

LE FAIT DU JOUR

Quand Internet et téléphone donnent des boutons

Double facturation, interruption prolongée de service. Se servir de téléphone ou d'Internet à la maison débouche parfois sur des déconvenues. Les litiges sont légions selon l'UFC.

Un déménagement qui aura posé bien des problèmes. Laurent Vilatte a changé d'adresse en août dernier, de Bordeaux à Parçay-Meslay pour suivre son épouse militaire. « J'étais donc en recherche de travail et alors que depuis dix ans j'étais chez le même fournisseur d'accès, que j'en étais très satisfait, la résiliation de ma ligne en Gironde s'est mal passée. J'ai dû continuer de payer mon abonnement alors que je ne l'utilisais plus et ici en Touraine, j'ai été privé d'Internet durant dix mois ».

Un double préjudice pour cet abonné qui se sent floué puisqu'il aura subi un prélèvement qu'il conteste, dépensés des sommes importantes sur son portable pour régler ses affaires, notamment la recherche de travail. « J'ai mis le dossier entre les mains de Que Choisir pour tenter d'être dédommagé », résume-t-il. L'association en convient. Même si pour l'Internet illimité les Français peuvent bénéficier des meilleurs tarifs en Europe, les litiges avec les fournisseurs d'accès Internet ou de téléphonie mobile ont constitué 43 % des



L'Internet à domicile est source de nombreux litiges avec les serveurs d'accès.

(Photo Armandine Penna)

dossiers qu'il lui a fallu traiter en 2007. L'association a d'ailleurs préparé récemment douze dossiers pour des usagers qui ont donc fait appel à ses services et qui passeront au tribunal dans les prochains mois.

Au total, l'UFC a été sollicité près de 420 fois sur ces questions l'an dernier. Tous les fournisseurs sont dans le collimateur, selon l'association. « Quand il y a contestation, on arrive le plus souvent à un accord, les difficultés se prolongent cependant parfois avec la société de recouvrement. Les décisions passent par des systèmes informatiques, d'où cer-

taines démarches d'une société tourangelle qui peuvent perturber un peu plus l'usager », traduit la présidente de l'association Marie-Claude Fourier.

Attention à l'envoi de courriel depuis son portable à l'étranger

Avec Free dont le nom est le plus souvent cité par l'UFC, l'as-

sociation a pu rencontrer la directrice des relations abonnés en juin. « En règle générale, on transige, explique Angélique Berge. On étudie chaque dossier, chaque Free nautique qui passe par le service national consommateur a un interlocuteur privilégié qu'il peut joindre gratuitement ». Les difficultés au dégroupage ? « Du passé, c'est aujourd'hui réglé », avance Mme Berge. Une difficulté lors du déménagement ? « On accompagne nos abonnés, la procédure ne doit pas poser de problèmes. » Pour régler les problèmes en amont, cette même société annonce d'ailleurs qu'elle



Jacques Ségura et Marie-Claude Fourier devant le siège de l'UFC-Que Choisir.

(Photo NR)

vient de lancer son assistance technique de proximité à Tours. « Soit un technicien capable d'intervenir gratuitement dans les deux heures ».

Avec le téléphone mobile et les offres souvent alléchantes, l'organisation de consommateurs relève par ailleurs d'autres cas douloureux. Comme cette étudiante russe qui téléphonait régulièrement à sa famille depuis Tours et qui s'est vue facturer... 3.700 € ! « Certains abonnés partent à l'étranger et continuent à consulter leur courriel sur leur portable. Une femme les consultait et même y répondait. Sa note

a été salée. » Il y a également les cas de modifications de zones à tarifs avantageux. Vers le Sénégal, un militaire avait choisi son opérateur parce que celui-ci faisait une offre gratuite vers ce pays. Un jour, cette gratuité a été abandonnée, le client s'est affolé. « Dans un tel cas de figure, la procédure de résiliation est ultra-simple, c'est du petit-lait », résume Jacques Ségura à l'UFC de Tours. Qui invite cependant à la prudence dans l'usage de son mobile hors Hexagone. En ces mois de transhumance...

