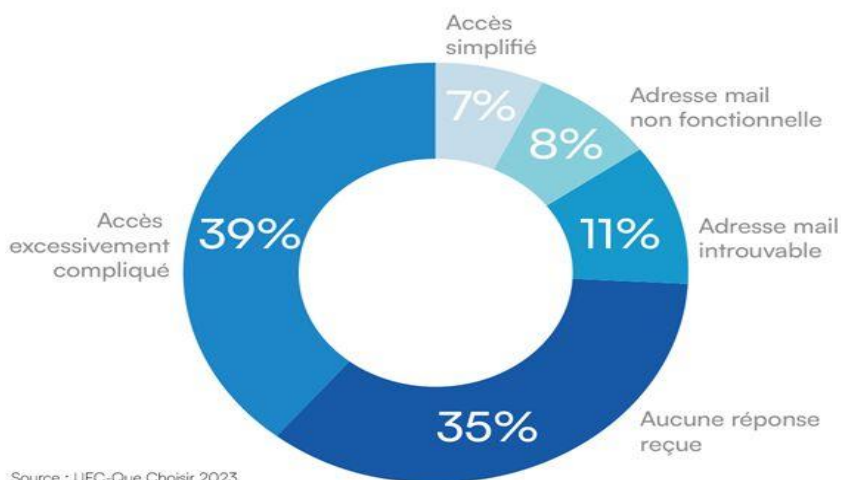
Ainsi, les algorithmes analysent minutieusement les comportements de navigation, les préférences et les historiques d'achats pour créer des annonces profilées, de nature à inciter les consommateurs à succomber à des achats impulsifs. Cette pratique d'exploiter les vulnérabilités psychologiques et de créer un sentiment de besoin immédiat et de satisfaction instantanée conduit à une surstimulation constante des consommateurs, les poussant à acheter des produits dont ils n'avaient peut-être même pas besoin. La publicité ciblée en ligne se révèle ainsi être facteur d'une consommation déraisonnée. S'y ajoute le risque concret de piratage des données et d'actes cybercriminels au détriment de la vie privée des consommateurs, qui est multiplié par la circulation constante de données personnelles entre des milliers d'entreprises.

Les droits des consommateurs de refuser la collecte et demander l'effacement de leurs données personnelles sont systématiquement bafoués

Face à ces dérives, 84 % des consommateurs ne sont pas favorables au pistage et à la monétisation de leurs comportements en ligne. Pourtant, les entreprises usent de pratiques trompeuses et agressives pour obtenir leur consentement. Elles ont par exemple fréquemment recours aux *dark patterns*, ces fameuses interfaces conçues pour manipuler le libre choix des consommateurs (des cases pré-cochées, ou encore l'absence de boutons pour refuser le partage de données). Par ailleurs, une autre stratégie classique consiste à submerger le consommateur dans des conditions générales inintelligibles et interminables, qu'il est ensuite demandé d'accepter. Lire l'intégralité des conditions de Facebook, un des mastodontes de la publicité en ligne, prendrait en effet pas moins de 2 heures et 45 minutes, sans compter le fait qu'il s'agit d'un verbiage incompréhensible pour le consommateur non expert juridique !

Si une fois pris au piège les consommateurs ont en théorie le droit de demander l'effacement de leurs informations, notre étude montre que, dans les faits, cela relève du mirage. D'une part un parcours du combattant s'impose à eux, puisqu'ils sont contraints de se souvenir de tous les sites web qu'ils ont consultés, de fouiller les politiques de confidentialités pour trouver la liste de tiers avec lesquels leurs données ont été partagées, de se rendre un par un sur leurs sites (majoritairement en anglais) et de recueillir les adresses électroniques des personnes à contacter. D'autre part, même une fois les tiers identifiés, l'enquête de l'UFC-Que Choisir montre que l'effacement de ses données est quasi-systématiquement impossible.

