



RAPPORT DE NOS INTERVENTIONS DE 2017-2018

Après trois années d'expérience, la première chose qui ressort, c'est que les abus de faiblesse sont toujours aussi nombreux et que les retraités en sont la cible privilégiée.

La seconde, c'est qu'il y a un manque flagrant d'information de la part des prestataires en tous genres, que seul la vente compte et surtout pas la qualité de service. Les seniors sont avant tout une très bonne clientèle.

Les actions d'Expertise & Accompagnement confirment cet état de fait et montrent bien la nécessité d'accompagner nos aînés au quotidien et sur le long terme, avec pour objectif de les rassurer et surtout de les protéger.

Afin de bien comprendre la réalité de nos actions, voici un panel des aides apportées et les économies réalisées par types d'actions.

LES IMPÔTS :

Lorsque nous assistons nos Adhérents pour faire la déclaration d'impôts, nous ne nous contentons pas de juste remplir des cases, nous regardons les déclarations passées et sommes attentifs à l'ensemble des prestations donnant droit à du crédit d'impôt.

Bien souvent certains seniors oublient de déclarer certaines aides à domicile et pensent ne pas y avoir droit car ils sont non imposables.

Grace à nos interventions nos Adhérents récupèrent les crédits d'impôts auxquels il ont droit. En moyenne entre la première réclamation et le remboursement il se passe un délai d'environ 3 mois.

Les sommes ainsi récupérées varient entre 200 et 4000 euros sur une année fiscale.

L'ASSURANCE :

1. Nous sommes intervenus à plusieurs reprises pour faire annuler des contrats d'assurances vendus par téléphone et ce, à des personnes de plus de 80 ans. A chaque fois nous avons fait annuler les ventes, envoyé les courriers en recommandé et contacté les compagnies concernées pour les informer des pratiques abusives des agences affiliées. Très souvent il s'agissait de mutuelles pour des montants mensuel de 80 à 100 euros ou plus et les personnes ont réellement compris avoir souscrit ces mutuelles à la réception du contrat papier quelques jours plus tard. Pour les nombreux cas nous sommes intervenus dans les délais impartis pour annuler les contrats, mais parfois du fait des retards de courrier nous avons fait valoir l'abus de faiblesse auprès de la compagnie, sachant qu'il est évident qu'une personne de 82 ans par exemple,

Expertise & Accompagnement S.A.S

78 rue de Beaugency 44230 Saint Sébastien sur Loire TEL : 02 40 56 99 24

RCS. Nantes 818 379 331

N° SAP818379331



ne pouvais comprendre qu'elle avait signé électroniquement en appuyant sur une touche de téléphone. **Ces interventions représentent en moyenne une économie de plus de 4500 euros par an.**

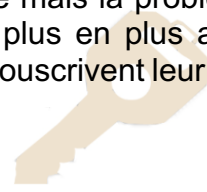
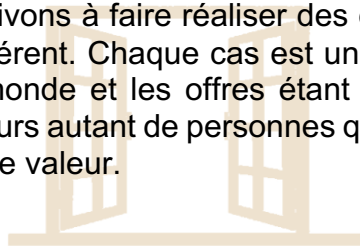
2. Pour les assurances habitation, sachant que la plupart des gens ne regardent pas leurs contrats régulièrement, nous avons aidé à les revaloriser avec à la clé **une économie en moyenne de 5 à 15%.**
3. Pour 7 contrats sur 10 nous avons identifié des failles importantes, à savoir par exemple que nos Adhérents n'étaient pas couverts pour une effraction de la porte principale par les pompiers ou les forces de l'ordre, ce qui est un comble pour des personnes âgées vivant seules qui sont susceptibles d'avoir un accident au domicile. Nous avons découvert ce défaut suite au malaise d'une dame de 78 ans à 3h du matin et couverte par la même compagnie d'assurance depuis plus de 40 ans. Bien entendu une simple négociation nous a permis de garantir la prise en charge et le contrat a été revalorisé dans la foulée.
4. De même pour l'assurance de véhicule, nos interventions ont permis de faire réaliser de nombreuses économies