Daniel CHOLET

Ne pas craindre d'aller au tribunal

« Quand on évoque le mot de tribunal, beaucoup de consommateurs hésitent. En fait, le dossier passera devant un juge de proximité, il ne faut pas imaginer qu'on se retrouve au tribunal d'instance », souligne l'antenne UFC-Que Choisir d'Indre-et-Loire qui n'hésite donc pas à conduire les dossiers considérés dans l'impasse devant un juge. « On recherche d'abord la médiation. Mais quand celle-ci n'est pas possible, en dernier ressort on y va. »

Un certain nombre des dossiers trouverait d'ailleurs par miracle une solution à la veille du passage devant le juge. Dans l'autre cas, il faut savoir qu'une telle procédure devant un juge de proximité ne coûte rien, sauf si l'adversaire convoque un avocat, ce qui est rarement le cas.

Il s'agit par ailleurs d'une procédure simple à engager, commente par ailleurs l'association. « Il suffit de remplir un simple imprimé distri-

bué au tribunal de Tours. Le passage devant le juge ne sera pas forcément très rapide. Sans excès toutefois puisque des dossiers engagés en avril passeront dès septembre », précise l'UFC.

Autre conseil donné par l'association : il n'est pas obligatoire d'assister à la séance même s'il est préférable d'être présent. A l'arrivée, 90 % des litiges pourraient être résolus au tribunal.

Dix jours sans téléphone pour le commerce

Les petites entreprises peuvent également connaître de graves déboires. Franck Kouwenbergh possède Veigné 2 Roues, une affaire qui vend des cadres ou équipements pour le bicross à une clientèle répartie sur toute la France. Autant dire qu'Internet et le téléphone sont, pour ce commerce, des outils primordiaux, à raison de 20 à 25 heures de téléphone par mois.

Ayant choisi le dégroupage en février, l'entreprise va subir une inter-

ruption de service début juillet. Un blanc qui va durer... une semaine et demie. « On est resté sans téléphone ni Internet, en pleine saison, alors que les courses de bicross nous apportent un gros surplus d'activité. Les clients n'ont pas pu nous adresser leurs commandes. » Un préjudice que M. Kouwenbergh évalue entre 10 et 15.000 €. « Le premier jour, on vous dit : on vous rappelle. Au bout du troisième, on nous explique que rien ne peut être fait en l'ab-

sence de plainte. Par la suite, on est tombé sur des boîtes vocales et on nous baladait d'un interlocuteur à un autre. On s'est donc retrouvé privé de téléphone, de carte bancaire et d'alarme. » L'entreprise, qui avait quitté l'opérateur historique, est revenue à la case départ. « Il a suffi d'envoyer un e-mail pour résilier. » Le patron de Veigné 2 Roues admet avoir été séduit par la pub. « C'est vrai, on a la tête dans le guidon », précise M. Kouwenbergh.

SOLIDARITÉ

C'est au pied du muret que l'on voit les amitiés

Jeunes en difficulté et bénévoles ont œuvré à la rénovation d'un site historique à Mettray. Un projet commun qui les a soudés.

Le village des jeunes de Mettray, c'est l'histoire d'une ancienne colonie pénitentiaire agricole convertie en 1839 en un hameau. Dès lors, son église et ses pavillons ont accueilli des jeunes en rupture. « C'était un modèle d'éducation novateur, raconte une éducatrice, jusqu'à ce qu'il perde de sa grandeur par manque de subventions ».

Bientôt deux siècles après, le village des jeunes de Mettray est encore là. Devenu Institut thérapeutique, éducatif et pédagogique médicalisé professionnel en 1957, il reçoit aujourd'hui des jeunes en difficultés scolaires, souffrant de troubles du comportement ou de la personnalité. Si tous ne sont pas hébergés dans le village, tous reçoivent cependant une formation professionnelle. Un moyen de se revaloriser pour ces jeunes souvent en perte d'estime de soi.