Exercer son droit d'accès à ses données personnelles auprès de 1 040 tiers identifiés sur 10 sites web



Sur plus de 1 000 tiers examinés, plus de la moitié d'entre eux (54 %) ne proposent aucun moyen de contact ou ignorent tout simplement les demandes qui leur sont adressées. Et ceux qui répondent dissuadent pour la plupart les consommateurs en exigeant des démarches supplémentaires excessives, comme l'envoi d'une copie d'une pièce d'identité ou d'une déclaration sur l'honneur.

Au vu de ces constats, l'UFC-Que Choisir, soucieuse de garantir aux consommateurs une réelle maîtrise de leurs données personnelles, exige des sites internet et applications qui les collectent une véritable transparence sur l'utilisation qui en est faite, et, de garantir aux consommateurs un accès et un contrôle sur les données personnelles qu'ils ont transmis à des tiers.

Par ailleurs, l'association rappelle que dans le cadre de sa campagne « [Je ne suis pas une data](#) », elle met à disposition des consommateurs [un outil gratuit](#) leur permettant de découvrir ce que les plateformes en ligne savent sur eux et de reprendre la main sur leurs données personnelles



Usurpation d'identité

Un filigrane pour protéger vos pièces d'identité



Le gouvernement a mis en ligne un outil permettant en quelques secondes d'ajouter un filigrane à n'importe quel document. Un réflexe utile pour sécuriser les envois de pièces justificatives d'identité (en cas de location de véhicule, d'achat en ligne, etc.).

Devoir communiquer à un tiers une copie de sa carte d'identité ou de son passeport est relativement fréquent, qu'il s'agisse de louer un véhicule, prouver son identité sur un site de vente en ligne ou préparer un dossier en vue d'une location immobilière. Or, ces documents contiennent des informations personnelles sensibles (nom, date de naissance, adresse...) et, entre de mauvaises mains, peuvent être utilisées à des fins criminelles telles que l'usurpation d'identité.

Même auprès d'entreprises reconnues, l'envoi de documents d'identité n'est pas sans risque. L'agence Voyageurs du Monde a ainsi été victime d'une cyberattaque en mai dernier, au cours de laquelle 10 000 copies

de passeports qui étaient stockées sur ses serveurs ont été diffusées.

Pour sécuriser vos envois, le programme beta.gouv, qui aide les administrations publiques à construire des services numériques « utiles, simples, faciles à utiliser et qui répondent vraiment aux besoins des gens », a développé un outil permettant d'ajouter un filigrane à n'importe quel document.

Disponible sur [filigrane.beta-gouv.fr](https://beta.gouv.fr), ce service permet d'envoyer un fichier et de choisir le filigrane à insérer (par exemple « Document exclusivement destiné à la location immobilière » ou « Transaction du 3 août 2023 avec Monsieur Dupont »). Grâce à ce texte, le

document envoyé ne peut, en principe, pas être utilisé pour un autre usage que celui indiqué. Impossible par exemple pour un escroc d'ouvrir un compte bancaire avec un tel fichier. Les fichiers originaux ne sont pas conservés sur le site et le fichier filigrané est effacé après son téléchargement.

En cas d'envoi d'une photocopie de pièce d'identité, il est aussi possible d'écrire dessus, afin d'obtenir le même résultat. Selon la raison de l'envoi, vous pouvez aussi masquer certaines informations afin d'empêcher les personnes malintentionnées de réutiliser le document dans un autre contexte.

CYBERATTAQUE



sur VIAMEDIS et ALMERYYS...



Explications et conseils.

Vous l'avez peut-être vu passer dans les médias, ces derniers jours il y a eu **plusieurs fuites massives de données chez des acteurs de santé : Viamedys, et Almerys, organismes qui assurent la gestion du tiers-payant pour des mutuelles (on parle de plus de 20 millions d'assurés pour Viamedis).**

Alors que France Assos Santé a publié à l'occasion de la [journée européenne de la protection des données](#) un article avec des fiches pédagogiques, faut-il avoir peur, [que comprendre et retenir de cette actualité ?](#)

Les données concernées :

- **des usagers** : état civil, date de naissance et numéro de sécurité sociale, nom d'assureur santé et garanties ouvertes au tiers payant
- **des professionnels** : raison sociale, nom, prénom, email, identifiants de connexion à Viamedis, numéro de téléphone, adresse postale, RIB, numéro FINESS, numéro SIRET, réseau de soins

Pas de données de santé directes des usagers n'ont donc fuité. Quels risques dans ce cas ?