LA TELEPHONIE

1. Les opérateurs et certains revendeurs vendent très fréquemment des forfaits inadaptés aux personnes retraitées et le plus souvent associés à des appareils téléphoniques incompatibles avec la nature du dit forfait. Nous avons fait changer les options inutiles qui représentaient en moyenne 10 euros par mois et par ligne.
2. Les offres Triple Play, à savoir téléphone fixe, mobile plus internet et télévision sont des offres difficiles à faire évoluer ou changer et elles contiennent souvent des restrictions qui font qu'il est compliqué de changer d'opérateur sans perdre ses numéros et bien souvent lorsque l'on veut des offres à des prix compétitifs il faut en passer par internet. Bien entendu les séniors sont souvent les moins connectés et nous intervenons à leurs places avec nos propres matériels. Les différences entre agences et offres en ligne peuvent aller du simple au double : Par ex : un couple d'Adhérent avait une formule chez Orange à 45 euros par mois tout compris avec peut d'options et sans data sur la ligne mobile, sur internet nous avons trouvé une formule beaucoup plus complète avec le data nécessaire pour utiliser le téléphone comme GPS. Les économies réalisées ont permis d'acheter un nouveau Smartphone, de l'utiliser comme GPS et le tout pour 24 euros par mois. **Economie réalisée pour notre couple : 240 euros pour 2017 rien que sur l'abonnement.** Bien entendu rendez vous est pris pour 2018 afin de trouver le forfait le plus intéressant avant l'augmentation prévue au bout d'une année.



3. Nous sommes aussi intervenus pour aider à résilier des abonnements pour lesquels les opérateurs font souvent preuve de mauvaise foi, jusqu'à envoyer des relances d'huissiers alors que tout était soldé. Cela prend souvent plusieurs semaines à coup de recommandés et d'appels aux services clients afin de trouver une solution définitive. Le constat est que les personnes âgées ne sont pas préparées pour des actions rarement intuitives et pour lesquelles il faut maîtriser certaines procédures administratives via Internet.
4. En moyenne nous arrivons à faire réaliser des économies allant de 120 à 800 euros par an par Adhérent. Chaque cas est unique mais la problématique est commune à tout le monde et les offres étant de plus en plus agressives et complexes, il y a toujours autant de personnes qui souscrivent leur abonnement sans maîtriser sa réelle valeur.



ARNAQUES ET ABUS DE FAIBLESSE

La plupart des abus et escroqueries sont liés à l'habitation et de plus en plus en rapport avec les aides et préconisations pour les économies d'énergies. Les seniors sont régulièrement sollicités pour des diagnostics énergétiques, puis tout et n'importe quoi est proposé sous couvert de réaliser des économies grâce aux crédits d'impôts ou du simple constat d'anomalies fantômes. Les commerciaux sont souvent deux et insistent longuement pour faire signer des contrats le plus souvent abusifs, tant sur le prix que sur les conditions. Il ne faut pas oublier non plus les abus de la part de commerçants qui sous prétexte d'être gentils et serviables, poussent à la consommation en abusant des facilités de paiements ou en faisant croire qu'il y a une solution pour satisfaire la demande.

1. A ce titre, plusieurs Adhérents ont été victimes de ces démarchages abusifs et c'est d'ailleurs à ces occasions que nous avons été contactés pour Adhérer à nos services. Vente de fenêtres en raison de fuites, nettoyage de toiture sans raison, étanchéité à refaire après une inspection sommaire. Bref que des sollicitations sans fondements et toujours avec une grande insistance. **Sur 5 cas nous avons fait économiser et annuler pour plus de 8000 euros de dépenses.**
2. En ce qui concerne les abus de faiblesse dans le cadre de la consommation courante, nous avons une Adhérente qui suite à un accident mineur dans la rue et après une hospitalisation c'est vu fortement diminuée et consommait plus que d'habitude, certains commerçants en ont profité.