« Au jour le jour, nous souhaitons nous ouvrir un maximum sur l'extérieur pour faire découvrir d'autres réalités à ceux que nous accueillons », rappelle une éducatrice, c'est pour cette raison que nous avons fait appel aux Compagnons bâtisseurs pour la réfection d'un muret. »

« Se reconstruire en rénovant son habitat » C'est donc le muret historique entourant le skatepark qu'ont restauré quelques adolescents du centre accompagnés de jeunes



Accompagnés des Compagnons bâtisseurs, les jeunes de Mettray ont rénové le muret entourant le skatepark. « Un moyen pour eux de se sentir concernés par ce chantier et d'en comprendre l'utilité », selon une éducatrice.

gens venant des quatre coins du monde.

Les Compagnons bâtisseurs regroupent chaque année des internationaux, curieux de découvrir la France au contact direct de la population, sur des chantiers solidaires. « Cette initiative correspond parfaitement à mes attentes, qu'il s'agisse de la démarche ou du pays », explique Ji-In, une Coréenne de 21 ans.

Fanny et Clément sont volontaires à l'année chez les Compagnons bâtisseurs. « On travaille

avec des familles ayant peu de revenus, on leur apprend à acquiescer les gestes essentiels pour rénover

leur maison », détaille Fanny. « C'est vrai que ce n'est pas tous les jours simple mais c'est tellement



Deux Coréennes, deux Espagnoles, un Russe et un Français ont participé au chantier.

enrichissant d'aller à la rencontre des autres », ajoute Clément. A Mettray, ils mènent le chantier

en compagnie de jeunes de l'Institut : « Au début, c'est la curiosité qui primait puis les liens se sont vite noués. »

Ensemble, ils travaillent, partagent les repas, organisent des sorties ou des activités sportives. Jérémie, 19 ans, suit une formation de carrossier-peinture : « On arrive à communiquer malgré la barrière de la langue, raconte-t-il, et puis ça nous change de chez nous, au milieu des champs il n'y a rien à faire l'été. »

Tiphaine HUYGHEBAERT

Compagnons bâtisseurs en région Centre

Depuis 1957 en France et 1982 en région Centre, les Compagnons bâtisseurs agissent en faveur de l'habitat des personnes défavorisées. Pour les acteurs de l'association, le logement tient une

part importante dans l'identité des individus : le rénover c'est travailler à leur reconstruction sociale.

En région Centre, l'association attire plus de 100 adhérents an-

nuellement. C'est grâce à une équipe de 5 volontaires à long terme et 8 salariés que 120 foyers bénéficient chaque année de divers chantiers.

POINT CHAUD

Des parlementaires agacés ou soulagés

L'adoption de la réforme institutionnelle (à une voix près) a mobilisé tous les parlementaires, hier, dont nos huit députés et sénateurs tourangeaux. A droite, c'était le soulagement, à l'image de Michel Lezeau : « Je pensais qu'on aurait une plus large majorité. C'était très protocolaire, très solennel dans cette salle du Congrès au château de Versailles. C'était un grand moment et j'ai la satisfaction d'y avoir été. »

Le député UMP, proche d'Hervé Novelli, regrette la politisation du débat autour de la forme institutionnelle : « Pourtant, nous avions fait pas mal de concessions. » Il constate que ce sont les radicaux de gauche qui ont fait basculer la balance et se dit que le Parlement « avait besoin de cette réforme ». Sa collègue Claude Greff, secrétaire de l'Assemblée et qui, à ce titre, a dirigé le vote manuel, avait « le sentiment du devoir accompli » et exprimait sa « satisfaction », d'autant qu'elle est à l'origine d'un amendement sur l'égalité hommes-femmes sur le plan professionnel et social.

Autre son de cloche au PS, avec Marisol Touraine, très « agacée » du vote de certains élus de gauche, dont Jack Lang, qui ont voté pour, et de l'attitude de l'Élysée qui, à ses yeux, a pratiqué « la débâche et le marchandage » pour arriver à ses fins. Elle parle d'un « demi-échec », d'un « grand gâchis » et d'une « réforme de droite qui ne modernise rien du tout ! ».