Hameçonnage :

- Les données personnelles sont utilisées pour monter des arnaques, envoyer des mails ou sms se faisant passer pour une mutuelle, l'assurance maladie, etc. En ayant des informations comme le numéro de sécurité sociale, ils peuvent davantage vous faire croire que ces envois sont légitimes. Via un lien à cliquer qui contient un virus, vous pouvez être exposé à un piratage de vos données ou appareils (ordinateur, téléphone) utilisé.

A savoir : l'assurance maladie et les mutuelles ne communiquent pas de lien à cliquer par sms ou mail, mais vous demandent bien de vous identifier sur leurs plateformes en ligne sécurisées.

Autres impacts :

- La gestion du Tiers-payant par certains de vos professionnels peut être perturbée. **Le tiers-payant reste possible tant que la vulnérabilité informatique n'est pas réparée**, mais les professionnels de santé ne peuvent pas vérifier vos droits en ligne (devis optique, garanties en ligne à la pharmacie via Visiodroits, etc.). Soyez donc munis de vos cartes et garanties de tiers-payant.
- Les professionnels de santé seront eux aussi susceptibles d'être ciblés par des tentatives de hameçonnage, ou d'usurpation d'identité, pour communiquer en toute sécurité avec vos professionnels, privilégiez la messagerie sécurisée de Mon Espace Santé et soyez prudents si vous recevez des messages suspects ou contenant des liens à cliquer.

Mais au fait, comment est-ce arrivé ?

- certains professionnels de santé utilisateurs ont vu leurs identifiants de connexion compromis, en utilisant cet accès des cyberpirates ont pu s'attaquer directement au service et avoir accès à certaines données personnelles

Retrouvez tous les conseils de France Assos Santé et décryptage dans ces deux articles :

[Cybersécurité, mode opératoire](#)
[Sécurité des données partagées](#)

Excédé par le démarchage téléphonique ?

L'UFC-Que Choisir met gratuitement à votre disposition l'outil www.respectemesdatas.fr pour que vous puissiez adresser un courriel type à votre opérateur de téléphonie.



En effet, nombre d'entreprises de démarchage téléphonique utilisent l'annuaire universel ou l'annuaire public qui contiennent les coordonnées de tous les abonnés téléphoniques, pour pouvoir cibler et réaliser leurs appels. Or, le RGPD (*Règlement Général sur la Protection des Données*) retient que les coordonnées des consommateurs ne peuvent être transmises à l'annuaire public que s'ils y ont positivement et activement consenti et ce quel que soit leur mode de téléphonie (fixe ou mobile).

L'UFC-Que Choisir invite donc les abonnés téléphoniques à utiliser massivement l'outil [respectemesdatas.fr](http://www.respectemesdatas.fr) pour purger les fichiers de prospection commerciale de leurs coordonnées. L'association ne manquera pas de suivre la bonne exécution de cette initiative.

A Savoir

Assurance voiture et deux roues

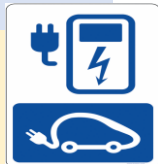
Affichage de la carte Verte



Le rituel annuel de l'automobiliste consistant à remplacer la carte verte de l'assurance sur son parebrise, au risque d'avoir à payer une amende de 35 €, disparaîtra le 1^{er} avril 2024. Le gouvernement veut favoriser la consultation par les forces de l'ordre du fichier des véhicules assurés (FVA), alimenté par les assureurs dès la signature ou la résiliation d'un contrat. A l'avenir, les lecteurs automatiques de plaques d'immatriculation permettront de détecter les quelque 800 000 véhicules non assurés en France.

Voiture électrique

L'aide pour les bornes de recharge relevée



Le crédit d'impôt pour l'acquisition d'un système de charge de véhicule électrique devrait, à compter du 1^{er} avril 2024, être réservé aux bornes pilotables à distance (art.3 du

projet de loi de finances pour 2024). Cet équipement permet de recharger le véhicule aux heures creuses afin de soulager le réseau électrique lorsqu'il est le plus sollicité (de 18 h à 21 h). Ces bornes étant plus coûteuses, le plafond de crédit d'impôt au taux de 75 % serait relevé de 300 € à 500 € par système de recharge. Cette aide est accordée pour équiper la résidence principale et/ou une résidence secondaire (et une seule), aux propriétaires, locataires ou occupants à titre gratuit. Notez qu'un couple peut bénéficier deux fois du crédit d'impôt pour un même logement s'il y installe deux bornes. Pour ceux qui ont signé un devis et versé un acompte avant le 31 décembre 2023, il serait encore possible de bénéficier du crédit d'impôt plafonné à 300 € pour du matériel non pilotable.

Epargne retraite

La sortie en capital devient plus facile



Depuis le 22 juillet 2023, les titulaires d'un Perp, contrat Madelin ou contrat article 83 (ancêtres du plan d'épargne retraite, PER) **peuvent le liquider en versement unique si la rente proposée n'excède pas 110 € par mois**, contre 100 € auparavant

(arrêté du 17.7.23, JO du 21). Ils peuvent désormais exercer cette faculté si les rentes sont en cours de versement. « Augmenter le seuil permet aux épargnants âgés de 65 ans et ayant jusqu'à environ 35.000 €, d'épargne, de percevoir un capital unique ». Autre nouveauté : ceux qui ne veulent pas recevoir un versement unique peuvent conserver le règlement en rente. Avant, l'assureur décidait seul de la sortie en capital. Les titulaires d'un PER individuel ont, eux, toujours le choix du mode de sortie.

Deux-Roues

Un contrôle technique à partir de 2024



Les véhicules de catégorie L (dès 50 cm3) immatriculés avant 2017 devront passer un contrôle (valable 3 ans à tarif libre) avant fin 2024 (arrêté du 23.10.23 JO du 24). Pour les motos immatriculées entre 2017 et 2019, ce sera en 2025. (2026 pour celles immatriculées de 2020 à 2021). Le 1^{er} contrôle des deux-roues immatriculées en 2022 devra être réalisé dans les 5 ans suivant leur mise en circulation.

Source : Le Particulier



Vous n'êtes pas encore abonné(e) aux publications nationales de l'UFC, vous pouvez en vous abonnant par notre intermédiaire, bénéficier de conditions spéciales particulièrement avantageuses, pour un premier abonnement

Formule	Offre spéciale 1 ^{ère} année d'abonnement	Assistance juridique par tél.+ guide 120 lettres	Tarif de 1 ^{er} réabonnement	Tarif normal d'abonnement
11 numéros	22,00 €	Non	33,00 €	44,00 €
11 numéros + 4 hors-série	31,00 €	Oui	49,00 €	62,00 €
11 numéros + 4 hors-série + 4 guides "spécial"	45,00 €	Oui	63,00€	90,00 €
Que Choisir Santé - Service Abonnements 78927 YVELINES Cedex 9	32,00 €	Non	32,00 €	42,00 €

Je m'abonne à la revue QUE CHOISIR et/ou QUE CHOISIR Santé

Nom, Prénom.....

Adresse.....

Pour 1 an : 11 numéros = **22,00 €** 11 numéros + 4 hors série = **31,00 €**

11 numéros + 4 Hors Série + 4 Guides = **45,00 €**

Que Choisir santé = **32,00 €**:

Renvoyez ce bon avec votre règlement à **l'ordre de UFC QUE CHOISIR** à notre adresse