- Le premier, une bijouterie qui voyant notre Adhérente très intéressée par une bague, a tout fait pour finaliser la vente : elle a téléphoné à la banque pour savoir si il y avait la provision, la banque a répondu que non mais qu'un virement devait arriver et pourrait compenser la vente. En fait la banque a simplement pris l'argent sur un compte épargne et a demandé de différer le dépôt du chèque de quelques jours. Puis c'est la vendeuse qui a rempli le chèque. La semaine suivante le chèque a été rejeté pour défaut de provision et la cliente fichée Banque de France. Nous avons fait valoir le défaut de conseil en menaçant de déposer plainte pour abus de faiblesse du côté de la banque et avons fait annuler la vente auprès de la bijouterie. **Cela a demandé 2 mois, mais nous avons récupéré le chèque de 2490 euros et rendu la bague.**
- le second, un fleuriste, Mme B aimait beaucoup les plantes et en achetait régulièrement, mais le fleuriste ne fournissait aucunes factures, la livrait au domicile « pour lui faire plaisir » et de temps en temps demandait un chèque qu'il remplissait lui même sans aucun détail des achats. Nous avons dû aller le voir et lui faire comprendre que cela ne pouvait pas continuer et il était incapable de se souvenir des ventes effectuées.
- Le troisième, sous prétexte d'aider Mme B à porter ces courses et autres sacs, une dame se faisait payer tous les midis le déjeuner pour elle et sa fille ou elle et sa mère, ce manège a duré un mois et demi avant que l'on s'en rende compte et que l'on arrête cette situation.
- **Avant que nous nous occupions de Mme B, elle avait perdu près de 15000 euros en moins de 5 mois et nous avons récupéré et annulé pour environs 4500 euros de dépenses abusives.**

Au regard de la situation de Mme B et comme nous étions en relation avec son assistante sociale, nous avons fait un signalement auprès du procureur de la république en parallèle avec un premier signalement fait par l'assistante sociale de l'Hôpital B. Le dossier a été traité par la juge des tutelles de Nantes et nous avons témoigné lors de l'audience « nous étions les seuls présents ». Mme B a depuis été mise sous curatelle et nous avons transmis l'ensemble de notre dossier à la Curatrice.

Durant ces deux dernières années, nous avons rencontré de nombreux cas, parfois difficiles à traiter car cela pouvait prendre beaucoup de temps, le plus long afin de trouver une solution a demandé 5 mois entre la demande et la solution appliquée.

Par contre nous avons à chaque fois non seulement trouvé une solution mais aussi grandement favorisé le confort de nos Adhérents et ce quelque soit la problématique.

La demande la plus « exotique » a été pour une machine à coudre impossible à réparer sur Nantes car les revendeurs et le grossiste ne voulaient pas prendre en charge une machine qui n'avait pas été achetée chez eux. Nous avons contacté la maison mère Singer à Paris qui n'a pas pu faire plier les agents locaux, finalement nous avons apporté la machine sur Paris lors d'un séjour sur place et l'avons rapporté à notre cliente 10 jours plus tard.

La plupart de nos Adhérents ou clients font partis d'associations, mais aucunes ne sont en mesure d'offrir notre service sur mesure car cela demande trop de temps, de ressources ou même d'intérêt.



EN CONCLUSION

En 2017 nous avons fait économiser plus de 18 000 euros sur l'ensemble de nos actions et nos Adhérents – Clients se sentent rassurés d'avoir à tous moments un interlocuteur capable de prendre en charge l'ensemble des doléances et ce, en toute confiance. **En 2018 le montant était de plus de 20 000 euros.**

Notre service est innovant et unique, il participe à la volonté générale qui est de permettre aux retraités de rester chez eux le plus longtemps possible dans de bonnes conditions. Nous sommes le parfait complément des aides à domicile.