Jean-Patrick Gille, le député



Marisol Touraine parle d'un « grand gâchis ».

(Photo NR)

de Tours, est « sous le choc » et exprime sa « rage » à la vue du vote très serré, pointant du doigt ses collègues qui ont trahi leur camp. « Nous aurions pu trouver un compromis historique, travailler dans le consensus, mais nos propositions n'ont pas été suivies d'effet », regrette-t-il.



Michel Lezeau regrette la politisation du débat.

(Photo NR)

TOUTE LA TOURAINE

CHINON

Quatre jeudis jazz en été

En partenariat avec le Petit Faucheux, la ville de Chinon propose des concerts de jazz gratuits, en plein air, permettant alternativement d'écouter du jazz traditionnel et d'en découvrir des formes plus contemporaines.

Les communes de Rivière et Saint-Benoît-la-Forêt participent à cette nouvelle édition.

Au programme cette année : Ygranka, jeudi 31 juillet à 21 h, à la collégiale Saint-Mexme à Chinon ; Thémis - Polin - Piro-malli, jeudi 7 août à 21 h, sur les bords de Vienne à Rivière ; le Trio Elbasan, jeudi 21 août à 21 h, place de l'église à Saint-Benoît-la-Forêt ; Laurent Desvignes New Sextet, jeudi 28 août à 21 h, à la collégiale Saint-Mexme à Chinon.

Renseignements au 02.47.93.04.92.

MÉTÉO

Le temps en Touraine

Aujourd'hui. Belle journée ensoleillée. Température mini : 11 °C. Température maxi : 25 °C. Vent de secteur nord faible puis en fin de journée, nord-est faible. Demain. Très belle journée d'été. Température mini : 15 °C. Température maxi : 27 °C. Vent

de secteur nord-est faible à modéré.

LUNDI 21 JUILLET

Températures :

Mini : 9,1 °C.

Maxi : 22,9 °C.

TMB : 768 mm.

La Nouvelle République du lundi au samedi + les suppléments hebdomadaires + le TV Hebdo

23,70 € par mois

AVANT 7H30 PAR PORTEUR SPECIAL Service Gratuit

JE M'ABONNE

À renvoyer à la NR - Service Abonnements - 232, avenue de Grammont - 37048 Tours cedex 1

Je reçois La Nouvelle République du lundi au samedi ainsi que l'ensemble de ses suppléments et le vendredi, le TV Hebdo en m'abonnant pour une durée libre* au prix de 23,70 € par mois (25 parutions)

* avec une durée minimum de 6 mois et possibilité de résilier à tout moment par lettre simple sans frais ni indemnité avec un préavis d'un mois.

Autorisation de prélèvement J'autorise l'établissement teneur de mon compte à prélever sur ce dernier, si la situation le permet, les sommes dues dont je vous serai redevable au titre de : abonnement à La Nouvelle République. En cas de litige sur le prélèvement, je pourrai en faire suspendre l'exécution par simple demande à l'établissement teneur de mon compte. Je réglera le différend directement avec mon créancier.

Titulaire du compte

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal _____ Ville _____

Tél _____ Date de naissance _____

Désignation du compte à débiter

Code établissement _____ Code guichet _____ N° de compte _____ Clé RIB _____

Établissement teneur du compte

Nom _____

Adresse _____

Code postal _____ Ville _____

Date et signature

Joindre un RIB ou un RIP

La Ligne des Abonnés 02 47 93 04 92

18-36-54-41-48 SEVARS 3

Informations et libertés : en application de l'article L32 de la loi du 6 janvier 1978, les informations demandées sont indispensables au traitement de votre demande d'abonnement. Vous pouvez être amené à recevoir par votre intermédiaire d'autres offres commerciales. Si vous ne le souhaitez pas, il vous suffit de cocher la case ci-contre. Vous avez un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant.